

2024-2026年长沙市分公司电信项目主动客服外呼外包集中采购项目（第二次）招标公告

中慧力祥项目管理有限公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政集团有限公司湖南省分公司（以下简称“招标人”）委托，就2024-2026年长沙市分公司电信项目主动客服外呼外包集中采购项目（第二次）项下的服务进行国内公开招标。现欢迎合格的投标人前来投标。

1、 **项目名称：**2024-2026年长沙市分公司电信项目主动客服外呼外包集中采购项目（第二次）

2、 **招标编号：**ZHLX-CG2024-013

3、 **项目概述及内容：**

（一）采购内容

1. 供应商主要服务内容：通过技术手段快速分析与抓取目标数据、通过专用回访或短信平台针对目标数据及时电话或短信介入，主要保障投递指标在 T4 内达到电信妥投转化率指标、邮件录入妥投信息后的三天内，保障电信在促激活回访中杜绝用户未收到且投递员未联系现象、用户拿到卡的指标达到 100%以保障激活率指标。

2. 本项目选取 1 家中标供应商，项目年预算为 102.2 万元/年，一年一签，项目总预算为两年 204.4 万元。

采用全计件计价方式。1、外呼费用：呼叫成功：0.714 元/条，未呼叫成功：0.10 元/条。2、短信费用：0.035 元/条。3、旺季临时客服支撑台席 5000 元/个/月，单月总台席数不超过 4 个。

电信项目客服外呼采购项目预算						
标段	采购品目	控制价	预计采购数量 (2024 年业务量为基数)	价格权重设置	年度预算金额 (万元)	2 年采购总预算 (万元)
一	接通外呼	0.714 元/通	949206 (通)	67%	67.8	135.6
	未接通外呼	0.1 元/通	2214815 (通)	22%	22.1	44.2
	短信发送	0.035 元/条	657142 (条)	2%	2.3	4.6

旺季临时 客服支撑 台席	5000 元/月/ 台席	4*5=20 台席	9%	10	20
合计				102.2	204.4

注：

1. 业务外包服务费:包括但不限于服务项目人工、保险、管理费、税金等所有费用。

2. 投标人报价如高于最高投标限价，其投标将被否决。

(二) 合同有效期

采购结果有效期两年，合同首签一年。合同期满在运行质量和评估达标的情况下，甲、乙双方有继续合作意愿，可续签一年。如遇特殊情况，双方进行协商相关内容。

4、 投标人资格条件：

1. 投标人须提供合法有效的营业执照，如营业执照经营范围无本项目服务内容的经营资质，应提供书面承诺在收到中标通知书后 30 日内在营业执照所在地申请增加经营范围。如无法在规定期限内增加经营范围，则视为不符合资格要求、取消授标，招标人将有权选择排名第二的中标候选人作为中标人或重新组织招标且不视为违约。

2. 供应商具有增值税一般纳税人资格，能自行为本项目开具增值税专用发票，供应商须提供书面承诺。

3. 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，供应商须提供书面承诺。

4. 提供投标截止日期前 24 个月内承担快递行业类似服务外包经验。

5. 投标人具备工信部颁发的增值电信业务经营许可证。

6. 投标人须为本项目配备 1 名现场管理经验的项目经理（即项目负责人）。

7. 接到中标通知后，非因招标单位原因，中标单位必须能够在 30 天内完成业务外包服务的承接，且不允许任何形式的分包或转包，供应商需提供书面承诺。

8. 投标人如为长沙市外地企业，须在长沙市有固定的办公场所（办事处或分公司）或承诺中标后 1 个月内在长沙市内设置办事场所，如无法在规定期限内设置办事场所，则视为不符合资格要求、取消授标，招标人将有权选择备选供应商作为中标人或重新组织招标且不视为违约。

9. 供应商必须遵守国家相关法律、行政法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德；在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人名单的供应商，被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，被中国邮政集团有限公司列入黑名单且在有效期内的供应商，均无资格参加本项目的采购活动。

若投标供应商为本项目所在地合作供应商，且在中国邮政集团有限公司湖南省分公司上一轮同地区同环节项目年度后评估评为D级，限制其参与本项目投标。

10. 为便于员工管理，投标人派驻在招标人的外包人员工资、奖金、绩效、津（补）贴、年终奖等薪酬福利，由投标人统一签订批量代付业务协议，通过项目所在地邮政企业的邮政储蓄账户进行发放。投标人派驻在招标人的外包人员的意外伤害保险等商业保险，通过项目所在地的邮政企业协办，从中邮人寿保险出单。投标人需提供承诺。

11. 未列入采购人湖南省邮政分公司禁投名单。禁投名单包含：

（1）在湖南省邮政分公司履约出现过严重违约行为的供应商，被列入禁投名单。由合同签订部门或相关管理部门提供。

（2）出现过纪律问题的供应商，由纪委办不定期更新提供至采购中心或综合办公室。

12. 与邮政无投资关系且存在以下情况的，不得参加采购活动：邮政领导人员（含离职和退休）及其亲属和其他特定关系人、邮政员工持股（限非上市公司），以个人身份（组织委派的除外）担任法人、董事长、总经理、监事和其他高管的企业，以及邮政所属工会或员工集体出资成立的企业。

13. 本项目不接受联合体投标。

14. 本项目不允许转包、分包。

5、 招标文件的获取方式：

（一）办理CA证书

登录“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）办理CA证书等。流程：注册→登录→【CA办理】→查找对应项目→报名→填写相关信息→审核→下载招标文件。CA证书办理、“中国邮政电子采购与供应平台”操作相关事宜请下载“平台首页—用户中心—下载中心—下载：中国邮政电子采购与供

应平台操作手册-电子采购分册-投标人”，或可联系客服电话400-898-8881（周一～周五9:00-17:00）。

（二）获取招标文件

获取文件流程：进入平台—注册并办理CA—（审批通过）—选择参加投标的项目—购买招标文件—填写并上传订单信息（支付凭证）—（审批通过）—下载招标文件（具体参照平台页面右下角“投标人操作指南”）。

凡有意参加投标者，请于2024年06月14日-2024年06月21日，每日上午09:00时至12:00时，下午14:00时至17:00时（北京时间，下同），在中国邮政集团电子采购平台(<https://cg.11185.cn>)网上下载获取招标文件。通过网络下载的招标文件与书面招标文件具有同等法律效力。各投标人须在该时间段内按照相关要求完成本项目的网上报名。投标人应将获取文件时的支付凭证同步上传至“中国邮政电子采购与供应平台”对应的报名项目中，经审核后即可下载招标文件。

所有投标申请人须在2024年06月21日17时00分（北京时间）前在中国邮政集团电子采购平台(<https://cg.11185.cn>)完成企业注册，同时办理数字认证CA证书。

获取招标文件所需资料：法定代表人身份证明及授权委托书、营业执照复印件及招标公告“4、投标人资格条件”要求的所有资料，加盖公章，扫描成一个PDF进行上传审核。标书费每套400元，售后不退。

注：投标人须在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）完成“下载招标文件”的操作。

6、 投标文件的递交：

（1）递交平台、递交时间及签到：线上电子版与纸质版投标文件递交的截止时间均为2024年07月05日上午09:30（北京时间），投标人应在截止时间前通过“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交加密的线上电子版投标文件，并在2024年07月05日上午08:00-09:30（北京时间）现场完成纸质版投标文件和线上电子版投标文件“签到”流程。请投标人准备签到、解密所需CA、电脑等必备设备。

（2）递交及解密地点：中慧力祥项目管理有限公司（地址：长沙市雨花区迎新路499号御溪国际1栋1310房）。投标人须派代表当面递交纸质版投标文件，

并且通过制作线上电子版投标文件的电脑解密线上电子版投标文件，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等。逾期递交的纸质版和线上电子版投标文件以及不符合规定的纸质版和线上电子版投标文件将被拒绝。

(3) 线上电子版投标文件加密、解密：投标人须在开标前对“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交的线上电子版投标文件进行加密。投标人须在平台下载《中国邮政投标管家》工具结合 CA 证书，进行线上电子版投标文件的编制，并在开标前进行加密后上传至平台。开标时，尽快使用 CA 证书完成线上电子版投标文件的解密。

(4) 线上电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同。招标文件中要求的盖章、签字，在制作线上电子版投标文件时可以是有效的电子签章、电子签名，也可以是加盖公章、签字的纸质版扫描件。（电子签章后，文档不应再修改，否则电子签章、签字无效；如需修改，请修改后重新电子签章、签字）。

注：

线上电子版投标文件指：按招标文件要求通过《中国邮政投标管家》工具编制、加密、上传至“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）的电子版投标文件。

纸质版投标文件指：按招标文件要求制作的纸质打印版投标文件。

投标人须派代表当面递交纸质版投标文件。招标人不接受以邮寄、传真、电子邮件等方式递交的投标文件。逾期或不符合规定的投标文件恕不接受。

7、 开标：

(1) 开标形式：本项目采用在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）线上解密开标。

(2) 开标时间：**2024年07月05日上午09:30**（北京时间）。线上电子版投标文件现场解密截止时间为：**2024年07月05日上午09:30**（北京时间）。投标人须自行考虑互联网网络及运行环境不畅、介质损坏等因素造成的风险。

(3) 投标文件递交及开标地点：中慧力祥项目管理有限公司（地址：长沙市雨花区迎新路499号御溪国际1栋1310房）。

8、 发布公告的媒体：

本次招标公告同时在中国邮政集团有限公司官网、中国邮政电子采购与供应平台、中国招标投标公共服务平台发布。

联系方式：

采购代理名称：中慧力祥项目管理有限公司

采购代理地址：长沙市雨花区迎新路499号御溪国际1栋1310房

邮政编码：410000

项目联系人：李先生、谢女士、陈女士、梁巨权、黎贵兰

电 话：13874826212、18673124665、13507491547

邮 箱：863094102@qq.com

采购人：中国邮政集团有限公司湖南省分公司

地址：湖南省长沙市东二环710号

联系人：方女士

电话：0731—85988055