

中国人寿保险（海外）股份有限公司客服智能化辅助项目招标公告

一、招标条件

中国人寿保险（海外）股份有限公司（以下简称“招标人”）委托公诚管理咨询有限公司（以下简称“招标代理机构”）就中国人寿保险（海外）股份有限公司客服智能化辅助项目（项目编号：CGDZ-202604220077，招标代理项目编号：SZ-04-04A-2026-D-E10799）进行公开招标采购，项目资金由中国人寿保险（海外）股份有限公司自筹，资金已落实。项目已具备招标条件，欢迎符合资格条件的潜在投标人（以下简称投标人）前来投标。

二、项目概况与招标范围

- 2.1 项目名称：中国人寿保险（海外）股份有限公司客服智能化辅助项目
- 2.2 项目概况：本项目将依托 AI 大模型，建设智能服务记录、智能质检、智能预估查询、智能管理分析四大核心场景，推动客户服务体系智能化转型，具体如下：

序号	分类	描述
1	智能服务记录	基于智能语音识别技术实现通话转写、关键信息提取、来电业务自动分类打标、通话/热线留言/回访智能总结自动生成，替代传统人工事后录入，沉淀全量结构化服务数据。
2	智能质检	通过智能技术实现全量通话服务自动质检，覆盖服务规范、合规风险、客户情绪等多维度质检场景，支持多套自定义质检规则编辑、高价值个案智能筛选、优秀服务行为正向激励，配套人工复检、申诉审核、结果分析等闭环管理功能。
3	智能预估查询	系统综合客户 IVR 选择路径、保单信息、在途申请、历史服务纪录、外部事件等，梳理客户画像，并通过大模型预测客户来电的可能查询事项及预测依据，在客户完成身份验证或部分识别后 3 秒内生成首次预测提醒，并展示于坐席界面。随着通话进行，系统根据客户与坐席的对话内容动态调整“查询提醒”，并实时更新坐席回复所需的相关知识。
4	智能管理分析	提供自然语言交互查询功能，支持管理者以提问方式获取可追溯依据的定性分析结果；支持按服务标签、产品类型、客户属性、时间趋势等维度的可视化图表分析，实现定性定量联动；提供关键指标异常监测与主动预警能力（系统通知、邮件、看板高亮等）。

- 具体技术内容详见招标文件“第五章 技术规范书”。
- 2.3 项目预算：含税人民币 250 万元。

注：以上预算金额仅为招标人在服务期内向中标人采购的金额上限，实际采购金额未达预算金额招标人不承担任何法律责任。

2.3 服务期限：自合同签订之日起 1 年。

2.4 服务地点：深圳市。

2.5★本项目设置含税最高限价，详见《投标一览表》，若供应商报价超过最高限价，按否决投标情况处理。

★三、投标人资格要求

3.1 投标人必须具有独立法人资格或经其授权具有承接本项目能力的分支机构（须提供营业执照，如果是分支机构参与本项目投标，还须同时提供其具备独立法人资格的上级主体出具的有效授权书，但只接受直接授权，不接受逐级授权。提供授权书（格式自拟），原件备查）。本项目不接受总公司与分支机构同时参与投标，也不接受同一总公司授权两个或以上分支机构同时参与本项目投标；如出现以上情形，该两家或以上投标人的投标文件均按无效投标处理。

3.2 投标人须满足下列要求：（投标人须提供书面承诺书，格式自拟）

- 1) 具有独立承担民事责任的能力；
- 2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 4) 具备履行合同所必须的设备和专业技术能力；

5) 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录及参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

3.3 投标人未被列入“信用中国”网站中“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”。（如查询结果显示“很抱歉，没有找到您搜索的数据”“在全国范围内没有找到（公司名称）相关的结果”，视为没有上述三类不良信用记录。投标人提供信用中国网站 www.creditchina.gov.cn 查询结果截图。最终以招标人或招标代理机构评审当日在网上查询结果为准）。

3.4 业绩要求：投标人自 2023 年 1 月 1 日（以合同签订时间或合同约定的服务开始时间为准）至今须具备至少 1 个客服智能化辅助项目业绩。【提供合同关键页复印件（包括但不限于合同封面/首页、合同内容、服务期限、签章页）和付款证明（发票或银行流水

均可)】。业绩可包含投标人分公司、全资子公司的案例，若为全资子公司还须提供企查查 (<https://www.qcc.com>) 或爱企查 (<https://aiqicha.baidu.com/>) 或天眼查 (<https://www.tianyancha.com/>) 相关控股关系截图证明；未按要求提供证明材料或提供的证明材料因模糊不清等各种原因不足以支撑判断的，则对应业绩不符合资格条件】；母公司/总公司投标的，全资子公司/分公司业绩予以认可；全资子公司/分公司投标的，业绩必须是全资子公司/分公司的。

3.5 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加同一项目的投标，投标人提交投标文件时必须提供《投标人控股及管理关系情况申报表》。

3.6 本次招标不接受联合体投标，不允许转包；

3.7 审计报告要求：提供近 3 年（2022 至 2024 年度）由会计事务所出具的审计报告，报告中有保留意见的均视为资格不符。

四、资格审查方法

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

五、招标文件的获取

5.1 本项目实行网上发售电子版招标文件，不再出售纸质招标文件。

5.2 招标文件获取时间：2026 年 4 月 30 日招标公告发布至 2026 年 5 月 20 日 17 时 30 分（北京时间，下同）；

5.3 招标文件费用：每套售价 300.00 元人民币，售后不退。

5.4 招标文件获取方式：凡有意参与投标的潜在投标人，请按以下步骤顺序进行操作，获取招标文件：

通过“诚E招电子采购交易平台”（网址：<https://www.chengezhao.com/>）完成本项目招标文件的费用支付并及时下载招标文件。

（1）输入网址，点击【新用户注册】（注册步骤详见门户网站：【投标人操作指南】-【注册指引】）。登陆账号后点击【常用文件】，下载《投标人&供应商操作手册》（已注册供应商跳过本步）；

（2）注册成功后登录平台，点击【商机发现】，检索本项目并直接支付；

注意：无论招标文件是否收费，投标人请务必在标书售卖截止时间前登录平台，选择招标项目进行招标文件购买操作；否则将无法正常投标。

(3) 选择支付方式：①网上支付（微信扫码）、②电汇（须上传汇款凭证）。

(4) 点击【我的项目】，进入项目后下载招标文件即完成文件获取。

(5) 疑问反馈：投标人针对投标人注册、招标文件获取、CA 证书办理、网上操作等相关业务的咨询，可查询平台首页“帮助中心”专区，或致电客服热线：020-89524219，服务时间 8:30-17:30（工作日）。

(6) 免责声明：“诚 E 招电子采购交易平台”（网址：<https://www.chengezhao.com/>）为本项目招标文件获取的唯一渠道，其他平台支付及获取文件均属无效。

注意：招标文件的获取方式及操作步骤详见《投标人&供应商操作手册》。

六、投标文件的递交

6.1 本项目采用电子投标，投标文件递交截止时间（投标截止时间，下同）：**2026 年 5 月 21 日 09 时 30 分**（即投标截止时间）。

6.2 电子投标：投标人通过诚 E 招电子采购交易平台投标客户端软件编制生成电子投标文件，并通过诚 E 招电子采购交易平台递交。

6.3 投标人须在投标截止时间前递交电子版，同时发送压缩加密电子版投标文件到邮箱 liuhaom@gcbidding.com，本项目以诚 E 招电子采购交易平台提交的电子投标文件为准。

6.4 出现以下情形之一时，为无效投标：

6.4.1 逾期提交；

6.4.2 未提交诚 E 招电子采购交易平台的电子投标文件；

6.4.3 未按照招标公告要求获取招标文件的。

6.5 电子招标开标的异常处理：

当电子投标文件出现投标异常时，应及时联系客服（电话：020-89524219）。若在投标截止时间之前仍未解决，投标人须提供在投标截止时间之前进行投标操作出现异常的证明材料，如不同操作步骤的系统界面的全幅截图，如后台确认为系统原因导致，则以投标人发送邮箱的电子版投标文件为准。

七、发布公告的媒介

本项目招标公告同时在 中国人寿保险（海外）股份有限公司官网

(<https://www.chinalife.com.hk/zh-hk/about-us/tender>)、中国采购与招标网(<http://www.chinabidding.com.cn/>)、中国招标投标公共服务平台(<http://www.cebpubservice.com>)、金采网(<http://www.cfcpn.com/>)、诚E招电子采购交易平台(<https://www.chengezhao.com/>)上发布，其他媒介转载无效。对于非法转载、篡改招标公告信息的组织或个人，招标人/招标代理机构保留追究其法律责任的权利。

八、联系方式

招标人：中国人寿保险（海外）股份有限公司

联系人及联系方式：周工 0755-36838656、13923734231

电子邮件：zhouxiaohui@chinalife.com.hk

联系地址：深圳市福田区福田路24号海岸环庆大厦42楼

招标代理机构：公诚管理咨询有限公司

地 址：深圳市福田区新闻路2号英龙商务中心33楼33E室

项目负责人：刘浩明、金煜尧、卢修宇、孙婉超、李大伟、宋晋刚、宗正月

电 话：13590459933、13928484064

电子邮件：liuhaom@gcbidding.com

开 户 名：公诚管理咨询有限公司

开户银行：中信银行广州花园支行

账 号：3110910037672610799（账号仅对应本项目）

招标人：中国人寿保险（海外）股份有限公司

招标代理机构：公诚管理咨询有限公司

2026年4月30日