

广东联合电子服务股份有限公司 投诉及云话务系统 2023 年优化升级项目招标公告

一、招标条件

本招标项目投诉及云话务系统 2023 年优化升级项目，项目业主为广东联合电子服务股份有限公司，项目资金来自企业自筹，项目出资比例为 100%，招标人为广东联合电子服务股份有限公司。项目已具备招标条件，现对该项目采用资格后审的方式进行国内公开招标。

二、项目概况

2.1 项目地点：广东省广州市。

2.2 项目概况：为打造高效、智能的投诉与话务系统，减少业务办理过程中的差错率，实现投诉业务跨部门的协作沟通、话务业务的智能精准化，本项目拟增加集团 96998 投诉功能承接、多轮对话机器人、粤语语音识别等功能，为一线员工打造 ETC、路况咨询投诉的统一热线入口，不断提升智能化能力，优化退款、质量管理、智能判决、统计分析等业务流程和功能。

2.3 项目招标范围：投诉及云话务系统 2023 年优化升级项目的设计、开发、性能考核、试运行、技术指导、质保期服务等。详见第五章“用户需求书”。

2.4 项目工期：2024 年 6 月底完成所有功能的开发、调试，具备上线条件。2024 年 9 月底前完成项目试运行及验收。

2.5 质量要求：满足“用户需求书”相关要求。

2.6 本项目最高投标限价：人民币 240 万元。

三、投标人资格要求

3.1 投标人必须是在中华人民共和国境内注册的独立法人或其他组织。投标人须提供营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或相关执业许可证）复印件。

3.2 投标人自 2019 年 1 月 1 日至投标截止时间前具有单项合同金额不少于 200 万元的软件开发项目建设经验（以合同签署日期为准，须提供合同关键页并加盖公章）。

3.3 其他：

①投标人自 2020 年 1 月 1 日以来不曾在任何合同中违约或因投标人自身的原因而使任何合同被解除；投标人或其法定代表人、拟委任的项目经理（技术负责人）在近三年内无刑事犯罪行为（投标人需提供承诺函）；

②投标人在国家企业信用信息公示系统（<http://www.gsxt.gov.cn/>）中未被列入严重违法

失信企业名单；投标人在“信用中国”网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）中未被列入失信被执行人名单；（投标人需提供网页截图）

③单位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。

3.4 本次招标不接受联合体投标。

四、招标文件的获取

凡有意参加投标者，请于 2023 年 月 日至 2023 年 月 日（法定公休日、法定节假日除外），登录广州公共资源交易中心网站（<http://www.gzggzy.cn>），进行网上投标登记，同时将单位介绍信、经办人身份证、《投标登记申请表》的彩色盖章扫描件发送到 lhdf_2022@163.com，经招标人审核资料无误后发放招标文件。

《投标登记申请表》可登陆广州公共资源交易中心网站（<http://www.gzggzy.cn>）的“服务指南”—“资料下载”—“建设工程”中下载《投标登记申请表》。

五、投标文件的递交

5.1 递交截止时间： 年 月 日 时 分。

5.2 递交方式：投标文件应在投标截止时间前递交至广州公共资源交易中心（广州市天河区天润路 333 号）。

5.3 招标人不接受任何邮寄的投标文件，逾期送达的或未送达指定地点的、不按照招标文件要求密封的投标文件，招标人将予以拒收。

六、开标时间及地点

6.1 开标时间： 年 月 日 时 分。

6.2 开标地点：广州公共资源交易中心（广州市天河区天润路 333 号）。

七、发布公告的媒介

本次招标公告同时在广州公共资源交易中心网站、中国招标投标公共服务平台、粤采易阳光采购平台上发布。如公告详细内容不一致者，以广州公共资源交易中心网站公告为准。

在规定的报名期间，如某个标段报名并购买招标文件的投标人不足 3 家时，招标人依法有权选择以下任一方式：（1）在广州公共资源交易中心网站发布公告延长报名时间，在延期报名时间内，已报名投标人的资料仍有效并可自行补充资料，未报名的投标人可根据公告的约定进行报名；（2）依法重新组织招标或不再招标。

八、监督部门

广东联合电子服务股份有限公司纪检审计部

九、联系方式

招标人：广东联合电子服务股份有限公司

地址：广州市天河区体育西路 189 号城建大厦 15 楼

联系人：胡工、苗工

电话：020-38894911、89819034

邮箱：lhdf_2022@163.com

招标人：广东联合电子服务股份有限公司

2023年11月 日

