

# 大唐国际大唐保定供热有限责任公司 2024-2025 年客服呼叫中心

## 外包服务

### 招标公告

#### 1. 招标条件

本项目大唐国际大唐保定供热有限责任公司 2024-2025 年客服呼叫中心外包服务项目已由大唐国际发电股份有限公司批准建设，建设资金来自企业自筹：100%，招标人为大唐保定供热有限责任公司。项目已具备招标条件，现对该服务项目进行公开招标。

#### 2. 项目概况与招标范围

2.1 招标编号：CWEME-202409DTGJ-F1015

2.2 项目名称：大唐国际大唐保定供热有限责任公司 2024-2025 年客服呼叫中心外包服务

2.3 建设地点：河北保定

2.4 建设规模：/

2.5 计划工期：182 日历天

2.6 招标范围：本项目为大唐保定供热有限责任公司 2024-2025 年采暖季客服热线呼叫中心外包服务项目，服务热用户数量：保定市主城区约 38 万户。呼叫中心外包服务包含且不限于提供呼叫中心运营管理、备用电源、配套线路和相关设备设施等内容。按照招标人的业务流程要求和考核标准提供服务，使用招标人提供的话务及工单系统开展相关业务，具体内容包括配备技术要求中对应数量的网格化座席（8 小时/日）和 967300 座席（24 小时/日）受理电话咨询（包括投诉和建议）、在线客服（通过招标人系统对互联网访客提供即时沟通）、工单受理派发、满意度回访。如实准确记录咨询工单、协助用户解决供热相关业务咨询及办理，通过用户工单系统提交和跟踪业务工单；实时监听录音、做好质检和其他质量管理工作；根据核心指标要求，合理设置座席人员，并提供详细的人员设置、岗位职责、运营管理细则及应急响应方案等，遇话务量突增及其他特殊情况根据招标人要求及时增减座席上岗上线；建立完善和维护用户信息数据库和知识库；保障用户信息数据安全和网络信息安全；根据招标人要求提交项目时报、日报、周报、月报、数据分析、项目总结等。

### 3. 投标人资格要求

#### 3.1 通用资格条件

3.1.1 投标人须具有独立法人资格或其他组织。

3.1.2 财务要求：没有处于被责令停产、停业或进入破产程序，且资产未被重组、接管，也未被司法机关采取财产保全或强制执行措施。

3.1.3 否决项包括供应商的以下情形：

(1) 在信用中国网站（查询网址：<https://www.creditchina.gov.cn/>）被列入严重失信主体名单，且有效期结束时间晚于投标截止日的；

(2) 按照中国大唐集团有限公司供应商管理相关规定，应在规定范围内停止授标或取消采购活动参与资格（“灰名单”、“黑名单”供应商等），且有效期结束时间晚于投标截止日的。

对于中标候选人/中标人，将在采购评审、中标公示、合同签订等关键环节进行复核，如存在违反上述否决投标条款情形的，不予授标或不签订合同。上述否决投标条款所涉及的事项，接受社会监督，投标人及其利害关系人可按照招标文件载明的方式进行举证。

3.1.4 本次招标采用资格后审方式，开标后由评标委员会对投标人的资质进行审查，资格条件没有达到招标文件规定要求，评标委员会将否决其投标。

3.1.5 符合法律、法规规定的其他条件。

#### 3.2 专用资格条件

3.2.1 资质要求：投标人须具有有效期内的增值电信业务经营许可证。

3.2.2 企业业绩要求：近三年须具有 1 个及以上单月日均座席数 100 席及以上的呼叫中心话务职场业绩[系统账号每在线时长满 8 小时为一个座席；日座席数量=系统座席每日有效登录总时长（一个话务系统账号连续登录时长满 1 小时为一个有效登录时长）÷8 小时；单月日均座席数=月累计日座席数量÷月实际天数]。

3.2.3 人员资质要求：拟派项目负责人须具有中级及以上职称。

3.2.4 人员业绩要求：拟派项目负责人须担任过1 个及以上单月日均座席数 100 席及以上呼叫中心话务职场服务的项目负责人业绩[系统账号每在线时长满 8 小时为一个座席；日座席数量=系统座席每日有效登录总时长（一个话务系统账号连续登录时长满 1 小时为一个有效登录时长）÷8 小时；单月日均座席数=月累计日座席数量÷月实际天数]。

3.2.4 本次招标不接受联合体投标。

3.2.5 其他特殊要求：

(1) 企业业绩证明材料：合同（至少包含合同首页、签字盖章页和合同主要内容页）、能够体现项目座席数量的结算材料。

(2) 拟派项目负责人业绩证明材料：提供合同（至少包含合同首页、签字盖章页和合同主要内容页），若合同中无项目负责人姓名，须提供有盖章的相关证明材料，否则不予认可。

3.3 注意事项：

3.3.1 以上资质要求均须提供相关证书扫描件或电子证书。

3.3.2 业绩证明材料必须能证明业绩类型及规模，否则不予认可。

3.3.3 提供的相关证明材料应清晰可辨，不能识别有效信息的不予认可。

3.3.4 本次招标采用电子方式开评标，除法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书需要满足签字盖章要求外，投标商务文件、技术文件、价格文件和其他文件首页由法定代表人或其委托代理人电子签字并加盖电子单位公章后，即视为满足招标文件所有签字盖章要求。并按照规定的时间上传加密的投标文件即可，无需逐页签字盖章。

#### 4. 招标文件的获取

4.1 获取招标文件的时间及地点：凡有意参加投标者，请于 2024 年 08 月 20 日至 2024 年 09 月 03 日 17 时（北京时间，下同），登录大唐电子商务平台（网址：<http://www.cdt-ec.com>），下载电子招标文件。

4.2 招标文件每套售价详见大唐电子商务平台（网址：<http://www.cdt-ec.com>），标书费汇款账户按大唐电子商务平台提示信息为准。

4.3 招标文件获取须知：为保障电子招标投标交易平台数据安全，潜在投标单位在下载招标文件时需企业 CA 证书电子钥匙，《CA 证书电子钥匙办理指南》详见（电子招投标交易平台），咨询电话：400-888-6262。

4.4 其他注意事项：

4.4.1 即日起，我公司开具的标书费发票实行电子发票。潜在投标人在购买标书时，请正确填写手机号码，在备注中填写邮箱地址。发票开具成功后，系统会以邮件和短信的形式通知，请在邮件中查看、保存电子发票，或者点击短信中的链接即可下载。未收到短信或邮件的，请拨打 400-888-6262，告知客

服务人员手机号码或邮箱地址，待客服人员重新发送后，即可查看、保存电子发票。

## 5. 投标文件的递交

5.1 递交投标文件的截止时间及地点：投标文件递交的截止时间（投标截止时间，下同）为 2024年09月10日9时整（如有变化，另行通知），投标人应在截止时间前通过大唐电子商务平台递交电子投标文件。

5.2 逾期上传的投标文件，大唐电子商务平台将予以拒收。

5.3 开标场所：大唐电子商务平台“电子开标大厅”

5.4 本次开标评标均在大唐电子商务平台进行，对于大唐电子商务平台投标操作不熟悉的投标人，请与平台客服人员联系 400-888-6262 或大唐电子商务平台在线客服。

5.5 本次招标以大唐电子商务平台（<http://www.cdt-ec.com>）投标人上传加密的投标文件为准，商务投标文件、技术投标文件和价格投标文件的总大小不能超过 800M，投标文件（含商务、技术和价格投标文件）总数量不能超过 20 个，且单个文件的大小不能超过 100M。投标文件递交截止时间前，投标人须在大唐电子商务平台上传加密的投标文件。

## 6. 发布公告的媒介

本招标公告同时在中国招标投标公共服务平台（<http://www.cebpubservice.com>）和大唐电子商务平台（<http://www.cdt-ec.com>）上发布。

## 7. 联系方式

招标人：大唐保定供热有限责任公司

地址：河北省保定市莲池区北三环 808 号

招标代理机构：北京国电工程招标有限公司

地址：北京石景山银河大街 6 号院 1 号楼银河财智中心 B 座

联系人：顾乐

电话：010-68777148

电子邮件：[chenyang1@cweme.com](mailto:chenyang1@cweme.com)

## 8. 提出异议、投诉的渠道和方式

接收单位：中国水利电力物资武汉有限公司

采购业务异议、投诉电话：4008886262-3

采购业务异议、投诉邮箱：[cgts@cweme.com](mailto:cgts@cweme.com)

## 9. 监督部门

本招标项目的监督部门为：大唐国际发电股份有限公司供应链管理部

人员违规违纪行为投诉邮箱：[jjianjubao@china-cdt.com](mailto:jjianjubao@china-cdt.com)

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

招标人或其招标代理机构：\_\_\_\_\_ (盖章)

电子商务平台