

# 呼叫中心人员自控他维服务以及座席硬件采购项目招标公告

## 一、招标条件

本招标项目为呼叫中心人员自控他维服务以及座席硬件采购项目，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 项目概况及招标范围：

2.2.1 招标范围及服务内容：

本项目主要采购粤通卡 96533、95022（广东）、交通集团充电桩 4000053636 热线等语音话务服务和互联网服务的客户联络服务项目外包服务。

投标人应提供热线运行所需的包括但不限于：人员、场地、设备、软硬件技术设施及相关维护服务，以满足热线高质量、高标准运行。

投标人负责受理包括但不限于电话、微信公众号、网站、短信、手机 APP 等渠道的客户服务事项。提供 7×24 小时的普通话、粤语对外服务；负责热线咨询、投诉、业务办理等工作，并按采购方需求完成事项沟通协调、数据分析、知识梳理等相关工作。负责提供实现热线转接其他业务热线的功能服务，可通过 IVR 及人工方式将来电转到指定的接入号，并将转接情况记录到系统中。

2.2 项目规模

人员规模：480 人；座席规模：370 席。实际规模以招标方提供的需求为准。

2.3 标段划分：

本次招标只设一个标段，同时确定第一中标候选人及第二中标候选人为中标人。项目人员和座席比例分配：第一中标候选人中标比例为 80%，第二中标候选人中标比例为 20%。第一中标候选人若无法按中标通知书签署协议的，第二中标候选人的中标比例调整为 80%，第三中标候选人的中标比例为 20%；第二中标候选人若无法按中标通知书签署协议的，第三中标候选人的中标比例为 20%。

2.4 项目工期及期限：自中标通知书发出之日起 30 自然日内完成人员招聘、培训，60 个自然日内平稳完成分批过渡承接甲方的热线业务，并达到招标人提出的各项考核标准。服务期五年，协议一年一签（招标人有权根据考核情况，每半年调整两家运营单位的项目人员和座席规模的比例；根据年度考核情况决定续约情况）。

2.5 质量要求和服务保障要求：详见用户需求书。

2.6 本项目最高投标限价及服务费用：

2.6.1 人员管理费最高限价（含税价）：人民币 560 元/人/月

2.6.2 话务座席费最高限价（含税价）：人民币 1800 元/席/月

2.6.3 办公座席费最高限价（含税价）：人民币 1500 元/席/月

### 三、投标人资格要求

3.1 投标人必须是在中华人民共和国范围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，经营范围须包含呼叫中心运营资格等相关内容【如营业执照不显示经营范围，则须提供经市场监督管理局网站打印（或签章）的企业基本资料证明（含经营范围）】。

3.2 本项目不接受联合体投标。

3.3 投标人须具备增值电信业务经营许可证（业务种类包含呼叫中心相关内容），提供有效期内的证书扫描件。

3.4 投标人须具备在有效期内的人力资源服务许可证（提供有效的证书扫描件）。

### 四、招标文件的获取

4.1 凡有意参加投标者，请于 年 月 日至 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。

《投标登记申请表》可登录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 14 楼

联系人：胡工、余工

电话：020-38892911、89801662

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 3 月 20 日

