

2024-2027年永辉超市客户服务中心客服外包服务项目

招标公告

永辉超市成立于2001年，2010年在A股上市，股票代码601933.SH，是中国企业500强之一，是国家级“流通”及“农业产业化”双龙头企业。永辉超市是中国大陆首批将生鲜农产品引进现代超市的流通企业之一，被国家七部委誉为中国“农改超”推广的典范，通过农超对接，以生鲜特色经营及物美价廉的商品受到百姓认可，被誉为“民生超市、百姓永辉”。自创办以来，永辉超市持续高质量发展。目前永辉超市已在全国发展超千家连锁超市，业务覆盖29个省份，近600个城市，经营面积超过800万平方米。位居2022年中国超市百强榜第二位、2022年中国连锁百强第四位。

根据永辉超市股份有限公司《招标管理办法》及有关规定，遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，本次就2024-2027年永辉超市客户服务中心客服外包服务项目在全国范围内进行招标，欢迎有资质的企业前来参加投标：

一、基本情况

- 1、招标单位：永辉超市股份有限公司
- 2、项目名称：2024-2027年永辉超市客户服务中心客服外包服务招标项目
- 3、项目概况：一线、二线客服和管理等8个岗位，业务量预估200-300人区间
- 4、合同周期：36个月（2024年8月-2027年7月）
- 5、标段设置：一个标的（两名中标人，初始业务配比60%：40%）

备注：业务需求具体信息以本项目招标文件为准

二、投标人资格要求

1、资质要求：

- 1) 公司为独立法人并具有增值税一般纳税人资格，具有良好的依法缴纳税收、社会保障及商业信誉和健全的财务会计制度；
- 2) 公司具备全国范围内互联网/电商/生鲜商超的客服外包类呼入或在线客服项目经验，具有履行合同所必需的场地、设备及专业技术能力；
- 3) 公司具备ISO系列质量管理体系认证；
- 4) 公司需持有有效期内的《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》，业务种类包含“呼叫中心业务”；

5) 必须具备COPC资质认证(如公司层面无认证,可提供个人层面并附公司证明);如有可提供CCOM、CCSO、CCCMM资质认证。

2、服务要求:

1) 服务时间: 6:00-24:00

2) 服务内容:

- a. 审核客服服务(含呼出性质的审核): 进行甲方相关业务的售前/后审核服务、评价审核、工单处理等甲方其他业务审核需求;
- b. 语音呼入、呼出服务: 进行甲方相关业务的售前/后服务、满意度回访等甲方其他业务呼入、呼出需求;
- c. 在线客服服务: 进行甲方相关业务的售前/后服务、离线回访等甲方其他业务在线需求。

3、其他说明:

- 1) 投标单位法人/自然人被列入政府失信被执行人名单或被列入招标单位黑名单的,不得参加本项目招投标活动;
- 2) 投标单位负责人为同一人或者存在控股、管理人员关系的不同单位,不得参加同一项目投标;
- 3) 本项目中标后不允许以任何形式进行转包。

三、投标报名

1、报名方式: 本次招标在永辉“慧资产管理系统”报名(<https://hzc.yonghui.cn>) (可参考网站首页-平台公告-慧资产“平台培训手册-供应商培训手册(采购类)”)。

2、报名时间: 2024年4月24日17:00前,逾期不再接受投标单位报名。

3、报名须提供的电子资料:

- 1) 公司简介,含营业执照、基础能力要求视频和照片介绍(详见报名单位信息表);
- 2) 近两年的财务报告(含利润表、资产负债表、现金流量表,须加盖公章);
- 3) ISO系列质量管理体系认证;
- 4) 有效期内的《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》(业务种类包含“呼叫中心业务”),提供有效证书加盖公章;
- 5) COPC资质认证,如有可补充CCOM、CCSO、CCCMM资质认证;
- 6) 2份(含)以上在合作中的互联网/电商/生鲜商超类似业务合同佐证材料(要求2021年1月1日至今的合同原件扫描件并体现关键页签章和签订日期;至少包含一份完税发票并体现外包服务人数)

7) 公司商业信誉佐证材料（如近两年无税收违法案件，且未被列入失信被执行人名录、经营异常名录、严重违法企业名单、政府采购违法失信行为记录名单，并通过“信用中国”网站、“国家企业信用信息公示系统”、“中国执行信息公开网”等国家相关网站进行查询，并提供相关网站查询结果报告或网页截图加盖公司鲜章）。

资料格式要求：完整的报名资料（PDF盖章版）、报名单位信息表（PDF盖章版、excel版）、关键证明视频（时限5分钟内）

上述资料须于报名截止前在慧资产系统上传

4、报名单位信息表详见永辉超市官网招标公告附件：

（<http://www.yonghui.com.cn/news/zb主g/>）【首页】-【最新资讯】-【招标公告】- 点击项目公告右侧对应图标下载

四、招标流程

- 1、投标单位在永辉“慧资产管理系统”平台（<https://hzc.yonghui.cn>）注册、报名，并提交预审资料；
- 2、招标单位在收到报名后对投标单位进行资格预审；
- 3、对通过资格预审的投标单位进行实地调研及资质原件审核；
- 4、向符合招标条件的投标单位发放本项目招标文件；
- 5、在邀标文件要求的回执时间内，投标单位将投标书递交到指定地点；
- 6、按规定实施开标（开标时间及地点以招标文件内信息为准）；
- 7、与中标单位进行谈判并签署合同；
- 8、合同及相关资质进行备案。

五、联系方式

- 1、投标联系人：程女士 联系电话：13067465517
- 2、业务联系人：陈女士 联系电话：15156055906

六、监督方式

永辉超市股份有限公司廉政合规办公室

举报平台电话：400-887-5733

举报平台邮箱：lianzheng@yonghui.cn

信件邮寄地址：福建省福州市鼓楼区湖头街120永辉集团总部

永辉超市股份有限公司

2024年4月11日