

## 中安能源（安徽）有限公司400客服外包服务采购项目采购公告

### 一、项目基本情况：

1、项目名称：中安能源（安徽）有限公司400客服外包服务采购项目

2、项目编号：24AT01076206451

3、采购人：中安能源（安徽）有限公司

4、资金来源：企业自筹

5、项目预算：30万元

6、采购项目概况：本次采购旨在为安徽省充换电基础设施综合运营平台（皖小能）、安徽充换电APP、储充换一体站及其他充换电基础设施提供全方位的400客服服务，包括但不限于电话咨询解答、业务咨询、投诉处理、故障报修指导、信息查询、满意度调查等。目前，公司每周话务量和接待量超过300次，且随着业务扩张和客户基数增长，预计未来话务量将持续增加。外包服务商需具备足够的人力资源和技术实力，确保高效处理并满足日益增长的客户需求。现对中安能源（安徽）有限公司400客服外包服务采购项目进行公开询比采购，具体采购范围详见采购文件。

7、服务期限：一年，合同期限采用“1+1年”模式，即首年合作后，若无重大不利影响，双方协商一致续签一年。

### 二、供应商资格要求

1、供应商须具有独立承担民事责任能力（提供有效的营业执照）。

2、2021年1月1日以来（以合同签订时间为准），供应商至少具有一个客服外包服务业绩。

注：响应文件中须提供业绩合同扫描件或影印件。如合同中无法体现评审内容，则供应商须另外提供合同甲方加盖公章的证明材料。

3、供应商不得存在以下不良信用记录情形之一：

①在国家企业信用信息公示系统（<http://www.gsxt.gov.cn/>）中被列入严重违法失信企业名单；

②在“信用中国”网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）中被列入失信被执行人名单；

③在“信用中国”网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）中被列入重大税收违法失信主体名单；

④供应商或其法定代表人在近三年内（自投标截止之日向前追溯三年）有行贿犯罪行为。

4、本次采购不接受联合体。

### 三、采购文件的获取

- 1、时间：2024年10月11日至响应截止时间。
- 2、地点：安天智采电子交易系统
- 3、采购文件售价：300元/份，采购文件售后不退；
- 4、获取方式：网上获取

凡有意参加本项目采购的供应商，需在安天智采电子交易系统（[www.xinecai.com](http://www.xinecai.com)）进行企业免费注册并完善企业信息后审核通过（注册主体须选择采购供应商和工程供应商，须上传加盖公章的营业执照扫描件及开户许可证扫描件），具体操作参见安天智采网站“产品与服务-服务指南”栏目——“供应商操作手册”（<https://www.xinecai.com/serveguide#>）。因未及时办理注册审核手续影响询比的，责任自负。

完成企业注册并通过审核后（审核期一般为三个工作日），可以通过互联网登录“安天智采电子交易系统”，明确参加项目及标段（包号），在线免费下载文件及相关附件（含澄清、答疑及补充通知等文件，采购人/代理机构不再另行通知，供应商应及时关注、查阅安天智采电子交易平台发布的上述相关内容，否则造成的后果自负）；联合体响应的，由联合体牵头人进行文件下载操作。用户注册成功后如需要变更初始注册信息的，应及时在安天智采申请变更（安天智采服务热线：400-050-9988），如因未及时变更导致不良后果，供应商责任自负。

#### 5、电子响应文件制作方式：

本项目采用网上采购方式，请供应商在安天智采系统中下载采购文件并制作电子响应文件（如遇系统操作不明白等技术问题请联系安天智采服务热线400-050-9988。

### 四、响应文件的提交

- 1、响应文件提交截止时间：2024年10月18日9：30（北京时间）
- 2、响应文件提交地点：安天智采电子交易平台（<https://www.xinecai.com>）

### 五、开启

- 1、开启时间：同响应文件提交截止时间
- 2、开启地点：安天智采电子开标大厅（<https://kb.xinecai.com/>）

### 六、发布公告的媒介

本项目采购公告在中国招标投标公共服务平台、安徽省招标投标信息网、安天智采招标采购电子交易平台发布等网上发布。

### 七、联系方式

采购人：中安能源（安徽）有限公司

地址：安徽省合肥市包河区大连路新能产业园五号楼

联系人：张工

电话： 0551-62225633

采购代理机构：安徽安天利信工程管理股份有限公司

地址：安徽省合肥市蜀山区蜀鑫路69号

联系人：洪家强、王田丰

电话：15705600911、18156022964

邮箱： [jqhong@ahbidding.com](mailto:jqhong@ahbidding.com)

异议联系人：洪家强、王田丰

异议联系方式：15705600911、18156022964

#### 9. 采购监督管理机构

采购监督管理机构：中安能源（安徽）有限公司财务管理部

地址：安徽省合肥市包河区大连路新能产业园五号楼