**关于城市大脑停车系统人工客服2024年度上半年**

**外包服务项目的招标公告**

杭州市城市大脑停车系统运营股份有限公司委托浙江华夏工程管理有限公司，对 城市大脑停车系统人工客服2024年度上半年外包服务项目进行公开招标，欢迎对本项目有兴趣并符合投标人资格条件的投标人参加投标。具体如下：

**1、招标编号：**CTDN-2023-004。

**2、项目名称：**城市大脑停车系统人工客服2024年度上半年外包服务项目。

**3、项目地点：** 杭州市  。

**4、项目本期概算：**资金来源： 自筹 ；

最高限价：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **单价限价** | **数量** | **总价限价**  **（万元）** | **服务要求** | **备注** |
| 1 | 在线接听客服兼客服组长（全日） | 25000元/岗/月 | 1岗\*6月 | 15 | 24小时电话接听与客诉处理、在线客服回复、需求外呼对接相结合的坐席，节假日照常 |  |
| 2 | 在线处理客服 | 9000元/岗/月 | 3岗\*6月 | 16.2 | 服务时间（十小时）电话接听与客诉处理、在线客服回复、需求外呼对接相结合的坐席，节假日照常 |  |
| 最高限价 | | | | 31.2 | / |  |

**5、招标范围及内容：**

本项目主要招标内容为四个固定客服岗，其中，在线接听客服兼客服组长负责24小时电话接听与客诉处理、在线客服回复能力和呼出相结合的坐席，在线处理客服负责8:00-18:00电话接听与处理和呼出坐席模式（含在线客服）。以上四个固定客服岗开展电话接听、业务处理、工单呼出反馈等基础客服工作，节假日照常。服务期：自合同签订之日起半年。详见招标文件第六章“招标内容及需求”。

**6、投标人资格条件**

（1）在中华人民共和国境内注册，具有独立承担民事责任的能力（提供营业执照或者事业单位法人证书、社会团体法人登记证书、其他组织登记证明文件，下同）副本复印件（加盖公章）；

（2）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（4）与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的单位，不得参加本项目投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本招标项目投标；

（5）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn） 列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府严重违法失信行为记录名单；

（6）本项目不接受联合体投标。

注：上述证明资料须齐全、有效，复印件应加盖投标人单位公章（**所盖印章均为物理印章，加盖电子印章的将被视为无效，下同**），并在投标文件中提供。

**7、投标报名及招标文件领取方式：**

（1）报名期限：公告发布之日起至2023年12月7日上午 9：00-11：30，下午 2：00-5：00(公休日、节假日除外)；

（2）报名地点：线上获取（将购买招标文件资料扫描件合并成一个PDF发送至邮箱375600502@qq.com ）；

（3）报名时须提交的资料：

a、投标人的营业执照复印件（加盖公章）；

b、投标人的介绍信或法人代表授权委托书及授权代表身份证复印件（加盖公章）；

c、填写完整的“投标报名登记表”word电子版（见附件）。  
（4）招标文件售价：500元/份，售后不退。

收款单位（户名）:浙江华夏工程管理有限公司；

开户银行：杭州联合农村商业银行股份有限公司科技支行；

银行账号：201000195043725；

**8、投标截止时间及地址：**2023年12月8日，上午9时30分；杭州市拱墅区延安路484号延中大楼A座12楼会议室。

**9、开标时间及地址：**2023年12月8日，上午9时30分；杭州市拱墅区延安路484号延中大楼A座12楼会议室。

**10、投标保证金交纳：**本项目**需要**交纳投标保证金。交纳投标保证金的具体要求如下：

（1）交纳金额：6000元；

（2）缴纳账户：

收款单位（户名）:浙江华夏工程管理有限公司；

开户银行：杭州联合农村商业银行股份有限公司科技支行；

银行账号：201000195043725；

（3）缴纳方式：电汇或网银转账招标文件指定的账户；

（4）缴纳截止时间：要求投标截止时间前一天必须到账，请投标人提前以电汇形式进行缴纳。保证金必须以投标人名义提交。

**11、发布公告的媒介：**

本项目相关公告在杭州市城市建设投资集团有限公司https://www.hzcjtz.com/发布。

12、**联系方式：**

标人：杭州市城市大脑停车系统运营股份有限公司  
地址：杭州市拱墅区延安路484号延中大楼A座12楼

联系人：万工

电  话：0571-87679052

招标代理：浙江华夏工程管理有限公司

地    址：杭州市西湖区振华路298号西港发展中心西3幢8楼

联 系 人：李海悦

电    话：13805784563

邮    箱：375600502@qq.com

**13、监管部门：**

杭州市城市大脑停车系统运营股份有限公司行政人事部

联 系 人：方工

联系电话：0571-87676906

招标人：杭州市城市大脑停车系统运营股份有限公司

2023年11月17日