

# 贵州乐旅网络科技有限公司

## 呼叫中心业务外包公开比选采购公告

贵州乐旅网络科技有限公司就呼叫中心业务外包拟通过公开比选方式组织采购，特邀请各符合资质的服务提供商参与比选。

### 一、项目名称

贵州乐旅网络科技有限公司呼叫中心业务外包。

### 二、项目概况

- (一) 采购人：贵州乐旅网络科技有限公司
- (二) 项目预算：90 万/年（超过预算报价为无效报价）
- (二) 资金来源：企业自筹
- (三) 采购方式：公开比选
- (四) 评审方式：综合评分法
- (五) 公告日期：2021 年 12 月 27 日至 2021 年 12 月 31 日
- (六) 递交比选文件时间：2021 年 12 月 31 日 17:00 前
- (七) 合同签订周期：年（短期扩展坐席按月报价）
- (八) 采购联系人、联系方式

采购人地址：贵州省贵阳市北京路 9 号京玖大厦 18 楼

采购联系人：钟女士

联系电话：0851-86832163

### 三、业务需求

由中选服务提供商向采购人客户提供“呼叫中心”服务。

呼叫中心负责接听采购方客户的问询、求助和投诉电话。可以实现人工座席应答、自动应答、电话留言、在线录音和短信回复等多种服务指令；可自动分配来电至座席；可排队等待、呼叫转接。通话记录和录音可保存壹年。可实现针对目标客户的跟踪外呼服务。电话呼

入时，有语音提示与语音导航。可对漏接电话进行统计和记录，并进行回拨。可对客服人员工作量、服务质量评价和服务内容等进行记录；可记录所有呼入呼出电话，并分类统计，并以报表形式进行反馈。

可提供 400 或 800 专属电话号码。此号码归采购方所有，不因合同结束而取消。中选服务提供商应协助采购方办理开户相关手续。

呼叫中心人工服务时间（9:00-18:00，周末及节假日不休）。

呼叫中心基本坐席6个，可根据业务需求扩展至 10 至 30 个坐席。

#### 四、服务提供商资格要求

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

（二）注册资金人民币 1000 万元（含）以上。

（三）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

（四）具有呼叫中心运营能力,能独立运营项目（提供参与运营项目的证明材料或合同）。

（五）呼叫中心应建在贵阳市区内，且有固定的办公场所，可提供产权或不低于 1 年的租赁合同证明。

（六）须自行配备呼叫中心业务所需电子设备和管理信息系统。信息系统应具备对呼入呼出电话的排队等待、录音、服务质量评价和服务内容记录等功能。

（七）具有培训能力，能进行呼叫服务人员对话技巧和运营类技巧培训。具有健全的内部管理制度或内部控制制度，有效控制从业人员的职业道德风险，具有详细完整的呼叫中心工作流程和标准。

（八）须在本行业具有良好的业绩和经验，具有与本项目同类型服务业务的成功案例。

（九）须能满足向采购方客户提供优质服务的基本要求，并愿意接受采购方持续管理和监督。

（十）应设置相应的应急预案，能有效规避或缓释因突发状况造成的

不利于我公司的潜在风险。

(十一) 参选服务提供商及其主要控制人/股东从事呼叫中心业务近三年内未发生过被监管部门通报、处罚或被媒体曝光事件等不良记录，须提供相关承诺。

(十二) 本项目不接受联合体申请。参选服务提供商不得将本项目采购内容以任何方式进行转包。法定代表人为同一人的两个及两个以上的法人，母公司与全资子公司/由其控股的子公司不得同时参与本项目。

## 五、比选流程

(一) 递交比选文件截止时间后 10 个工作日内，由采购人组织评选小组进行比选。

(二) 现场答辩：根据比选情况另行通知。

(三) 比选结果：比选结束后 10 个工作日由采购人书面通知中选服务提供商。未中选服务提供商不再另行通知。

## 六、比选文件要求

(一) 比选文件份数：正本 1 份，副本 2 份。

(二) 比选文件封面要求：比选文件正本和副本封面应标注比选项目名称、参选单位名称、年月日。并分别在右上角标明“正本”和“副本”字样。

(三) 比选文件外层密封袋要求：比选项目名称、参选单位名称和“在...之前不得启封”的字样。

(四) 签字盖章要求：比选文件参照法定招标比选文件的规定和要求签字、盖章。包括但不限于封面、法人授权书、承诺书、报价单等关键页面需逐页盖章，正、副本加盖骑缝章。

(五) 比选文件应包括但不限于以下内容：

- 1、报价明细表
- 2、企业工商营业执照有效复印件

- 3、法人代表对询价响应提供商代表的授权书原件
- 4、被授权代表的身份证有效复印件
- 5、服务能力证明材料。包括但不限于：
  - (1) 工作场所照片。产权或租赁合同证明
  - (2) 业务所需设备设施及管理信息系统介绍
  - (3) 培训能力、管理制度、应急预案等
  - (4) 同类型服务业务的成功案例证明材料
- 6、呼叫中心项目执行方案
- 7、服务及工作质量考核体系说明及服务承诺
- 8、本公告文件其它条款要求提供的相关文件以及各投标服务提供商认为应该提供的其它相关文件

## 七、开标和评标

### (一) 开标

#### 1、评选小组

1.1 采购人将根据项目采购服务的特点组建评选小组，其成员由业务、技术、经济等方面的专家和母公司的代表组成。评选小组对参选文件进行审查、评估和比较。

1.2 评选期间，有可能视情况通知参选服务提供商代表询标。

1.3 参选文件的审查和响应性的确定：

1.3.1 开标后，评选小组审查比选文件是否完整，是否有计算错误，文件是否恰当地签署。比选文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本比选文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

1.3.2 在对参选文件进行详细评估之前，评选小组将依据投标服务提供商提供的符合性证明文件审查投标人的财务、技术和服

力。如果确定投标服务提供商无资格履行合同，其投标将被拒绝。

1.3.3 评选小组将确定每一投标是否对本公告文件的要求作出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的投标是指符合本公告文件的重要条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指影响到本公告文件的规定要求，或限制了采购方的权力和参选服务提供商的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应的参选服务提供商的公平竞争地位。

1.3.4 评选小组判断比选文件的响应性仅基于比选文件本身而不靠外部证据。

1.3.5 评选小组将拒绝被确定为非实质性响应的投标，参选服务提供商不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

1.3.6 评选小组将允许修改投标中不构成重大偏离的微小、非正规、不一致或不规则的地方。

## **2、废标条款**

出现下列情形之一的，本项目废标处理, 评选终止：

2.1 符合专业条件的或对本公告文件作实质响应的提供商不足三家的。

2.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的。

2.3 提供商报价超过了预算限价，采购人不能支付的。

2.4 因重大变故，采购任务取消的。

2.5 法律法规规定的其他情形。

## **3、无效标条款**

出现下列情形之一的，参选服务提供商递交的比选文件作无效投标处理，该服务提供商的比选文件不参与评审，且不计算入参选服务提供商家数：

3.1 递交的比选文件不完整或未按本公告文件要求盖章的。

- 3.2 参选服务提供商不符合国家及公告文件规定的资格条件的。
- 3.3 同一参选服务提供商提交两个及以上不同的比选文件或者投标报价的，未声明哪一个报价有效的。
- 3.5 报价经评选小组认定低于市场合理成本价的。
- 3.6 报价高于本公告文件载明的预算价的。
- 3.7 比选文件未对公告文件的实质性要求和条件作出响应的。
- 3.8 参选服务提供商有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的。
- 3.9 参选服务提供商法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，在同一服务招标中同时投标的。

#### 4、比选文件的澄清

4.1 为了有助于对比选文件进行审查、评估和比较，评选小组有权向参选服务提供商质疑，请参选服务提供商澄清其投标内容。参选服务提供商有责任按照通知的时间、地点指派专人进行答疑和澄清。

4.2 重要澄清的答复应是书面的，并作为比选文件的一部分，但不得对投标内容进行实质性修改。

#### 5、比选文件的评估和比较

5.1 评选小组将对实质性响应的比选文件进行评估和比较。

5.2 评选小组按照本公告文件“评选办法”规定的方法、标准和程序对比选文件进行评审。“评选办法”没有规定的方法和标准，不作为评标依据。

### (二) 定标

#### 1、定标准则

根据评选小组的评议决定授予符合本公告文件要求，并能圆满地履行合同的中标服务提供商。

#### 2、中标通知

2.1 评标结束，采购人将以书面形式向中标候选服务提供商发出

《中标通知书》。未中标服务提供商不再另行通知。

2.2 《中标通知书》将作为签订合同的依据。

### 3、签订合同

3.1 中标候选服务提供商按《中标通知书》指定的时间、地点与采购人签订合同。

3.2 本公告文件、中标候选服务提供商的比选文件及其澄清文件等，均为签订经济合同的依据。

## 八、评选办法

### （一）评选方法

本项目评标采用的评标方法：**综合评分法**

综合评分法，是指在满足本公告文件实质性要求的前提下，评选小组按照本公告文件中规定的各项评审因素及其分值进行综合评分后，以评分从高到低的顺序推荐 1 至 3 家服务提供商作为中标候选服务提供商的评标方法。

### （二）评标形式

**第一步：资格性审查及符合性审查。**本项目由评选小组综合审查参选服务提供商资格及符合性情况，是否符合本公告文件的基本资格要求和符合性要求，符合者将作为有效标，并进入第二步评议。不符合，其投标作为无效标，不能进入第二步评议。审查内容如下表：

序号	资格要求	
1	一般资格 审查	具有独立承担民事责任的能力：提供法人或其他组织的营业执照等证明文件（营业执照副本、组织机构代码证副本和税务登记证副本，或三证合一的营业执照）。
2		具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供财务状况报告材料（出具 2020 年度经会计事务所审计的财务状况报告及财务报表，成立不满一年的公司提供开户银行出具的资信证明）。
3		具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供依法缴纳税收（2021 年任意三个月的纳税证明）和社会保障资金（2021 年任意三个月的社保缴纳证明）的相关材料。
4		参加本次招标活动前三年内，在经营活动中没有违法违规记录：提供参加招标活动前三年内，在经营活动中没有重大违法犯罪记录的书面声明（自行声明）。

5		提供商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的提供商。信用信息截止时点为本项目公告时间段内，提供信用报告。
6	符合性 审查	没有超过本项目预算
7		参选有效期符合要求
8		没有违反本公告无效标条款的要求

**第二步：确定中标候选服务提供商（按如下评分细则对通过资格和符合性审查的参选服务提供商给相应的评分，并计算其总得分，按各项评标因素权重计算各有效参选服务提供商的最终得分）**

### 1、评分细则

序号	评分因素/分值	评分标准
1	报价得分 (40分)	有效的投标报价中的最低价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。 $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 40$ （四舍五入为整数）
2	综合实力得分 (25分)	对企业资质条件、信誉、企业实力等综合比较： 1、具有有效期内的增值业务许可证证书，得4分； 2、具有有效期内的ISO9000（质量）、ISO20000族（信息服务）、ISO27000族（信息安全）、3A级信用等级认证证书、SCP服务能力与绩效标准体系证书、CMMI3三级认证证书之一的，得1分/个证书，满分5分； 3、公司成员具备PMP、CPMP、IPMP、信息系统项目管理师认证之一的，得3分； 4、公司成员在本项目相关同类业绩提供过服务的，得3分； 5、公司成员具备COPC证书，得1分/人，满分5分； 6、投标服务提供商认为可证明其综合实力的其他材料，优得5分、良得3分，一般得1分，没有不得分。 （需提供相应证书扫描件或证明材料并加盖公章）
3	案例业绩得分 (20分)	对提供的至本项目采购公告发布之日起在运营或已所完成的呼叫中心外包案例进行评议： 1、所提供的案例内容包含但不限于案例名称、发包方名称及联系方式、服务期限、合同金额、案例简介等内容，每个案例可得3分，最高9分。（须提供能够体现上述信息的合同关键页复印件并加盖公章）。 2、所提供的案例信息至少包含人工接通率、人工应答及时率、呼叫放弃率、中选单位责任投诉、平均等待时长等5项以上涉及运营考核指标标准说明，相应案例可加1分，最高6分（须提供能够体现上述运营考核指标标准说明证明资料并加盖公章）。 3、提供案例中，如包括投诉、突发应急沟通机制和相关策略的详细内容，越详实证明其经验丰富，得分越高，优得5分、良得3分，一般得1分，没有不得分。（须提供能够体现上述信息的合同关键页复印件并加盖公章）



4	技术评议得分 (15分)	<p>依据比选文件的《呼叫中心项目执行方案》：</p> <p>1、方案提供的场地配置、设备与信息系统配置、信息安全保障等方面内容，在满足“业务需求”的基础上，进行综合评议，各方面越先进、越完善，得分越高。优得5分、良得3分，一般得1分，没有不得分；</p> <p>2、方案提供的KPI指标承诺进行综合评分，承诺满足下表中要求的得2分，优于评审标准的，视其具体程度给予1分的加分；</p> <p><b>评审标准：</b></p> <table border="1" data-bbox="579 517 1351 992"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>KPI 指标</th> <th>行业标准参考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>人工接通率</td> <td>≥85%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>人工应答及时率</td> <td>≥85%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>服务提供商责任投诉</td> <td>≤1%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>平均事后处理时间</td> <td>≤90秒</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>平均持线等待时间</td> <td>≤60秒</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>呼叫放弃率</td> <td>≤5%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>咨询应答率</td> <td>≥90%</td> </tr> </tbody> </table> <p>3、对系统稳定性承诺、座席人员稳定性承诺、应急预案等情况进行综合评议，预案越详细、稳定措施越周全、得分越高，优得4分、良得2分，一般得1分，没有不得分。</p> <p>4、对服务流程、可提交的数据报表模板等情况进行综合评议，根据具体内容的优劣评分，优得3分、良得2分，一般得1分，没有不得分。</p>	序号	KPI 指标	行业标准参考	1	人工接通率	≥85%	2	人工应答及时率	≥85%	3	服务提供商责任投诉	≤1%	4	平均事后处理时间	≤90秒	5	平均持线等待时间	≤60秒	6	呼叫放弃率	≤5%	7	咨询应答率	≥90%
序号	KPI 指标	行业标准参考																								
1	人工接通率	≥85%																								
2	人工应答及时率	≥85%																								
3	服务提供商责任投诉	≤1%																								
4	平均事后处理时间	≤90秒																								
5	平均持线等待时间	≤60秒																								
6	呼叫放弃率	≤5%																								
7	咨询应答率	≥90%																								
综合得分（100分）	综合得分=报价得分+综合实力得分+案例业绩得分+技术评议得分																									

## 2、评选总得分计算方法

$$\text{评标总得分} = (F1 + F2 + F3 + \dots + Fn) / n$$

F1、F2……Fn 分别为各项评分因素的汇总得分

n 为评选小组成员人数

注：以上打分均为整数，计算最终得分保留小数两位

## 3、排序原则

按评审得分由高到低顺序排序。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

## 4、中标原则

由评选小组根据计算各有效参选服务提供商的最终得分排名向

采购人推荐得分最高的前三名，原则上由采购人现场依序确定中标候选人提供商。

## 九、保密要求

（一）中标候选人服务提供商承诺绝不私自截留或外泄本项目运行过程中产生的信息及数据等机密资料。

（二）中标候选人服务提供商必须保证在运行、管理等过程中严格遵守国家和地方相关（特别是信息安全方面）的法律法规，确保公民个人信息不受侵犯。

（三）如中标候选人服务提供商存在违规、侵权或泄密等行为的，中标候选人服务提供商须赔偿因此给采购人带来的经济损失，并承担相应的法律责任。

## 十、其他

本公告的解释权为贵州乐旅网络科技有限公司。

贵州乐旅网络科技有限公司

2021年12月27日

