

中国铁塔2024-2026年10096坐席外包服务采购项目招标公告

本招标项目为中国铁塔2024-2026年10096坐席外包服务采购项目（招标编号：CTZB2024GZ005），招标人为中国铁塔股份有限公司，招标代理机构为中国通信建设集团有限公司。项目资金由招标人自筹，资金已落实。项目已具备招标条件，现进行公开招标，特邀请有意向的且具有提供标的物能力的潜在投标人（以下简称投标人）参加投标。

1. 项目概况与招标内容

1.1 项目概况：10096作为中国铁塔对外服务的重要窗口，为客户提供7*24的咨询、受理、投诉、外呼等服务，聚焦问题短板促进产品、业务、流程、系统优化，为公司业务发展提供有力的客户服务支撑保障。中国铁塔拟启动2024-2026年的10096坐席外包服务采购。

1.2 招标内容

1.2.1 本次招标的规模、服务名称具体如下：

序号	人员类型	采购内容	预估采购数量（人）	采购周期（天）	备注
1	一线坐席人员	首年服务	127	366	采购数量仅为预估，根据招标人业务发展需要动态调整，以实际坐席人员数量及服务天数进行结算。
2		次年服务	129	365	
3	二线坐席人员	首年服务	23	366	
4		次年服务	24	365	

本次采购的坐席服务如下：

投标人需提供本项目坐席服务所需的场地、坐席、水电、电脑、耳机、网络专线、制度看板、统一服装等配套场所及设施，以及包括但不限于以下所述的服务内容：

- 10096热线坐席服务：**包含但不限于提供7*24的招标人相关业务的咨询、受理、投诉、建议、外呼等10096语音呼入业务（含呼入导致的呼出）服务；
- 10096在线坐席服务：**根据招标人业务发展需要动态调整服务时长、服务内容；
- 支撑一线团队运营管理与辅助业务：**包含但不限于现场管理与监控、人员现场管理与调配、投诉客户回访、业务质量检查与提升、业务知识更新监测、知识库审核更新发布、数据分析与呈现、客户满意度调查、业务流程优化改进、人员招聘与培训、岗位增补、话务预测排班管理、故障上报、突发问题上报、需求收集、员工满意度提升与服务文化建设等。

1.2.2 服务期限：自合同签订之日起两年。

1.2.3 服务地点：投标人应配备2个独立自主的办公场地（必须为三线及以上城市），以满足本项目的需求。

1.3 本项目不划分标包。

1.4 中标人数量：1家。

1.5 本项目设置最高投标限价，投标总价最高投标限价为2,768.71万元（含税）。投标人投标报价高于最高投标限价的，其投标将被否决。

2. 投标人资格要求

2.1 依法设立：投标人应为中华人民共和国境内（不含香港、澳门、台湾地区）法律和财务上独立的法人或非法人组织，合法运作并独立于招标人和招标代理机构。法人下属不具备法人资格的分支机构参与投标的，应提供所属法人针对本项目或覆盖本项目的唯一有效授权。

2.2 控股及管理关系：

2.2.1 投标人的法定代表人或单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一项目投标。

2.2.2 投标人的股东为自然人，且完全一致的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。

2.2.3 投标人的高级管理人员（包括法定代表人/单位负责人、公司董事长、公司副董事长、公司总经理、公司副总经理、公司总会计师/公司财务总监）为同一人或存在交叉任职的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一项目投标。

2.3 增值税专用发票：

投标人应承诺中标后向招标人开具符合国家要求的增值税专用发票。

2.4 资质要求：投标人应具备工业和信息化部颁发的有效的电信业务增值经营许可证，证书的业务种类需包含第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务且覆盖范围为全国。

2.5 业绩要求：投标人自2021年1月1日至2024年2月29日期间（以合同签订时间为准）在中华人民共和国境内（不含香港、澳门、台湾地区）应至少具备一项单个合同含税金额不少于500万元（含）的与本项目相关的同类坐席热线外包项目或热线运营项目业绩。

2.6 不得存在的情形：

- 为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；
- 被依法暂停或取消投标资格的；
- 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；
- 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；
- 在最近三年内（自2021年3月1日起）有骗取中标/中选、严重违约、重大工程质量或者安全问题的（以相关行业主管部门的行政处罚决定或司法机关出具的有关法律文书为准）；
- 在最近五年内（自2019年3月1日起）被判处单位行贿罪，且行贿行为与采购活动相关的（以“中国裁判文书网”的生效判决为准）；
- 在最近五年内（自2019年3月1日起）被判处合同诈骗罪的（以“中国裁判文书网”的生效判决为准）；
- 被最高人民法院认定为失信被执行人的（以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息共享平台公布的失信被执行人名单为准），已执行完毕或不再执行的除外；

(9) 被中国铁塔列为全国范围内的“禁止交易企业”的；

(10) 被中国铁塔列入同类坐席热线支撑服务“中国铁塔全国级或总部级供应商黑名单”的，且在有效期范围内的。

2.7 联合体：本项目不接受联合体投标。

2.8 转包或分包：本项目不得转包或分包。

2.9 法律法规规定的其他必须符合的要求。

3. 资格审查方法

本项目将进行资格后审，资格审查标准和内容见招标文件第三章“评标办法”，凡未通过资格后审的投标人，其投标将被否决。

4. 招标文件的获取

4.1 招标文件获取时间：2024年4月8日至2024年4月15日（北京时间，下同）

4.2 招标文件获取方式：凡有意参与投标的潜在投标人，请按以下步骤顺序进行操作，获取招标文件：

4.2.1 登录中国铁塔电子采购平台（<https://ebid.chinatowercom.cn>）进行本项目招标文件的登记申领。未在平台注册的潜在投标人须先进行注册，注册方法详见本公告“6. 投标人注册及CA办理”。

4.2.2 完成注册后，潜在投标人选择“供应商”身份登录平台进行本项目招标文件的登记申领。首先点击左侧菜单“采购文件领取”模块，在右侧列表选择对应项目及标段，然后点击右侧“查看/操作”按钮，填写项目联系人信息及开票信息，最后点击最下方“支付并下载文件”按钮购买及下载招标文件，支付方式详见4.3条款。

4.2.3 获取招标文件操作详见《新平台供应商操作手册》，请选择“供应商”身份登录中国铁塔电子采购平台（<https://ebid.chinatowercom.cn>），点击左侧菜单“操作手册”模块下载。

4.3 招标文件费用：每套售价300元人民币，售后不退。招标文件款通过中国铁塔电子采购平台缴纳。

4.4 招标文件款发票事宜：招标文件款发票类型为增值税普通电子发票，增值税电子普通发票发送至潜在投标人获取招标文件时填写的发票接收邮箱，请注意查收。

5. 投标文件的递交

5.1 电子投标文件的递交：投标截止时间为**2024年5月6日9时30分。**

本项目实行电子采购，投标人通过中国铁塔电子采购平台（<https://ebid.chinatowercom.cn>）递交投标文件。请访问中国铁塔电子采购平台选择“供应商”身份登录，点击左侧菜单“我的项目”，选择对应项目及标段，点击“查看/操作”-“投标文件递交”进行投标文件递交。

5.2 投标人应在投标文件递交截止时间之前通过平台完成加密电子投标文件的上传。投标人未在平台下载比选文件或电子投标文件未按照要求加密的，将无法通过平台提交电子投标文件。

电子投标文件递交及解密异常时的处理方式：

- （1）当电子投标文件上传异常时，投标人应及时联系平台技术支持人员解决。
- （2）因投标人自身原因导致电子投标文件递交失败造成的后果由投标人自行承担。
- （3）因投标人自身原因导致投标文件未解密的，视为投标人撤销投标文件。
- （4）因投标人之外的原因造成投标文件未解密的，视为撤回投标文件。

5.3 本项目将于上述同一时间通过中国铁塔电子采购平台（<https://ebid.chinatowercom.cn>）进行线上开标。招标代理机构邀请投标人的法定代表人/负责人或者其委托代理人准时参加。

6. 投标人注册及CA办理

6.1 平台注册

有意参与本项目投标的潜在投标人需完成中国铁塔电子采购平台注册后，方可申领本项目招标文件。

（1）已在中国铁塔电子采购平台完成注册但忘记密码的潜在投标人，请点击平台首页“忘记密码”按钮，按照网页要求填写相关信息并上传相关文件，重置密码。

（2）未在中国铁塔电子采购平台完成注册的潜在投标人，请点击平台首页“新用户注册”按钮进行注册，具体操作详见首页“操作手册”专区的《用户注册登录操作手册》。

（3）潜在投标人需要进行平台注册、重置密码的，请注意平台审核时间，原则上为工作日工作时间（9：00-18：00）3个小时内完成。

6.2 CA证书办理

首次使用平台进行电子投标的潜在投标人须提前办理CA证书进行投标文件编制和投标，为了避免影响正常投标，投标人请至少在投标文件递交截止时间前2个工作日及时办理CA证书。手机CA证书售价200元人民币/三个月内或者500元人民币/年，售后不退。已持有平台CA证书的投标人应确保CA证书在使用时有效。

CA证书办理流程详见《标证通操作手册》，请选择“供应商”身份登录中国铁塔电子采购平台（<https://ebid.chinatowercom.cn>），点击左侧菜单“操作手册及CA办理”-“操作手册”模块下载。

6.3 技术支持联系方式

常规操作咨询及问题处理请联系客服电话：4009005950（工作日9:00-18:00）。

联系支撑人员前请确认已认真阅读过操作手册。项目相关问题请联系本公告中的招标代理机构联系人。

7. 发布公告的媒介

本招标公告同时且仅在中国招标投标公共服务平台（<http://www.cebpubservice.com/>）、通信工程建设项目招标投标管理信息平台

（<https://tszbgj.miit.gov.cn/>）、铁塔在线商务平台（www.tower.com.cn）、和中国铁塔电子采购平台（<https://ebid.chinatowercom.cn>）上发布，其他媒介

8. 联系及异议接收方式

招标人：中国铁塔股份有限公司 招标代理机构：中国通信建设集团有限公司

地址：北京市海淀区东冉北街9号 地址：北京市丰台区凤凰嘴街1号院

邮编： / 邮编： /

联系人：姜先生 联系人：迟丽君、王有红、窦健、刘晓、林峥琪

电话：010-68708751 电话：15011289062、15652925496

传真： / 传真： /

电子邮件： / 电子邮件：chilijun1117.zgtj@chinaccs.cn、wangyouhong.zgtj@chinaccs.cn、

douj.zgtj@chinaccs.cn（异议接收邮箱）

网址： / 网址： /

开户银行： / 开户银行：广发银行北京分行营业部

账号： / 账号：6232593799000087570

异议接收方式：通过中国铁塔电子采购平台提出，或通过异议接收邮箱（zbtousu@citcc.cn，douj.zgtj@chinaccs.cn）提出。

招标代理机构：中国通信建设集团有限公司（盖章）

2024年4月8日