

中邮保险江苏分公司 2025-2027 年运营、收展相关电话服务外包项目招标公告

1. 招标条件

本招标项目为中邮保险江苏分公司 2025-2027 年运营、收展相关电话服务外包项目（招标编号：CITCC-ZJ24PI1301008），招标人为中邮人寿保险股份有限公司江苏分公司，招标代理机构为中国通信建设集团有限公司。招标项目资金来自招标人自筹（资金来源），出资比例为 100%。该项目已具备招标条件，现对中邮保险江苏分公司 2025-2027 年运营、收展相关电话服务外包项目进行公开招标。

2. 项目概况与招标范围

2.1 招标内容：本项目拟采购运营、收展相关电话服务外包供应商，服务包括续期提醒（含大客户交前提醒）、失效提醒、其他业务（客户服务登记等）、新契约电话回访、客户权益服务、综合外呼业务、其他业务（含保单打印寄递查询等）等。

2.2 服务地点：江苏省（招标人指定地点）。

2.3 项目预算：379.05 万元（含税）。

2.4 中标人数量：本项目中标人为 1 名，中标份额（中标金额上限）379.05 万元（含税）。

2.5 本项目设置最高限价，最高含税单价投标限价为：

- （1）续期提醒（含大客户交前提醒）6.3 元/件；
- （2）失效提醒 11.5 元/件；
- （3）其他业务（客户服务登记等）46 元/小时；
- （4）新契约电话回访、客户权益服务 9 元/件；
- （5）综合外呼业务 6.3 元/件；
- （6）其他业务（含保单打印寄递查询等）46 元/小时。

投标人投标报价超过上述任一限价，其投标将被否决。

3. 投标人资格要求

3.1 投标人应为中华人民共和国境内（不含香港、澳门、台湾地区）法律上和财务上独立的法人或依法登记注册的组织，合法运作并独立于招标人和招标代理机构。投标人应具有合法有效的登记（或注册）证明文件。

3.2 投标人的法定代表人或负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加未划分标包的同一招标项目投标。

3.3 本次招标不接受联合体投标。

3.4 投标人应承诺中标后向招标人开具符合招标人要求的增值税专用发票。

3.5 投标人 2021 年 1 月 1 日至投标文件递交截止时间在中华人民共和国境内（不含港澳台地区）具备的客服类业务项目业绩累计金额不低于 200 万元。

3.6 投标人须遵守国家法律、法规，具备良好商业信誉，2021 年 1 月 1 日至投标文件递交截止日期期间没有被列入“信用中国”（网址：www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信行为记录名单”的记录，失信问题已处理、整改完成的除外。

4. 投标人不得存在的情形

- (1) 为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；
- (2) 被责令停业或破产状态的；
- (3) 被暂停或取消投标资格的；
- (4) 财产被重组、接管、查封、扣押或冻结的；
- (5) 在最近三年内骗取中标情形的；
- (6) 在最近三年内因严重违反合同约定被解除合同/协议，或取消中标资格的；

(7) 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、监事的企业，以及邮政所属工会或员工集体出资成立的企业；

(8) 被中国邮政集团有限公司、中邮人寿保险股份有限公司、中邮人寿保险股份有限公司江苏分公司列入黑名单且在有效期内的，无资格参加本项目投标；

- (9) 法律法规规定的其他要求。

5. 招标文件的获取

5.1 招标文件获取

5.1.1 招标文件获取时间：2024 年 11 月 25 日至 2024 年 12 月 2 日。

5.1.2 招标文件获取方式：凡有意参加者，请向代理机构了解有关信息并通过“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）报名及购买招标文件。购买招标文件时须上传投标人的营业执照扫描件、经办人身份证扫描件、文件款汇款凭证（账户信息见“5.1.4”）以及税务信息表，并将以上资料发送至招标代理机构联系人邮箱（张波 zhangbo01.zgtj@chinaccs.cn）。

税务信息表格式如下：

序号	类别	信息
1	购买文件单位名称	购买文件单位全称
2	纳税人识别号	应与营业执照上的统一社会信用代码保持一致

3	注册地址及电话	请在地址和电话之间添加两个空格
4	开户银行及银行账号	请在开户行和银行账号之间添加两个空格。
5	联系信息	联系人及联系电话

投标人须登录“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）进行项目报名及招标文件下载：

CA 办理及招标/采购文件下载流程：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—中国邮政电子采购与供应平台操作手册—电子采购分册—供应商”，或可联系客服电话 400-080-9508（周一～周五 9:00-17:00）。

5.1.3 招标文件每套售价 500 元人民币，售后不退。

5.1.4 资料费汇入以下账户（需对公账户转出，注明“公司简称+ZJ24PI1301008”）：

户名：中国通信建设集团有限公司

账号：6232593799000087562

开户行：广发银行北京分行营业部

5.1.5 本项目提供电子版招标文件，招标文件原则上不提供邮寄，如投标人有特殊原因要求采用邮寄方式购买招标文件的，在邮寄过程中出现的任何风险，均由投标人自行承担。

6. 投标文件的递交

6.1 电子版与纸质版投标文件递交的截止时间均为 2024 年 12 月 16 日上午 9:30（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>）递交加密的电子版投标文件，并完成纸质版投标文件的递交。投标人未在平台进行招标文件申领登记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。

6.2 纸质版投标文件递交地点、电子版投标文件解密地点：南京市鼓楼邮政大厦 23 楼会议室（玄武区中山路 366 号）。

投标人授权代表可通过快递、当现场递交等方式递交纸质版投标文件，如现场开标，则投标人授权代表需携带制作电子版投标文件的电脑及 CA，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等，不影响解密电子版投标文件。如无法现场递交投标文件及解密的，投标人可通过快递方式递交纸质投标文件并参加远程开标会议进行远程解密。

6.3 加密、解密。投标人须对“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交的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，进行电子版投标文件的编制，并在递交截止前进行加密后上传至平台。

递交文件截止时，投标人派授权代表并务必准备好 CA 证书、电脑在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）进行电子版投标文件解密。当电子投标文件上传异常或解密异常时，投标人应及时联系平台技术支撑人员解决。解密截止时间之后仍未按规定完成解密的，该投标人的投标文件以递交的纸质版投标文件为准，电子投标文件失效，如未递交纸质版投标文件的，其投标无效。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。

6.4 电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同，如不一致，以电子版投标文件为准。招标文件中要求的盖章、签字，在制作电子版投标文件时可以是有效的电子签章，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，否则签章无效；如需修改，请修改后重新签章）。

6.5 出现以下情形之一时，招标代理机构不予接收纸质投标文件：

- 6.5.1 投标文件逾期送达或者未送达指定地点的；
- 6.5.2 未按照招标文件要求密封的；
- 6.5.3 未按照本公告要求获得本项目招标文件的；

7. 发布公告的媒介

本次招标公告只在中国邮政集团有限公司官网（<http://www.chinapost.com.cn>）、中邮人寿保险股份有限公司官网（<http://www.chinapost-life.com/>）、中国邮政电子采购与供应平台（<https://cg.11185.cn>）、中国采购与招标网（www.chinabidding.com.cn）上发布，其他媒体转载无效。

8. 联系方式

招标人：中邮人寿保险股份有限公司江苏分公司 招标代理机构：中国通信建设集团有限公司

地址：江苏省南京市玄武区中山路 366 号 地址：北京市丰台区凤凰嘴街 1 号院 1 号楼

邮编：210005 邮编：100079

联系人：陈老师 联系人：张波 柯玲丽 李哲

电话：025-83631985 电话：18968090548（张波）

电子邮件：492160078@qq.com 电子邮件：zhangbo01.zgtj@chinaccs.cn

招标代理机构：中国通信建设集团有限公司

2024 年 11 月 25 日