

中国银行内蒙古区分行智能外呼服务采购项目招标公告

招标项目编号 (BOC-00006-20250265)

项目所在地: 内蒙古自治区,呼和浩特市,市辖区

一、招标条件

本中国银行内蒙古区分行智能外呼服务采购项目已由项目审批/核准/备案机关批准,项目资金来源其他资金:详见下附公告正文,招标人为中国银行股份有限公司内蒙古自治区分行。本项目已具备招标条件,招标方式为公开招标。

二、项目概况和范围

规模: 详见下附公告正文;

范围: 本招标项目划分为1个标段,本次招标为其中的:

中国银行内蒙古区分行智能外呼服务采购项目

三、投标人资格要求:

【1】中国银行内蒙古区分行智能外呼服务采购项目的投标人资格能力要求:

详见下附公告正文;

本项目是否允许联合体投标: 否。

四、招标文件获取

获取时间: 从2025-11-24 09:00:00到2025-12-05 17:00:00。

获取方式: 详见下附公告正文。

五、投标文件递交

递交截止时间: 2025-12-15 09:30:00。

递交方式: 电子文件上传递交, 详见下附公告正文。

六、开标时间及地点

开标时间: 2025-12-15 09:30:00。

开标地点: 详见下附公告正文。

七、其他

详见下附公告正文;

公告发布媒介: 中国招标投标公共服务平台(<http://www.cebpubservice.com/>), 内蒙古招投标公共服务平台(<https://www.nmgztb.com.cn/>), 中银智采平台 (<https://ctpch.fmscop.bankofchina.com/#/first-page>) ;

八、监督部门

本项目监督部门为**中国银行股份有限公司内蒙古自治区分行**。

九、联系人

招标人：**中国银行股份有限公司内蒙古自治区分行**

地址：**内蒙古自治区呼和浩特市新城区新华大街85-8号**

联系人：**朱经理**

电话：**04716991352**

邮件：**zbcg_nm@bank-of-china.com**

招标代理机构：**内蒙古自治区机械设备成套有限责任公司**

地址：**内蒙古自治区呼和浩特市如意开发区如意和大街伊泰华府世家2号商业楼A座6层-7层**

联系人：**杨智慧**

电话：**13947113323**

邮件：**13947113323@163.com**

招标人或其代理机构主要负责人（项目负责人）：（签名）

招标人或其代理机构：：



中国银行内蒙古区分行智能外呼服务采购项目招标公告

内蒙古自治区机械设备成套有限责任公司（招标代理机构）受中国银行股份有限公司内蒙古自治区分行（以下简称“中国银行”）（招标人）委托，就中国银行内蒙古区分行智能外呼服务采购项目进行公开招标。

一、项目名称：中国银行内蒙古区分行智能外呼服务采购项目

二、招标编号：BOC-00006-20250265

三、项目情况：

（一）采购内容：

中国银行内蒙古自治区分行拟引入 30 人综合客服外包团队，外呼组人员主要负责个人金融业务中大众客户晋级和资产提升、理财临界客户晋级和资产提升、借记卡快捷支付促活、手机银行签约登录促活、个人金融产品交叉销售、营销活动告知等；信用卡部业务中睡眠户活跃、防客户流失、降级客户消费达标、新增快捷绑定且交易、增额营销、新客户转化、专项分期额度、营销活动告知等。具体内容详见招标文件第五部分采购需求书。

标包划分：共分为 1 个标包

响应缺漏项处理：

☒ 投标人须对本项目所有采购内容进行响应及报价，否则其投标将被拒绝。

☐ 其他情形

中标人数量：1 家

服务期限：自合同签订之日起一年

资金来源：企业自筹

最高投标限价（含税）：

1. 人数：30 人，服务期限内支付金额上限为 2,871,000.00 元。

2. 本项目采取最高投标限价原则：

（1）人员服务费最高投标限价：5975.00 元/人/月

（2）计价提成费用最高投标限价详见下表：

部门	业务产品	计价提成最高投标限价(含税)
个人金融部	资产提升类	按照资产提升金额的 0.05%
	产品签约类	每户/10 元

	其他类	每户/5 元
信用卡部	睡眠户活跃	每户/15 元
	防客户流失	每户/10 元
	降级客户消费达标	每户/5 元
	新增快捷绑定且交易客户	每户/10 元
	增额营销	每户/5 元
	新客户转化	每户/10 元
	专项分期额度	每户/150 元
	其他类	每户/2 元

【续签管理：根据实际情况勾选】

☐ 本次采购价格有效期为 X 年/月。在价格有效期内，如招标人采购需求未发生实质变化的，中选人承诺按照本次中选价格提供服务。中选人的《续签承诺》不视为招标人对中标人的后续采购承诺，招标人有权自主决定是否继续采购。

☒ 其他情形：本项目不涉及续签情形

(二) 采购流程：公开招标

在中银智采平台递交投标文件和通过资格审查的投标人数量 ≥ 3 家时，才能进入后续详细评审，否则本项目废标。

四、合格投标人的基本资质要求（须同时满足）：

(一) 投标人及所报产品/服务的资质要求如下：

1. 供应商须在中华人民共和国境内（港澳台除外）合法注册，具备独立承担民事责任能力，遵守国家有关法律、法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

2. 供应商须提供一份近三年（2022 年 1 月 1 日至投标截止时间），与本项目采购需求类似的服务外包业绩一份。

3. 近三年度（2022、2023、2024）经审计的财务审计报告或有效期内经基本账户开户银行出具的资信证明（新成立的企业须提供验资报告或财务报表，成立不足三年的须提供上一年度经审计的财务审计报告）。

(二) 其他必须满足的要求：

1. 投标人须在法律和财务上独立、合法运作并独立于招标人和招标代理机构，不得直接或间接地与招标人为本项目所委托的咨询公司或其附属机构有任何关联。

2. 投标人必须从招标代理机构获得招标文件并登记备案，否则不能参加本次

招标。

3. 联合体投标：

☒ 本项目不接受联合体投标

☐ 其他情形

4. 项目分包：

☐ 未经招标人允许，投标人不得将本项目采购内容以任何方式进行分包。

☒ 投标人不得将本项目采购内容以任何方式进行分包。

5. 投标人不得将本项目采购内容以任何方式进行转包。

6. 截至投标文件递交截止日（含），投标人未被“信用中国”网站（<http://www.creditchina.gov.cn>）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（投标人需按附件要求提供查询截图。评标委员会在评标当日进行查询，如查询结果与投标文件不同，以评标委员会查询结果为准）。

7. 近3年（2022年1月1日至投标文件递交截止日（含）止），投标人经营活动中没有重大违法违规记录或涉及环境保护、劳动用工、消费者权益保护等方面的重大违法违规行为。重大违法违规，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、人民币200万元以上（含）的罚款等行政处罚。

8. 截至投标文件递交截止日（含），投标人未处于中国银行供应商不良行为禁止准入处罚范围及处罚期内。

9. 投标人须保证：招标人在使用其提供的货物/服务时，在使用的国家/地区不存在任何已知的不合法的情形，也不存在任何已知的与第三方专利权、著作权、商标权等知识产权、肖像权等民事权利相关的侵权行为。如果有任何因招标人使用投标人提供的货物/服务而提起的侵权指控，投标人须依法承担全部责任。

10. 存在关联关系的投标人不得同时参加本项目的同一标段/分包，如项目不存在分包/划分标段，则不得同时参加本项目。

关联关系投标人包含以下情况：

- (1) 与本投标人单位法定代表人/负责人为同一人的其他投标人；
- (2) 与本投标人存在控股、管理关系的其他投标人。

投标人应向招标人如实披露与本投标人存在关联关系的其他投标人。招标人

有权取消关联关系投标人参与本项目的资格或重新组织招标。

11. 投标人应当严格遵守有关法律法规和行业标准规范，依法诚信参加投标，自觉维护公平竞争秩序。不得通过受让、租借或者挂靠资质投标；不得伪造、变造资质、资格证书或者其他许可证件，提供虚假业绩、奖项、项目负责人等材料，或者以其他方式弄虚作假投标；不得与招标人、招标代理机构或其他投标人串通投标；不得与评标委员会成员私下接触，或向招标人、招标代理机构、交易平台运行服务机构、评标委员会成员、行政监督部门人员等行贿谋取中标；不得恶意提出异议、投诉或者举报，干扰正常招标投标活动。投标人如出现上述行为之一的，其投标将被拒绝，招标人有权将其列入中国银行供应商不良行为名单。

12. 投标人应未受到联合国、中国或其他招标人认为需适用的制裁发布主体的制裁，也未被前述制裁对象拥有或实际控制。

13. 投标人发生合并、分立、破产等重大变化的，应当及时书面告知招标人。投标人不再具备资格预审文件、招标文件规定的资格条件或者其投标影响招标公正性的，其投标无效。

14. 投标人若接触招标人数据、招标人客户数据（如有），应严格遵守《银行保险机构数据安全管理办法》等数据安全相关法律法规、监管要求，并配合招标人根据数据处理的具体模式，在“第四部分 合同主要条款及格式”中明确数据处理的相关约定。

五、招标文件发售：

（一）凡有意向参加本项目的投标人应前往中国银行中银智采平台（<https://ctpch.fmscop.bankofchina.com>）（以下简称“中银智采平台”）进行免费注册。并关注以下事项：

1. 请有意愿参与采购工作的投标人尽早在“中银智采”完成注册工作，并在招标文件领取截止日1个工作日前完成注册。注册方式详见中国银行中银智采平台（<https://ctpch.fmscop.bankofchina.com>）“最新动态”中的“供应商注册登录操作手册”。

2. 在“中银智采”系统中提交材料不能代表注册成功，中国银行将对投标人提交材料进行注册审核，审核通过后投标人才注册成功。请投标人于提交材料当日晚些时间或第2日进行注册审核情况查询，实时关注注册审核结果，以免影

响使用。未注册成功的投标人无法参与中国银行采购项目。

3. 如投标人在领取招标文件截止当日（工作日）注册，请联系采购项目联系人，申请加急审核，并关注注册材料审核结果。因投标人提交材料质量等原因，无法保证投标人注册审核通过，所造成的影响由投标人自行承担。

4. 注册成功的投标人请登录注册账号后并于中银智采平台的“工作台-操作手册”处下载“供应商投标业务操作手册”或下载中国银行中银智采平台（<http://ctpch.fmscop.bankofchina.com>）“最新动态”中的“供应商投标业务操作手册”中的附件。

（二）本项目在中银智采平台发售和领取电子版招标文件，无纸质版招标文件。招标文件发售时间为 2025 年 11 月 24 日 09 时 00 分至 2025 年 12 月 05 日 17 时 00 分止（北京时间，下同，节假日除外）。未购买招标文件的投标人不得参加投标，招标文件获取的具体时间以中银智采平台通知时间为准。

（三）发售领取招标文件操作流程：

1. 出售：为节省潜在投标人在中银智采平台上传资格证明材料审核时间，本项目招标文件费用不进行前置收取，潜在投标人/供应商在中银智采平台上传相关资格证明文件审核通过后即可下载招标文件。登录中银智采平台供应商界面后点击“公开商机”→“申请领取文件”→页面上传资格证明材料→“提交审核”，获取招标文件须提供以下材料的原件扫描件加盖公章：

（1）营业执照或其他组织证明文件和法定代表人授权委托书，须载明授权委托人联系方式，电子邮箱地址。

（2）供应商须提供一份近三年（2022 年 1 月 1 日至投标截止时间），与本项目采购需求类似的服务外包业绩一份，提供项目合同原件扫描件加盖公章。

（5）近三年度（2022、2023、2024）经审计的财务审计报告或有效期内经基本账户开户银行出具的资信证明（新成立的企业须提供验资报告或财务报表，成立不足三年的须提供上一年度经审计的财务审计报告）。

2. 售价：100 元人民币（招标文件售后不退），采购文件费用待投标人在中银智采平台上传材料审核通过并下载招标文件后，进行收取。

3. 下载招标文件：申请材料，经招标代理机构审核通过后，投标人方可下载招标文件。操作流程：登录中银智采平台供应商界面后点击“公开商机”→

“领取文件”→“下载”。

(四) 招标人对资格预审文件、招标文件进行澄清或者修改的,将通过中银智采平台公告澄清或者修改的内容。操作流程:登录中银智采平台供应商界面后通过【采购业务】-【澄清管理】菜单进入项目澄清列表,点击【提出澄清】进入澄清编辑页面,编辑澄清问题信息。填写澄清标题、澄清内容、上传 PDF 盖章版澄清附件、在线创建 word 格式附件(使用 weboffice 在线编辑 word 格式附件),“盖章版附件和 word 附件内容需保持一致,如不一致,会以盖章件为准!”,信息填写完成后点击【提交】按钮,完成澄清问题提交。供应商可在【项目经理回复/澄清】页签查看项目经理回复内容。包含本供应商提出澄清的回复、其他供应商提出澄清的回复,以及招标代理或行内项目经理主动发起的澄清内容。

(五) 投标人需在中银智采平台“基础管理-软件下载”页面,及时下载中国银行投标客户端,用于申请 CA 证书、制作投标文件。目前投标客户端仅适用 Windows10 (64 位) 及以上系统。

(六) 投标人务必在投标文件递交截止时间 1 个工作日前申请 CA 证书,否则将不能使用 CA 证书进行后续操作,例如投标文件加密、解密和加盖 CA 电子印章操作等。

(七) 投标人针对技术问题的咨询,可拨打中银智采平台技术支持联系电话:010-66593459/010-66595932/010-66593484,工作时间(工作日):8:30-11:30、13:30-17:30,其他时间及法定节假日不提供技术支持。

六、发布公告的媒介:

本公告同时在中国银行中银智采平台 (<https://ctpch.fmscop.bankofchina.com>)、中国招标投标公共服务平台 (<http://www.cebpubservice.com/>)、内蒙古招标投标公共服务平台 (<https://bulletin.nmgztb.com.cn/>) 上进行发布,其他媒介转载无效。

七、项目说明会【☐适用/☒不适用】

八、踏勘【☐适用/☒不适用】:

九、投标文件递交:

(一) 本项目投标文件递交截止时间为 2025 年 12 月 15 日 09 时 30 分。

在投标文件递交截止时间前,投标人应将加密的电子投标文件通过中国银行



投标客户端上传至中银智采平台。投标人未按规定加密的投标文件，中银智采平台将拒收。本文中所指“电子投标文件”均是指上传至中银智采平台的投标文件。

1. 电子投标文件均经过 CA 证书加密后上传至系统递交，任何单位或个人均无法在投标截止时间前查看或篡改，不存在泄密风险。

2. 投标截止时间前，可多次递交电子投标文件，投标人应自行确认递交成功的电子投标文件为最新版本。

3. 投标人应充分考虑投标文件上传所需时间，建议投标人在中银智采平台技术支持服务时间内（即工作日）提交电子投标文件，如有问题可参考“供应商投标业务操作手册”，或拨打技术支持联系电话予以解决。未按要求执行的投标人自行承担相应责任。如果投标文件较大，可能因网速等原因短时间内无法完成上传，建议提前 1 个工作日完成上传。

（二）凡通过中银智采平台下载招标文件的投标人，方可通过中国银行投标客户端上传投标文件，上传成功后中银智采平台自动生成的回执时间即为递交成功时间（投标人可在中银智采平台“我的项目-已投标”页面查看并下载回执）。

（三）中银智采平台中无投标文件，且不能出示成功递交回执的；或投标文件递交截止时间后送达的电子投标文件，招标人（或招标代理机构）不予受理。

（四）通过中银智采平台加盖电子公章注意事项：

1. 电子公章是指投标人公章（个人投标人、海外投标人可为签名），或具有公章授权的投标专用章；所有公章和投标专用章须按中银智采平台要求上传合格的公章、并申请 CA 证书（本系统证书为符合国家法律法规的第三方数字证书）。特别说明如下：

（1）投标人通过中银智采平台上传投标文件时，所有页面均须加盖电子公章。投标人加盖电子公章其效力等同于公章。

（2）投标人在中银智采平台注册时，上传的电子公章图片若为投标专用章，须提供公章对投标专用章的专项授权。

（3）投标人在投标时，如使用投标专用章，投标文件中仍须附投标人公章对投标专用章授权书，且投标专用章须与中银智采平台上传的投标专用章完全一致。如不一致，将导致投标被拒绝。

（4）采购活动转线下时，电子公章无效，投标人需按招标文件相关规定制

作纸质版投标文件。

2. 投标客户端提供“单页签章”、“全部签章”两种方式加盖电子公章：

(1) “单页签章”是在投标文件单页指定任意位置处加盖电子章。

(2) “全部签章”是在投标文件全部页面固定位置处加盖电子章。

(3) 投标人可使用“单页签章”对投标文件按需逐页盖章；也可使用“全部签章”对整本投标文件一键盖章。

(4) 如投标人投标文件中存在非中银智采平台 CA 证书电子公章签章，将导致中银智采平台电子公章签章失败。投标人须删除非中银智采平台 CA 证书电子公章签章，再进行中银智采平台电子公章签章，投标人不按要求进行电子签章，其风险由投标人自行承担。

(5) 特别提示：使用“全部签章”功能时，请投标人尽量在页面的中心位置签章，并逐页检查，防止出现横竖版切换时，签章失败无法显示的问题。可使用“单页签章”功能补盖公章。如出现签章漏盖或签章失败等情况造成废标，责任由投标人自行承担。

(五) 本项目需要同时递交密封完好的纸质版投标文件，纸质版投标文件递交要求：

1. 纸质版投标文件递交时间：**【2025 年 12 月 15 日 08 时 00 分至应答文件递交截止时间】**。

2. 纸质版投标文件递交地点：内蒙古自治区机械设备成套有限责任公司会议室（内蒙古自治区呼和浩特市如意开发区如意和大街伊泰华府世家 2 号楼 A 座 6 层 2 号会议室）投标人在开标时间当天的开标截止时间前须将纸质文件送达至该地点，纸质文件的送达恕不接受邮寄等方式，必须是开标当天密封送达，且纸质投标文件的递交地点配备无死角监控设备，可以保证文件密封的安全性和可追溯性。

3. 若中银智采平台中无投标人电子投标文件，且不能出示成功递交回执的，或投标人在投标文件递交截止时间后送达电子投标文件的，其纸质版投标文件将被拒绝。

4. 除特别约定外，本项目使用电子投标文件开标、评标，以电子投标文件为准。

5. 转线下开标、评标的规则

以下情况将使用纸质版投标文件线下开标、评标，以纸质版投标文件为准：

- (1) 因为系统原因造成任一投标人的电子投标文件无法解密的；
- (2) 开标后，因系统原因无法线上评标的；
- (3) 成功递交电子投标文件的投标人大于 15 家。

十、开标（开标时间、地点及注意事项）：

（一）开标时间：2025 年 12 月 15 日 09 时 30 分。

（二）开标地点：除招标代理机构发出澄清通知外，本项目开标地点在中银智采平台线上进行。

（三）除特别约定外，本项目使用电子投标文件开标、评标。开标会开始后，招标代理机构将通过中银智采平台发起投标文件解密，投标人须在规定解密时间内，通过 CA 证书或解密密钥尽快完成投标文件的解密。因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件。

（四）投标人所使用的电脑须下载谷歌浏览器、中国银行投标客户端等相应插件。解密时使用的电脑需要和加密电脑为同一台电脑，如若更换电脑，需要进行 CA 证书补发流程，或使用解密密钥方式解密。建议投标文件加密和解密使用同一台电脑。如因电脑问题以及其他非系统故障原因导致投标文件解密失败，投标人自行承担相应责任。

（五）转线下开标、评标的规则

以下情况将使用纸质版投标文件线下开标、评标，以纸质版投标文件为准：

1. 因为系统原因造成任一投标人的电子投标文件无法解密的；
2. 开标后，因系统原因无法线上评标的；
3. 成功递交电子投标文件的投标人大于 15 家。

十一、举报方式：

投标人与招标人在接触及合作过程中，如遇招标人部门或员工的违法、违纪等问题，可向招标人纪检部门反映和举报。招标人保护举报人的合法权益，严肃处理打击报复的行为。

举报电话：0471-6990248

举报邮箱：ajjcgljwgs_nm@bank-of-china.com

信函地址：内蒙古自治区呼和浩特市新城区新华大街 85-8 号

十二、其他：

本项目不属于依法必须进行招标的项目，也不属于政府采购项目，为招标人自行采购的项目。

十三、联系方式：

招标过程中涉及的澄清答疑及投诉反映等，联系方式如下：

招标代理机构名称：内蒙古自治区机械设备成套有限责任公司

地址：内蒙古自治区呼和浩特市如意开发区如意和大街伊泰华府世家 2 号商业楼 A 座 6 层-7 层。

邮编：010010

联系人：杨智慧

联系方式：13947113323

电子函件：13947113323@163.com

