

2025-2027年江苏联通客户服务投诉处理中心外包服务招标公告  
(招标编号: JS-G-K1-2024-212)

项目所在地区: 江苏省

#### 一、招标条件

本2025-2027年江苏联通客户服务投诉处理中心外包服务已由项目审批/核准/备案机关批准, 项目资金来源为自筹资金:9300万元, 招标人为中国联合网络通信有限公司江苏省分公司。本项目已具备招标条件, 现招标方式为公开招标。

#### 二、项目概况和招标范围

规模: 详见公告

范围: 本招标项目划分为2个标段, 本次招标为其中的:

2025-2027年江苏联通客户服务投诉处理中心外包服务(标包一: 南京中心)

#### 三、投标人资格要求

2025-2027年江苏联通客户服务投诉处理中心外包服务(标包一: 南京中心):

详见公告

本项目不允许联合体投标。

#### 四、招标文件的获取

获取时间: 2024-12-19 17:00到2024-12-25 09:30

获取方式: 详见公告

#### 五、投标文件的递交

递交截止时间: 2025-01-14 09:00

递交方式: 详见公告

#### 六、开标时间及地点

开标时间: 2025-01-14 09:00

开标地点: 详见公告

#### 七、其他

本招标项目为2025-2027年江苏联通客户服务投诉处理中心外包服务(招标编号: JS-G-K1-2024-212, 招标代理编号: 02-10-04A-2024-D-C31919), 招标人为中国联合网络通信有限公司江苏省分公司, 招标代理机构为公诚管理咨询有限公司。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, 有意向的潜在投标人(以下简称投标人)可前来投标。

##### 1. 项目概况与招标内容

1.1 项目概况: 2025-2027年江苏联通客户服务投诉处理中心外包服务。

## 1.2 招标内容

1.2.1 采购内容：2025-2027年江苏联通客户服务投诉处理中心外包服务，包括用户回访、投诉处理、工单生产、接话服务等业务外包的运营管理。

1.2.2 预算规模：9300万元（不含税），其中标包一为4100万元（不含税），标包二为5200万元（不含税）。

1.2.3 框架协议有效期：自2025年2月1日起至2028年1月31日或至中标份额执行完毕止，以先到者为准。

1.3 本项目划分标包，具体标包划分如下：

标包一：南京中心业务范围包括：用户回访、投诉处理、工单生产、接话服务等业务外包的运营管理；

标包二：南通中心业务范围包含：用户回访、投诉处理、工单生产、接话服务等业务外包的运营管理。

投标人可参与本项目所有标包投标，本项目允许投标人同时中标的最多标包数为1个。每标包中选人数量：1名。

1.4 本项目设置最高投标限价，最高投标限价为管理服务费基本费率不含税折扣报价90%。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 投标人必须为中国境内依法注册的独立法人或依法成立的其他组织，提供营业执照或登记证书扫描件。

2.2 财务要求：投标人须承诺能开具增值税专用发票，提供承诺书。

2.3 资质要求：投标人须具备增值电信业务经营许可证（业务种类：国内呼叫中心业务），并承诺在本项目服务区域内可以开展相关业务，提供有效期内的证书扫描件及承诺书。

2.4 业绩要求：投标人须提供1份自2019年11月1日至本项目公告发布之日止的同类业务外包业绩（同类项目指包含以下1（含）项及以上业务外包服务类项目经验：包括用户回访、投诉处理、工单生产、接话服务），且单个合同业绩含税金额不低于2500万元人民币。提供合同扫描件（至少包含合同首页、合同大签页、合同金额页、合同标的页等关键页扫描件）；如为框架协议，须提供框架协议扫描件及对应的订单扫描件或结算单扫描件，要求同上。业绩时间以单项合同签订或框架订单或框架结算单下发时间为准，金额以单项合同或框架订单或框架结算单对应的金额为准。所有扫描件须清晰可辨，否则视为未提供，缺失任何一项不计入业绩数量。

2.5 人员要求：每个标包投标人须至少配备1名运营管理人员，驻联通指定地点办公，负责辖区内外包人员管理工作。（提供人员清单、人员有效身份证扫描件以及2024年1月1日至本项目公告发布之日止的任意连续6个月投标人为其缴纳的由社保局出具的社保证明等材料扫描件、驻点承诺书）。

2.6 投标人须承诺做好外包合作单位更替过程中的各项工作。（提供承诺书）

2.7 标包一：投标人须承诺中标通知书下达1个月内在南京设立办事处或分公司，提供营业执照或租赁合同或房产所有权证明或承诺书。

标包二：投标人须承诺中标通知书下达1个月内在南通设立办事处或分公司，提供营业执照或租赁合同或房产所有权证明或承诺书。

2.8 本项目不接受联合体投标，中标后不允许分包转包。（提供承诺书并加盖公章）。

2.9 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标包投标或者未划分标包的同一招标项目投标。同一标包不同投标人高级管理人员之间存在交叉任职的，视为单位负责人为同一人，相关投标均无效。

（1）单位负责人是指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使单位职权的主要负责人，包括法定代表人、董事长、总经理、董事、机关或事业单位的最高行政官员、执行事务合伙人，以资格审查评审日查询“国家企业信用信息公示系统”等平台的主要人员信息为准。

（2）同一标包或未划分标包的同一项目不同投标人之间存在控股关系的，不限于股份占比超过50%或为占比最大股东。

2.10 未处于中国联通集团公司或江苏联通供应商黑名单禁入期内或预警期内；处于中国联通集团公司或江苏联通供应商黑名单禁入期内或预警期内的供应商所注册设立的与其现有经营业务相似的其他法人或组织不得参与投标。

2.11 投标人不得存在下列情形之一：

（1）为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

（2）被责令停业的；

（3）被暂停或者取消投标资格的；

（4）财产被接管或者冻结的；

（5）在最近三年内有骗取中标、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）；

（6）被列入“严重违法失信名单（黑名单）信息”的（以投标截止时间后评标结束前国家企业信用信息公示系统查询结果为准）；

（7）被列入“失信被执行人”或“重大税收违法失信主体”的（以投标截止时间后评标结束前信用中国网站查询结果为准）；

（8）法律法规限定的其他情形。

2.12 存在下列情形的，视为串标围标：

（1）同一标包或未划分标包的同一项目不同投标人存在联系人、联系电话或联系邮箱相同；

（2）同一标包或未划分标包的同一项目不同投标人的MAC地址相同；

（3）法律法规限定的其他情形。

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 电子招标文件获取

4.1.1 招标文件获取时间：2024年12月19日17时00分至2024年12月25日9时30分。

#### 4.1.2 招标文件获取方式:

投标人访问登录“联通合作方自服务门户平台”（网址：<https://www.cuecp.cn>，技术顾问联系电话010-67882255-3-8-2）登录后，进入电子招投标平台，登录招标采购中心，在“招标项目管理-寻找商机”菜单搜索项目信息，选择“我要参与”，加入购物车后，在“我参与的项目”下，找到项目，点击“项目跟进-购标-立即结算”，点击“沃支付”跳转到沃支付页面进行支付。详见招标公告附件1：附件-供应商账号注册、电子招投标操作说明。

(1) 网上支付进入沃支付界面，若首次使用网上支付方式，点击“注册”按钮进行沃支付用户注册；（如有针对对公沃账户注册、跟进审核进度及支付的问题请拨打：400-688-9900）若已有沃支付账号，则直接输入账号及密码信息等登录账号，然后选择付款方式、输入密码进行付款。详见招标公告附件1：附件-供应商账号注册、电子招投标操作说明。

(2) 支付成功后直接下载招标文件，下载成功后须使用“中国联通电子招投标平台投标文件制作系统”进行解压（制作系统获取方式：使用iPASS账号登录中国联通合作方自服务门户后，进入电子招标投标系统，在“下载中心”中获取）。

(3) 投标人中国联通合作方自服务门户注册及IPASS办理：潜在投标人必须接受电子招标流程。凡有意参加本次招标但尚未注册的投标人，应于本公告发布之日起，登录“中国联通合作方自服务门户平台”（网址：<https://www.cuecp.cn>）完成注册工作，成为中国联通系统在册供应商。未注册或系统使用有问题的投标人将无法参与本项目。已注册的投标人，请查验子账户联系人是否设置，数字证书是否购买或过期等问题。建议投标人在招投标过程中使用联通手机号码作为联系方式，若因未使用联通手机号码造成招投标过程信息接受不及时等后果由投标人自行承担。

#### 4.2 免责声明:

4.2.1 投标人应严格按照4.1的指引进行操作，未按指引操作造成的后果，由投标人自行承担。

4.2.2 供应商注册、帐号密码遗忘、合作方门户网站使用等问题，请拨打010-67882255转3-8-2。对公沃账户注册、跟进审核进度及支付的问题请拨打：400-688-9900。iPASS业务问题，请拨打10019-7。

4.3 招标文件费用：按项目收取，售价500元人民币。获取多个标包招标文件的投标人只需支付一次费用，售后不退。

#### 5. 投标文件的递交

5.1 电子投标文件的递交：电子投标文件通过中国联通合作方自服务门户（<https://www.cuecp.cn>）联通智慧供应链招标采购中心递交，投标截止时间为2025年1月14日9时00分。

5.2 线下投标文件的递交：递交全部投标文件纸质版或电子版（U盘）一份。递交线下投标文件的截止时间（即投标截止时间）为：2025年1月14日9时00分，线下投标文件递交地点：南京市庐山路230号联通大厦5楼507会议室。

注：①投标人可自行选择是否递交纸质版或电子版（U盘）投标文件备份，但如出现投标人上传的投标文件在开标或解密出现异常，且该投标人未按时递交纸质版或电子版（U

盘)投标文件备份的情形,则其投标将被否决;

②投标截止时间前,投标人须在联通智慧供应链招标采购中心成功上传电子投标文件,联通智慧供应链招标采购中心电子投标文件与纸质版或电子版(U盘)投标文件如有不一致之处,以联通智慧供应链招标采购中心的电子投标文件为准;

③如因联通智慧供应链招标采购中心的系统原因无法正常开标或解密,则现场进行纸质版或电子版(U盘)投标文件开标唱标,同时电子投标文件失效。

5.3 本项目将于上述同一时间在中国联通合作方自服务门户

(<https://www.cuecp.cn>)“电子招标投标-联通智慧供应链招标采购中心”本项目的电子开标室开标,招标人/招标代理机构邀请投标人的法定代表人或者其委托的代理人准时参加。

5.4 出现以下情形之一时,招标人/招标代理机构不予接收线下投标文件:

5.4.1 逾期送达或者未送达指定地点的;未在联通智慧供应链招标采购中心提交电子投标文件的;

5.4.2 未按照招标文件要求密封的;

5.4.3 未按照本公告要求获得本项目招标文件的。

6. 样品的递交

6.1 样品递交的时间、地点:本项目不涉及。

6.2 检测相关费用:本项目不涉及。

7. 发布公告的媒介

本招标公告同时在中国联通采购与招标网([www.chinaunicombidding.cn](http://www.chinaunicombidding.cn))、中国招标投标公共服务平台([www.cebpubservice.com](http://www.cebpubservice.com))上发布,其他媒介转载无效。

8. 联系方式

8.1 招 标 人:中国联合网络通信有限公司江苏省分公司

地 址:南京市庐山路230号联通大厦

联 系 人:王工

电 话:025-66990502

8.2 招标代理机构:公诚管理咨询有限公司

地 址:广州市天河区中山大道西89号A栋9层908-913房

邮 编:510000

联 系 人:李书信/喻乐毅/吴常春

电 话:15895959182/13022550989/17626065092

项目负责人:袁俊超、陈赟、郝钰、黄小斌、刘思雨、喻乐毅、李书信、陈彬、张露露

电子邮件:[gcxjslt@163.com](mailto:gcxjslt@163.com)

开户银行:中信银行广州花园支行

账 号:3110910037672431919

异议受理联系人:李书信/喻乐毅

异议受理联系电话:15895959182/13022550989

异议方式：通过中国联通合作方自服务门户（<https://www.cuecp.cn>）“电子招标投标-联通智慧供应链招标采购中心”提交。

招标人/招标代理机构名称：中国联合网络通信有限公司江苏省分公司/公诚管理咨询有限公司

2024年12月19日

#### 八、监督部门

本招标项目的监督部门为。

#### 九、联系方式

招 标 人：中国联合网络通信有限公司江苏省分公司  
地 址：南京市庐山路230号联通大厦  
联 系 人：王工  
电 话：025-66990502  
电 子 邮 件：/

招 标 代 理 机 构：公诚管理咨询有限公司  
地 址：广州市天河区中山大道西89号A栋9层908-911房（仅限办公）  
联 系 人：李书信/喻乐毅/吴常春  
电 话：17626065092  
电 子 邮 件：gczxjslt@163.com

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）吴常春（签名）  
招标人或其招标代理机构：\_\_\_\_\_（盖章）