

百年人寿保险股份有限公司

招 标 文 件

招标编号：**AEONLIFE-客户服务部-2017-01**

项目名称：**新契约回访外包项目**

二〇一七年十月二十三日

第一部分 招标邀请

百年人寿保险股份有限公司（以下简称“百年人寿”）是经中国保险监督管理委员会批准成立的全国性人寿保险公司，2009年6月3日正式开业，公司注册资本77.948亿元，目前已经开设省级分公司20余家，在全国累计拥有分支机构近300家，全国主要省市战略布局已基本完成，全国网络销售体系日益完善。

本公司现拟对“新契约回访外包项目”进行招标，经前期综合考查评选，现诚挚地邀请贵公司参与本项目的投标。在正式投标前，请仔细阅读本招标文件并确实遵守其中各项要求。

- 1.招标编号：AEONLIFE-客户服务部-2017-01
- 2.招标内容：新契约回访外包项目
- 3.投标截止日期：2017年10月30日18:00，招标人拒收本截止日期后送达的投标文件。
- 4.投标地点：辽宁省大连市沙河口区体坛路22号诺德大厦2F
- 5.标书接收人：王春蕾
联系电话：041139828826
传真电话：0411-39828777
电子邮件：wangchunlei001@aeonlife.com.cn
- 6.联系方法：有关此次招标邀请之事宜，可以书面或传真或电子邮件形式与百年人寿沟通。
单位名称：百年人寿保险股份有限公司
地址：辽宁省大连市沙河口区体坛路22号诺德大厦2楼
邮编：116019
- 7.投标有效期：30日，从提交投标文件的截止之日起算。

第二部分 投标人须知

A.说明

一、适用范围

本招标文件仅适用于“新契约回访外包项目”。

“新契约回访外包项目”各阶段活动内容、操作要求等方面的要求详见标书之第三部分。

二、定义

- 1.“招标人”系指百年人寿保险股份有限公司。
- 2.“投标人”系指投标人响应招标、参加投标竞争的法人或者其他组织。

B.招标文件说明

三、本招标文件的构成

招标文件由下述部分组成：

1. 招标邀请
2. 投标人须知
3. 项目需求
4. 投标文件格式
5. 书面澄清或者修改的招标文件内容

四、招标文件的澄清与修改

招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少 **3** 日前，以书面形式通知所有招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

五、投标保证金 招标人在招标文件中要求投标人提交投标保证金的，投标保证金不得超过招标项目估算价的 **2%**。投标保证金有效期应当与投标有效期一致。

投标截止后投标人撤销投标文件的，招标人可以不退还投标保证金。

招标人最迟应当在书面合同签订后 **5** 日内向中标人和未中标的投标人退还投标保证金及银行同期存款利息。

六、对招标文件的疑问

对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 **3** 日前提出。招标人应当自收到异议之日起 **3** 日内作出答复；作出答复前，应当暂停招标投标活动。

C. 投标文件的编写

七、投标文件要求

投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供全部资料的真实、有效、关联。

如果投标人根据招标文件载明的项目实际情况，拟在中标后将中标项目的部分非主体、非关键性工作进行分包的，应当在投标文件中载明。

八、投标语言

投标文件及投标人和招标人就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写。

九、投标文件的组成

投标文件应包括下列部分：

1. 投标书
2. 投标价格表
3. 企业基本情况材料及资格证明文件复印件（需加盖公章），包括：
 - 公司营业执照复印件 1 份；
 - 公司税务登记证复印件 1 份；
 - 公司组织机构代码证复印件 1 份；
 - 公司近两年内成功运作的相关案例；
4.
 - 其它可以证明投标人有能力履行招标文件中合同条款和执行要求规定的

相关文件。
投标人应将投标文件装订成册。

十、投标文件格式

投标人应按招标文件中提供的投标文件格式填写投标书、投标价格表、投标人基本情况材料及资格证明文件，并提供产品详细方案及招标文件要求的所有内容。

十一、投标报价

1. 报价方式

(1) 投标者应明确说明收费方式及收费标准，标准定义，费用结算时间等，最终总价需明确增值税费用。报价需由经正式授权的代表签署，并加盖投标人公司公章。

(2) 投标者应按照招标人最后确定的需求报价。

2. 填写时应注意下列要求：

一旦投标人中标，投标人不得以任何借口向招标人提出增加任何费用的要求。

十二、投标人基本信息

1. 简述公司的基本情况、发展历史、股东情况，最近两个年度的成功案例，员工及分公司数量。

2. 明确叙述公司拟参与本项目负责人与回访人员的学历、工作时间、拟用于完成招标项目的设备及时间投入。

3. 若公司将与合作伙伴一起参与本项目竞标，简述公司合作伙伴的基本情况以及将参与本项目的人员的简历和时间投入。

4. 本项目联系人：

- 公司名称：
- 联系人姓名及职位：
- 电话号码：
- 传真号码：
- 电子邮件地址：

十三、投标文件的签署及规定

1. 投标人应准备一份正本和二份副本，在每一份投标文件上要明确注明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异，以正本为准。

2. 投标文件正本和副本须打印并由经正式授权的投标人代表签字，并加盖投标人公司公章。

D. 投标文件的递交

十四、投标文件的密封和标记

1. 投标人应将投标人文件正本和副本分别用信封密封，并在封签处加盖投标人公章(或合同专用章)。

2. 投标文件信袋封条上应写明：

- (1)招标人名称、招标文件所指定的投标送达地址；
- (2)招标项目名称；
- (3)标书编号；
- (4)投标人名称和地址；
- (5)注明"开标时才能启封"，"正本"，"副本"。

3.如投标文件由专人送交，投标人应将投标文件进行密封和明确标记后，按投标邀请注明的地址送至招标人。招标人拒收投标截止时间后送达的投标文件。

E.开标和评标

十五、开标

1.开标于提交投标文件截止时间的同一时间在百年人寿保险股份有限公司职场公开进行。

2.开标时，在评标小组人员全部到齐后工作人员查验投标文件密封情况，确认无误后当众拆封，宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容，一式三份的招标文件必须在招标现场同时开标。开标过程应当记录，并存档备查。

十六、评标小组

招标人将针对此次招标工作成立评标小组，评标小组成员的名单在中标结果确定前应当保密。

评标小组对投标文件进行审查、质疑、评估和比较，采用综合打分法（本项目的报价将作为最主要评估因素）进行评标。（这两种评标方法在发出招标文件之前选择其中一种）

十七、投标文件的澄清

投标文件中有含义不明确的内容、明显文字或者计算错误，评标小组认为需要投标人作出必要澄清、说明的，应当书面通知该投标人。投标人的澄清、说明应当采用书面形式，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

十八、对投标文件的评估和比较

1.招标人及其组织的评标小组将对实质性响应的投标文件进行评估和比较。

2.评标时除考虑投标价格外，还将考虑以下因素：

- (1) 投标人公司规模，人员协调准备时间及能力；
- (2) 投标人外包人员素质、学历及人员服务质量；
- (3) 投标人培训及后援管理能力，需公司付出的培训时间、管理成本和其他费用成本；
- (4) 投标人是否有过相关行业经验，行业口碑；
- (5) 其它软硬件配置，网络、设置、终端等。

十九、保密

1.有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及有关授予合同的意向的一切情况都不得透露给任何投标人或与上述评标工作无关的人员。

2.本项目招标书属于招标人所有。未经招标人的书面许可，不得将本项目招标书的任何内容以任何形式泄露给任何其它第三方，否则，投标人应承担给招标人造成的所有损失。

F.中标和合同

二十、定标准则

中标人的投标应当符合下列条件之一：

- 1.能够最大限度地满足招标文件中规定的各项综合评价标准；
- 2.能够满足招标文件的实质性要求，并且经评审的投标价格最低；但是投标价格低于成本的除外。

二十一、中标结果的通知

招标人负责向中标人发出《中标通知书》，并同时中标结果通知所有未中标的供应人。投标人如对评标过程有异议或对评标结果不服可向招标人合规经营部投诉。

二十二、合同的签订和履约保证金

招标人和中标人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。

招标文件要求中标人提交履约保证金的，中标人应当提交。

二十三、否决投标

有下列情形之一的，评标小组否决其投标：

- 1.投标文件未经投标单位盖章和单位负责人签字；
- 2.投标联合体没有提交共同投标协议；
- 3.投标人不符合国家或者招标文件规定的资格条件；
- 4.同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- 5.投标报价低于成本或者高于招标文件设定的最高投标限价；
- 6.投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应；
- 7.投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

二十四、反商业贿赂规定

1、甲乙双方均应严格遵守中华人民共和国关于反商业贿赂行为的有关法律法规。

2、任何一方经办人或其他相关人员均不得索取或接受合同约定外的明扣、暗扣、好处费、现金、有价证券、购物卡、实物、礼品、请吃（礼节性的除外）、旅游等形式的不当利益。以上不当行为经发现并核实，将按国家法律法规以及公司的相关规定严肃处理。

本款所称“其他相关人员”是指甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办人的亲友。

第三部分 项目需求

一、服务商简介

二、百年人寿新契约回访外包项目要求

1. 人员：形成单独百年人寿项目组，储备一定量的长期服务人员；在业务突增的情况下，能够在五个工作日内协调及准备好相关的人力；回访人员学历要求：80%人员大专以上学历，需提供回访人员名单。
2. 服务品质：回访人员需具备良好的语言表达及沟通能力，回访语速适中，服务意识强，态度亲切；对回访人员日常回访质量由外包公司与我公司进行双重质检，质检结果双方需公开透明，并至少每周一次互相通报；质检标准列入合同内容，质检结果与费用结算挂钩；上岗人员需经过我公司通关，合格者方可上岗；
3. 服务时效：在新契约回访数据生成后的2个自然日内完成回访工作，如未联系到客户，则至少在不同时间段内完成2天3访。对于工单回复后，3个自然日内必须完成2天3访。如工单回访仍不成功，则无需再进行后续回访。
4. 服务标准：

项目列表		服务标准	
服务规范	服务用语	主动称呼客户，规范使用服务用语及礼貌用语	
	服务态度	能调整自己的语气和感情色彩来迎合客户；服务态度积极热情，主动为客户提供帮助，体现出人性化的关怀，一站式服务的原则。	
	服务意识	有维系客户、提高客户满意度、巩固客户忠诚度的服务意识，提供满足或超出客户期望值的服务。	
业务能力	呼出记录	问题件下发	能根据回访客户反馈内容进行问题件下发，要求准确无误，特殊机构或渠道需要注意下发规则；
		结论记录	根据回访情况，准确结案记录
	话术规范性	严格按照各渠道各机构话术进行回访、规定统一的应答话术，禁止使用误导客户用语、给公司带来损失用语；	
	系统操作	系统操作准确熟练	
	产品知识	掌握业务知识，为客户解答的每个问题，必须经过核实，讲解正确	
	备注规范	回访备注记录清晰、规范、无错别字	
沟通技巧	应变能力	认真、仔细倾听客户的陈述，话题始终在问题的解决和建议上。当客户意图不明确、不清晰时，能进行有效正确引导。	
	表达能力	普通话标准，语言简洁明了，表达流畅，专业，逻辑性强，能迅速让客户理解。	

投标人名称：
(公章)：
日期： 年 月 日
全权代表签字：

附件 2：投标价格表

投标人名称：
项目名称： 百年人寿新契约回访外包项目
招标编号： AEONLIFE-客户服务部-2017-01

序号	项目	单价 (人民币)	数量	投标总价 (人民币)
1				
2				
3				
4				
总计				

投标人代表签字：
职务： 日期：

附件 3：百年人寿保险供应商信息采集表
 （随本表格附交一份最新营业执照副本的复印件并加盖公章）

填列项目	填列内容	填表说明	备注
公司全称		按营业执照所列名称填写	必填
所属行业	请选择	请在下拉菜单选择，所属行业主要包括：货物销售、加工及修理修配、交通运输业、邮政业、电信业、现代服务业、建筑业、金融保险业、销售不动产、转让无形资产、文化体育业、生活服务业	必填
纳税人身份	请选择	填写现在或营改增之后预计的增值税纳税人身份，纳税人身份包括一般纳税人和小规模纳税人	必填
适用税率或征收率	请选择	填写现在或营改增之后预计的增值税税率或征收率	必填
预计提供发票类型	请选择	若贵公司经营增值税免税项目且已经申请免税，请选择增值税普通发票 小规模纳税人一个人只能选择代开普通发票或无发票	必填
开户行及银行账号		填写供应商履约供货的常用收款账号	必填
纳税人识别号		填写国税税务登记号	必填
公司类型		按营业执照所列公司类型填写	
拟提供商品或服务		填写拟向百年人寿保险提供的商品或服务	
注册资本金(万元)			
经营范围		按营业执照所列经营范围填写	
公司资质		填写与拟向我公司提供产品或服务相关的资质	
联系地址		填写现在办公地址	
联系人			
固定电话			

