

广东省广播电视网络股份有限公司 2026 年 10099 话务外包项目招标公告

1. 招标条件

本招标项目为（项目名称：广东省广播电视网络股份有限公司 2026 年 10099 话务外包项目、采购项目编号：1000-28.03202604S198、招标代理编号：ZB-14-04A-2026-D-F-E12476），招标人为广东省广播电视网络股份有限公司，招标代理机构为公诚管理咨询有限公司。项目资金由招标人自筹，项目已具备招标条件，现进行公开招标，有意向的潜在投标人（以下简称投标人）可前来投标。

2. 项目概况和招标范围

2.1 招标内容

（1）本项目为广东广电网络服务区域内客户提供 10099 热线客户服务，主要包括外包座席受理招标人客户呼入来电，为客户解答处理，并对来电内容登记，无法处理的来电按要求下发转办工单。具体内容详见招标文件“服务规范书”。

（2）项目预算：950.00 万元（含税）

（3）服务周期/合同期限：自合同签订之日起 1 年或达到合同最高采购限额止（以先到者为准）。

（4）服务地点：广东省

（5）质量要求：具体要求及执行标准详见招标文件“服务规范书”

2.2 本项目不划分包组。

2.3 本项目设置最高投标单价限价，详见报价表格式。（投标人投标报价高于最高投标限价的，其投标将被否决。）

3. 投标人资格要求

3.1 投标人必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人、事业单位或其他组织，提供有效的营业执照或事业单位法人登记证书复印件。如为分支机构参加投标，投标人需提供具备法人资格的上级机构出具的授权书，授权书需明确投标人的权限范围，并提交具备法人资格的单位营业执照或法人登记证书复印件。

3.2 投标人须满足以下信誉要求：

（1）没有处于被行政主管部门或行政监督部门责令停业，投标资格被取消，财产被接管、冻结或破产状态（提供投标人资格声明函）。

（2）投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单

（注：①由评标委员会于投标截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，处

罚期限届满的除外。如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为不存在上述不良信用记录。②投标人为分支机构的，同时对该分支机构所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分支机构所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同供应商存在不良信用记录。）

3.3 单位负责人为同一人或存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一包组投标或未划分包组的同一招标项目投标。

3.4 本项目不接受联合体投标。

3.5 本项目不允许转包、分包。

3.6 其他要求：

3.6.1 业绩要求：投标人自 2023 年 01 月 01 日起至投标截止之日止（以合同或框架协议签订时间为准），至少具有 1 个同类项目实施经验。同类项目指：热线服务类或客服类项目。

注：①需提供合同关键页（包括但不限于合同签订主体、合同标的、合同金额、签字盖章页）及至少一张对应合同或框架合同下的发票复印件作为证明文件，如合同无法说明项目内容符合上述同类项目内容，可由甲方出具的相应证明材料作依据；②对于框架合同，若只提供订单合同未提供对应的框架合同，相应的订单无效；③发票开具时间不早于单个合同或框架合同生效时间，否则视为无效发票。

3.6.2 资质要求：投标人须具备合法有效的《增值电信业务经营许可证》，其中业务种类须包括呼叫中心业务，业务范围须覆盖广东。（须提供证书原件扫描件）

4. 资格审查方法

本项目将进行资格后审，资格审查标准和内容见招标文件第三章“评标办法”，凡未通过资格后审的投标人，其投标将被否决。

5. 招标文件的获取

5.1 获取时间：从 2026 年 05 月 28 日 08 时 30 分至 2026 年 06 月 04 日 17 时 00 分（北京时间，下同）。

5.2 招标文件获取方式：

（1）登录“诚 E 招电子采购交易平台”（网址：www.chengezhao.com）下载电子招标文件。操作若有疑问，可致电客服热线：020-89524219。服务时间 8:30-17:30（工作日）。

（2）招标文件售价：售价 500 元人民币（售后不退）。支付方式（二选一）：①网上支付（微信/支付宝扫码）、②电汇（开户名称：公诚管理咨询有限公司；开户行：中信银行广州花园支行；账号：3110910037672612476）、③钱包支付（点击“钱包管理”，充值后即可支付）。支付完成后请及时下载招标文件。

（3）如无按上述要求获取招标文件的投标人，招标人/招标代理机构将不接收该投标人所递交的投标文件。

6. 投标文件的递交

6.1 递交截止时间：**2026年06月18日09时30分**

6.2 递交方式：

投标文件的递交地点：**广州市天河区员村街道春融三路7号南方财经大厦31楼2号会议室**。本项目将于上述同一时间、地点进行开标，招标人/招标代理机构同时邀请投标人的法定代表人或者其委托的代理人准时出席并签名确认开标结果。

6.3 本项目接受现场或邮寄递交方式，出现以下情形之一时，招标人/招标代理机构不予接收投标文件：

- (1) 逾期送达或者未送达指定地点的；
- (2) 未按照招标文件要求密封的；
- (3) 未按照本公告要求获取本项目招标文件的。

6.4 投标文件如采用提前邮寄的形式，接收邮寄地址为：**广州市天河区员村街道春融三路7号南方财经大厦32楼（吴雁秋 13265963990）**。

7. 发布公告的媒介

7.1 本次招标公告在中国招标投标公共服务平台（<http://www.cebpubservice.com>）、广东省广播电视网络股份有限公司官方网站（<https://www.gcable.com.cn>）及诚 E 招电子采购交易平台（www.chengezhao.com）上发布，其他媒体转载无效。

7.2 免责声明：

诚 E 招电子采购交易平台（www.chengezhao.com）为本项目获取文件的唯一渠道，其他平台的获取及支付均属无效。

8. 监督部门

本项目的监督部门：**广东省广播电视网络股份有限公司纪检监察职能部门**。

9. 联系方式

招标代理机构：**公诚管理咨询有限公司**

地 址：**广州市天河区员村街道春融三路7号南方财经大厦32楼**

联 系 人：**吴雁秋、陈琼**

电 话：**13265963990**

电子邮箱：**wuyq@gcbidding.com**

招 标 人：**广东省广播电视网络股份有限公司**

地 址：广州市天河区珠江西路17号广晟国际大厦35层

联 系 人：申经理

电 话：/

招标人：广东省广播电视网络股份有限公司

招标代理机构：公诚管理咨询有限公司

2026年05月28日

项目负责人（签字）

招标代理机构：公诚管理咨询有限公司（盖章）

