

第 48 届中国国家博会(上海)电话外呼服务项目 询比采购公告

上海中贸美凯龙经贸发展有限公司第 48 届中国国家博会(上海)电话外呼服务项目进行国内询比采购，邀请合格报价人就以下内容和有关服务提交密封报价：

一、询比采购项目说明

(一) 项目名称：第 48 届中国国家博会(上海)电话外呼服务项目

(二) 询比采购内容：本项目最高限价为 300000 元(含税)。报价人必须对项目全部内容进行报价，如有缺漏，将视为该项目免费提供，报价人自行承担相应责任。采购清单详见用户需求书。

(三) 合格的报价人必须为：

1. 报价人均具有独立法人资格；持有工商行政管理部门核发的法人营业执照，按照国家法律经营。

2. 2020 年至今承接过 2 次以上的外呼业务（含 2 次，附合同文件）。

3. 不接受联合体、关联方关系企业同时报名和竞价采购。

4. 报价人中选后不得转包或分包。

(四) 报价文件有效期：自报价文件提交之日起 120 天内有效。

(五) 执行时间：2021 年 7 月初-2021 年 8 月底。

二、项目需求

(一) 数据清洗。对观众数据进行数据清洗，清洗完成后需出具清洗报告，报告内容包括：

1. 清洗前的数据情况：数据的字段情况（例如有手机的多少条、有邮箱的多少条等）、地区分布、职务等。

2. 清洗后数据情况：数据的字段情况（例如包含手机号相同其他字段不同或者其他字段不同手机号相同等）、地区分布、职务、重复数据等。

3. 清洗掉的无用数据需存档。

(二) 外呼人员要求

1. 外呼人员需有 1 年以上外呼经验。

2. 外呼人员要稳定。

3. 外呼人员要充分了解家博会的基本情况。

(三) 外呼要求

1. 外呼的时间段要充分评估，尽量挑选接听率较高的时间段。

2. 已接通的进行一次人工呼叫，未接通的最少进行 3 次人工呼叫。

3. 挑选优质的网络电话平台，尽量减少电话被列为黑名单降低接通率的情况。

4. 外呼过程中随时标记、更新客户信息，对于无法回答

的问题要实时做好记录，便于后续反馈。

5. 外呼时需扩邀新客户。
6. 每周反馈外呼进度及相关情况。
7. 所有话术需发包方确认。
8. 展会结束后需抽取 10%的到会观众进行外呼回访。

(四) 外呼数据报告

1. 外呼接通情况。
2. 客户信息更新情况。
3. 客户反馈的问题。
4. 扩邀新客户情况。
5. 哪些人有意愿参加第 48 届中国国家博会（上海）。
6. 客户性质（例如是经销商、设计师或者其他等）。
7. 参加家博会的目的。
8. 其他调研项（待定）。

(五) 采购清单

序号	项目	人数	48 届呼叫方案
1	第 46 届通过呼叫邀请到场观众数据	23861	1. 电话呼叫，并发送 VIP 观众注册链接
			2. 展前一周发送短信提醒到场
			3. 到场后，走 VIP 通道入场
2	第 46 届呼叫邀请未到场/无意向/未接通	56139	展前一个月和展前一周，分别发一轮邀约注册短信

3	第 46 届非呼叫邀请到场	80071	电话呼叫，并发送新观众注册链接
4	第 48 届展后回访	到会观众的 10%	对到场人数抽取 10%进行电话展后回访

注：采用人工电话呼叫，如未接通至少呼叫 3 轮。

三、询比采购文件说明

(一) 询比采购文件获取时间：2021 年 6 月 24 日至 2021 年 6 月 28 日；如报名参加询比的申请人数量过少不足以形成充分竞争时，邀请单位可以发出补充公告，适当延长报名时间。询比响应申请人报名时须提交的资料详见《申请人报名应提交资料一览表》。

(二) 本套询比采购文件包括六部分：《询比采购公告》，《报价人须知》，《合同格式》（确定提供服务的报价人与最终用户签订的合同格式文件），《格式文件》（报价人应按该部分格式编制并提供报价文件），《询比采购过程及评审方法》及《用户需求书》（对本次询比采购服务内容需求的具体描述）。

四、制作报价文件须知

(一) 所有报价人递交的项目报价文件必须附有一份保证金，保证金金额为人民币 6000 元。

(二) 报价文件必须按第四部分《格式文件》制作并装订成册。

响应文件开启时间（递交报价文件截止时间）：2021 年

7月5日北京时间下午14:30时。

响应文件开启地点：上海中贸美凯龙经贸发展有限公司1号会议室（地址：上海市青浦区涞港路号国家会展中心B栋304室）。

（三）报价文件主要内容应包括本询比采购文件第四部分《格式文件》中列明的项目。报价人应制作报价文件正本一份。

（四）报价人同时须于报价截止时间当天，到达开启地点递交两套纸质版的报价文件。

（五）报价人自行负责准备报价文件和递交报价文件所发生的任何成本或费用。买方对此不负任何义务。

五、报价文件的评审及最终服务商的确定

（一）报价文件评审的原则：报价文件应满足第五部分《询比采购过程及评审方法》“4.1 报价文件的初审”要求，成为有效的报价文件。在此前提下，对其进行价格评审。评审小组对各报价人的报价进行核准，确定其评审价格，并把各报价人评审价格分别按照从低到高的顺序依次进行排名。评审价最低的报价人推荐为第一成交候选人，评审价次低者推荐为第二成交候选人，评审价第三低者推荐为第三成交候选人；如出现评审价相同时由评审小组以少数服从多数的原则确定名次；并提出书面评审报告并送采购人。采购人根据评审小组推荐的候选成交报价人结果，确定成交报价人。

(二) 本次询比采购公告在上海中贸美凯龙经贸发展有限公司 (www.ctme.cn) 上发布。本公告的修改、补充, 在上海中贸美凯龙经贸发展有限公司 (www.ctme.cn) 发布。本公告在各媒体发布的文本如有不同之处, 以在上海中贸美凯龙经贸发展有限公司 (www.ctme.cn) 发布的文本为准。

(三) 有关此次询比采购之事宜, 可按下列方式向采购人查询:

采购人: 上海中贸美凯龙经贸发展有限公司

地址: 上海市青浦区涞港路 181 号国家会展中心 B 栋 304 室

电话: 021-39880417

联系人: 胡小姐

邮箱: hurr@ctme.cn