

招标公告

长安马自达汽车有限公司呼叫中心话务座席外包项目

1、招标条件

江苏省设备成套股份有限公司受长安马自达汽车有限公司的委托,就其呼叫中心话务座席外包项目进行国内公开招标,现就有关事宜进行公告。

2、项目概况与招标内容

2.1 项目名称: 呼叫中心话务座席外包项目

2.2 项目编号: GM066025271020

2.3 服务时间: 2025 年 12 月 1 日-2028 年 11 月 30 日。

2.4 项目地点: 南京市。

2.5 招标内容、数量及规格: 长安马自达汽车有限公司呼叫中心话务座席外包项目; 技术要求详见招标文件。

3、投标人资格要求

3.1 具有独立法人资格, 提供营业执照(副本)。在中华人民共和国境内拥有合法经营权利, 符合国家有关规定, 具有独立承担民事责任的能力。

3.2 提供投标人法定代表人授权委托书。

3.3 投标人及法定代表人自 2020 年 1 月 1 日起至投标截止日在检察机关无行贿受贿犯罪记录、未被相关司法机关列入“失信被执行人名单”; 投标人自 2020 年 1 月 1 日起至投标截止日在经营活动中没有重大违法记录(重大违法记录是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚)、未与招标人发生过合同违约行为、未被招标人列入“业务禁止黑名单”, 投标人须提交法定代表人签字的“无重大违法记录声明函”。投标人不能是被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单, 投标文件附网站截图。同时以上材料需保证真实有效, 所有材料须盖骑缝章(提供承诺书, 详见“格式十四”)。

3.4 投标人需为本项目配备 34 名专项人员(人员要求见商务附件清单 1), 并在招标人指定地点办公(8:30-18:50 在长安马自达汽车有限公司驻厂办公, 18:50-次日 8:30 中标人职场办公)(提供承诺书, 详见“格式十四”)。

3.5 投标人自 2020 年 1 月 1 日起至投标截止日, 投标人需提供至少 3 个年度合同或协

议复印件，或至少一个 2 年及以上的框架合同或协议复印件（年度合同或协议是指有效期达到 8 个月及以上的，单个年度合同或者协议不低于 100 万元。2 年框架合同或协议是指连续 16 个月以上的，单个 2 年及以上的框架合同或协议不低于 200 万元，以此类推）。合同或协议需体现话务服务运营经验，如该内容体现在“技术协议”部分，须同时附上技术协议复印件。其中，至少有 2 个汽车品牌的呼叫中心合同或协议（仅有 E-CALL、B-CALL 项目经验不认可）。

备注：

- 1) 本次招标汽车品牌的范围如下：合资外资品牌约定为以下内容（如有超出不作认可）：特斯拉、丰田、本田、日产、马自达、福特、大众、斯柯达、别克、雪佛兰、现代、起亚、凯迪拉克、smart、mini。豪华品牌约定为以下内容（如有超出不作认可）：宝马、奥迪、奔驰、雷克萨斯、捷豹、路虎、林肯、沃尔沃、捷尼赛思、保时捷、宾利、法拉利、劳斯莱斯、兰博基尼、玛莎拉蒂、仰望、尊界、路特斯（莲花跑车）。中国品牌约定为以下内容（如有超出不作认可）：比亚迪、腾势、方程豹、长安、深蓝、启源、欧尚、阿维塔、奔腾、红旗、智己、飞凡、荣威、名爵、五菱、宝骏、广汽传祺、埃安、昊铂、奇瑞、捷途、星途、iCAR、吉利、领克、极氪、银河、几何、东风奕派、理想、问界、智界、享界、尚界、蔚来、乐道、萤火虫、小鹏、小米、长城、欧拉、魏牌、坦克、哈弗、极狐、岚图、哪吒、北汽、零跑、启辰；
- 2) 如果投标人所提供业绩为一个汽车品牌持续服务 2 年及以上的框架合同或协议复印件，可以视为 2 个汽车品牌，符合本项资质要求。如果投标人所提供业绩为 3 个独立的年度合同，则要求其中至少有 2 个不同汽车品牌的呼叫中心业绩案例。
- 3) 本次招标仅认可投标人与乘用车主机厂（包含的汽车品牌如上表）直签业绩，投标人所提供业绩案例对应的合同原件请携带至开标现场进行备查，一旦发现出现在业绩列表中的案例与原件不能完全对应，则该业绩视为无效业绩。因此可能导致的投标人资质不合格的后果，由投标人自行承担。
- 4) 案例有效期范围：请至少提供一份截止投标日前执行完毕的项目案例，若所有案例均未完成执行，则视为不合格案例。如果合同中没有列明内容和时间范围，需提供技术协议等附件材料（必须涵盖招标要求的项目内容、合同时间范围），否则招标人有权否认其投标业绩的有效性。

以上备注条款须同时成立。

3.6 本次采购不接受联合体申请，现场管理和服务人员不允许分包、转包（**提供承诺书**，详见“**格式十四**”）。

3.7 中标人须在中标通知书发出后 7 个工作日内缴纳 20 万元履约保证金，投标人如果因自身原因造成呼叫中心业务中断（无人接听电话），或产生不按照合同约定履行义务的行为，招标人将按照约定扣除其全部履约保证金，如果投标人的违约行为给招标人造成的损失超过履约保证金额度，招标人将依法追究其超过部分的损失，且保留与其直接解除合约并将其纳入长安马自达黑名单的权利并不因此承担任何法律责任。若合同执行 6 个月后，能够顺利完成验收工作，招标人将一次性退还 20 万元履约保证金，如发生投标人需整改事项，则整改完成后 6 个月再进行退还，以此类推（扣除的履约保证金用于恢复呼叫中心运营，如发放呼叫中心员工工资等情况）。（**提供承诺书**，详见“**格式十四**”）。

3.8 只有在法律上和财务上独立、合法运作并独立于招标人和招标代理机构的投标人才能参加投标。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，都不得在同一项目招标中同时投标（**提供承诺书**，详见“**格式十四**”）。

3.9 投标人须保证有实缴注册资本，有参保人员，有生产经营场所（**提供承诺书**，详见“**格式十四**”）。

3.10 与招标人有发生民事纠纷或刑事纠纷的投标人不予接受投标（**提供承诺书**，详见“**格式十四**”）。

3.11 响应长安马自达汽车有限公司《非生产通用条款》《保密协议》《关联企业商务活动行为规范》，同时须将以上三份文件全部打印，并加盖公司公章后置于投标文件中（**提供承诺书**，详见“**格式十四**”）。

4、招标文件获取

4.1 凡有意参加投标者，请于 2025 年 9 月 19 日至 2025 年 10 月 10 日 17:30，登录中招联合招标采购平台下载电子招标文件。下载者请务必至少在文件发售截止时间半个工作日前登录平台完成下载操作，否则将无法保证获取电子招标文件。

4.2 本项目文件售价：免费；平台服务费：500 元。

4.3 下载者登录平台前，须前往中招联合招标采购平台：<http://www.365trade.com.cn> 免费注册（平台仅对投标人注册信息与其提供的附件信息进行一致性检查）；注册为一次性工作，以后若有需要只需变更及完善相关信息；注册成功后，可以及时参与平台上所有发布的招标项目。

4.4 下载者须通过平台填写并上传公告要求提供的资料，否则下载操作无法完成。

4.5 下载者需要发票的，须通过平台填写“开票申请”，平台服务费发票由平台公司出具，联系平台公司领取。

4.6 平台公司咨询电话为：010-86397110；平台将确保下载者的信息在开标前对平台公司有关工作人员保密；如下载者主动与平台公司工作人员联系咨询事宜，则视为下载者主动放弃信息保密的权利，平台公司将不承担任何责任。

5、投标文件的递交

递交投标文件开始时间：2025年10月11日上午9:00（北京时间）。

地址：南京市鼓楼区清江南路18号鼓楼创新广场D栋11楼开标1室

递交投标文件截止时间：**2025年10月11日上午9:30（北京时间）**，其后所递交的投标文件恕不接受。

6、开标时间

开标时间：2025年10月11日上午9:30（北京时间）

开标地点：江苏省设备成套股份有限公司

地址：南京市鼓楼区清江南路18号鼓楼创新广场D栋11楼开标1室

7、其他

7.1 投标文件递交截止时间（投标截止时间，下同）：**2025年10月11日上午9:30（北京时间）**；采用现场开标方式，各投标人如需在开标当日之前递交文件，请将纸质投标文件专人送至或邮寄至：南京市鼓楼区清江南路18号鼓楼创新广场D栋10楼1007室；收件人：刘渊；收件人电话：15366088593。

7.2 逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

注：□请投标人充分考虑投标文件邮寄在途时长（首选顺丰速运），以及投标文件包装的严密性、防水性、完好性等因素。投标人自行承担本项目投标文件邮寄丢失、破损等风险，以及由此导致的流标、投标被否决的后果。

□请投标人的法定代表人（或其授权代表）携带身份证明准时出席。未前来出席开标会的投标人，视为默认开标结果。

8、联系方式

有关本次招标活动的具体问题，可来人、来函（传真）或电话联系。

联系人：刘渊 周欣

电 话：025—83300827、83312541

地 址：南京市鼓楼区清江南路 18 号鼓楼创新广场 D 栋 10 楼 1007 室

邮 编：210036

电子邮件：liuyuan@jcec.cn zhoux@jcec.cn

9、投标保证金

投标保证金作为投标文件的一部分，投标人应提供足额投标保证金；投标保证金有效期应当与投标有效期一致。

投标保证金的形式：电汇，汇款单备注栏中请注明项目招标编号。

投标保证金收款账户名称、收款开户行、收款账号：投标人下载招标文件后，进入中招联合招标采购平台“缴纳保证金”模块，填写相关信息后自动生成“投标保证金”账户信息，按此账户信息电汇投标保证金（该账号为虚拟账号，只针对本投标人本项目有效，对于其他投标人、其他项目均无效）。

10、本次招标公告发布媒介

江苏省招标投标公共服务平台（<https://www.jszbtb.com/#/announcedetail/0>）、中招联合招标采购平台（<http://www.365trade.com.cn/>）