

浙江五芳斋实业股份有限公司

2026 年电商客服服务外包项目

竞争磋商邀请公告

日期：2025 年 12 月 3 日

项目名称：浙江五芳斋实业股份有限公司 2026 年电商客服服务外包项目(以下简称“项目”)

项目编号：WFZKFWB20251203001

采购内容：2026 年电商客服服务外包

1. 项目概况及范围

1.1. 项目概况

接五芳斋电商业务中心关于浙江五芳斋实业股份有限公司 2026 年电商客服服务外包项目采购公开招标程序申请。需对此项目的供应及相关服务的供应商进行公开竞争磋商。欢迎符合资格条件的潜在供应商参加，有关事项如下：

1.2. 采购范围

采购内容	项目预估金额	选聘服务单位数量	服务期
为浙江五芳斋实业股份有限公司及其关联公司提供在线售前/售后服务，具体内容详见《用户需求书》	200 万元 (含税)	2 家	服务期为 2026 年端午、中秋节令，2027 年春节节令

备注：关于服务期，2026 年端午节令的服务期为 2026 年 4 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日，2026 年的中秋节令的服务期为 2026 年 8 月 17 日至 2026 年 10 月 11 日。2027 年春节节令的服务期为 2027 年 1 月 1 日-2 月 28 日。（如有偏差以实际开始/结束大促时间为准。）

1.3. 按评审结果顺序，**最终确定 2 家成交供应商**。当遇到以下情况时采购人可以按评审结果依次选取候选供应商替补或者选择重新采购：

1.3.1. 合格供应商不足 6 家、成交候选供应商放弃中标、因不可抗力不能履行合同，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的；

1.3.2. 中标供应商在合同履行期间所提供的服务、承诺与响应/报价文件不一致（或有负偏差），不能满足项目采购需求的。

1.4. 本项目需根据项目服务要求提供方案并进行方案讲解。

1.5. 服务详细内容、要求详见竞争磋商文件中的《用户需求书》，合格的供应商必须对所有采购内容进行报价，不允许只对部分内容报价。

## 2. 合格响应供应商的资格要求

### 2.1. 基本要求

#### 2.1.1. 供应商应具备的条件：

(1) 在中国境内注册并具有独立法人资格的合法企业，且须为一般纳税人，注册资金不低于 100 万元；

(2) 供应商须是专业的客服公司，有 3 年以上服务营运经验以及经营的相关资质证明；

(3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

(4) 具有履行合同所必需的电脑、考勤机等设备，且具有 UPS 不间断电源和双网络，确保服务期间不因电力与网络的原因导致服务中断的情况出现；

(5) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(6) 参加本次项目响应前三年内，在经营活动中没有重大违法违规记录；未被行政机关列入经营异常名录信息；未被列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息；

(7) 法律、行政法规规定的其他条件。

2.1.2. 供应商须独立于采购人，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目报价。

2.1.3. 本项目不接受联合体报价。

2.1.4. 自 2022 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）需提供近 3 年内食品快消类的在线客服运营类项目业绩合同 3 份；

2.1.5. 具有稳定办公地址相关有效证明（需提供租赁合同或自有房产证明等）；

2.1.6. 自 2022 年 1 月 1 日以来不曾在任何合同中由违约或因供应商自身的原因而使任何合同被解除的情况（需提供承诺函，格式自拟）；

2.1.7. 供应商未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；没有处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间（需提供截图或书面承诺）。

2.2. 资格审查方式：本项目采用资格后审的方式，由采购方根据“2、合格响应供应商的资格要求”对供应商进行资格审查。

## 3. 磋商报名

### 3.1. 报名所需材料：

- 3.1.1. 提供最新的企业简介；
- 3.1.2. 企业法人营业执照；
- 3.1.3. 法定代表人身份证复印件；
- 3.1.4. 法人授权委托书及受托人身份证复印件；
- 3.1.5. 提供“2、合格响应供应商的资格要求”中 2.1.4 至 2.1.7 项的相关证明文件。
- 3.2. **报名资料递交时间：2025 年 12 月 22 日前。**

3.3. 磋商报名方式：

3.3.1. 参加本项目的供应商须按照“2、合格响应供应商的资格要求”将所有报名资料加盖公司公章后以扫描件形式发送至采购方邮箱（dianzishangwu@wufangzhai.com）。

3.3.2. 供应商必须在报名时间内提交报名申请，经核查报名申请材料后，采购方将通知各按竞争磋商公告要求提供报名申请材料的合格供应商发放《用户需求书》，并由合格供应商根据具体要求进行报价。

3.3.3. 在必要时，采购方可以分别要求供应商对其是否满足本公告“2、合格供应商的资格要求”的要求进行书面澄清。

**4. 《用户需求书》的获取**

《用户需求书》的获取时间：报名期首日起，经采购方核查符合要求的供应商，采购方将向其发放《用户需求书》。

**5. 发布公告的媒介**

本次竞争磋商公告在五芳斋官网 <https://www.wufangzhai.com> 上发布。

**6. 磋商其他说明**

6.1. 通过报名未参加磋商的供应商，需在响应文件递交截止时间前递交弃标说明至采购方邮箱（dianzishangwu@wufangzhai.com），格式自拟，否则将被列入采购方失信名单。

6.2. 在本次项目报名过程中，如有发现任何舞弊或弄虚作假等行为的，可将相关情况反馈至采购方，采购方接受举报方式：邮箱 wfzjubao@wufangzhai.com。

本项目联系人：

姓名：施女士

联系电话：15669353186

邮箱：dianzishangwu@wufangzhai.com