

더블유쇼핑 고객센터 상담원 도급을 위한

# 제 안 요 청 서

2017. 04

주식회사 더블유쇼핑

## I. 사업개요

### 1. 사업명

「더블유쇼핑 고객센터 업무위탁 용역」

### 2. 사업의 목적

- 더블유쇼핑 방송상품의 주문/CS상담 서비스 제공을 통한 고객 만족도 제고

### 3. 사업기간 : 계약체결일로부터 12개월

### 4. 사업의 내용

- 상담사의 선발 및 교육
- 고객문의에 대한 안내 및 상담(인바운드/아웃바운드, 이메일, 게시판, 채팅 등)  
- 365일 24시간 기준(실제 운영시간은 별도협의)
- 고객불만의 접수 및 처리(인바운드/아웃바운드, 이메일, 게시판, 채팅 등)
- 상담사 관리 및 상담 품질 관리
- 상담 현황 통계 및 주간/월간/분기/연간 업무보고
- 기타 고객상담업무와 관련된 제반 사항 일체

### 5. 추진일정

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| ○ 입찰공고 및 제안서 접수  | 2017.4.14 ~ 4.21 |
| ○ 제안서접수 마감       | ~ 2017.4.21      |
| ○ 업체평가           | ~ 2017.4.24      |
| ○ 우선협상대상 업체 선정통보 | ~ 2017.4.25      |
- ※ 추진일정은 업무진행상황에 따라 변경될 수 있음

## Ⅱ. 사업추진방안

### 1. 기본운영방향

- 더블유쇼핑 대고객 대상 상품정보안내, 주문, CS문의, 민원대응 등을 통한 고객 서비스 제공
- 더블유쇼핑 주문상품의 사후관리를 통한 고객만족도 제고

### 2. 주요사업 추진내용

- 효과적인 고객센터 인력 운영 및 관리
- 상담원 교육을 위한 교육 매뉴얼 작성
- 각종 상담결과의 체계적, 주기적 보고
- 고객센터 진단 및 개선 컨설팅

## Ⅲ. 제안요청 내용

### 1. 제안의 내용

- 더블유쇼핑의 특성, 제안사유, 목적, 추진방향 및 기대효과를 구체적으로 제시
  - 수행 방법, 범위 및 세부내역, 일정, 목표대비 기대효과, 이행계획 및 방안 등

### 2. 제안을 하는 업체의 대한 설명

#### □ 일반적 사항

- 업체현황(일반현황, 재무현황)
- 최근 3개년간 영업실적
- 법인의 조직, 인원현황 등
- 기타 업체 소개

#### □ 구체적 사항

- 고객센터 업무위탁 용역 수행실적(금액포함) 및 내용(최근 3년간)
  - 홈쇼핑, 인터넷쇼핑, 모바일쇼핑
- 홈쇼핑(T커머스) 고객센터 업무위탁 분야 수행 총기간(총개월 수)

### 3. 인적자원 관리방안

- 관리, 스텝, 상담사의 구성 및 운용방안
  - 내부 경력인력 전환배치 계획 및 유지율 제시

- . 월 단위 측정 = 경력인력/ 총 재직 운영인력
- . 월 평가에 따라 비용 인센티브 및 페널티 적용방안 제시
- 상담원 수급관리 방안
  - 신규 상담원 채용 배치계획, 상담원 이직 및 충원관리계획 제시
    - . 고객센터 초기 운영인력 구성방안 제시 (비용포함)
  - 긴급 상담인력을 최소 1~2일이내 투입 필요 시 이행방안 및 최대 가능한 목표 일시를 제시(구체적인 이행방안 포함필요)
  - 상담원 퇴사 시 대체인력 운영계획 등 제시
    - . 퇴직율 관리방안(목표제시 필요) 제시
    - . 퇴직율 개런티 (월 단위 측정 = 퇴직한상담원 수 / 총상담원수)
    - . 월 평가에 따라 비용 인센티브 및 페널티 적용방안 제시
  - 총원 또는 재직인원 대비 버퍼(오버)인력 투입율 및 유지방안 제시
    - . 버퍼(오버)인력 투입율 개런티 (월 단위 측정= 버퍼인력/ 총 재직 상담원수)
    - . 월 평가에 따라 비용 인센티브 및 페널티 적용방안 제시
  - 상담 집중 시 인력의 탄력적 운용방안 제시
  - 주문집중 시간대 및 주말/공휴일 등 운용방안 제시
  - 신규상담사의 교육 운영 계획(비용포함)
- 인수인계 방안
  - 위탁 해지 시 상담원 고용승계 방안
  - 신규위탁 시 상담원 고용승계 방안
- 사기진작의 구체적 방안
- 신입 상담원 교육계획
  - 수주 실적 등 내부 및 외부업무교육 세부실천 방안
  - CS, Skill-Up 등 업무교육 세부실천 방안
  - 충원상담원 교육 프로그램 제시
- 신규 및 기존 상담원 능력 향상 및 경력 관리
- 상담관리자 능력개발 계획
- 기타 교육 활성화 계획 등

#### 4. 생산성 및 품질관리 방안

- 주문/CS 생산성 향상 및 성과 부진자 관리
  - 서비스 목표 및 달성 전략, 품질 관리 방안의 적정성 제시

- 상담업무 및 지원업무 등 효율적 운영·유지·개선방안 제시
- 상담유형별 최적 업무 프로세스 설계 및 적용 방안 제시
- 주문/CS 생산성 향상 및 성과(주문완료) 관리방안 제시  
(업무 프로세스 설계 및 적용 방안)
- 상담사 성과 측정 지표의 효과성 및 개인별 관리 방안 제시  
(시간단위, 일단위 측정관리) – 생산성 및 성과관리 최소단위
- 상담업무 프로세스 표준화 및 개선방안 제시
- 상담품질, 통화건수, 응대율 등 관리항목 지표 유지 및 관리
  - 주문/ CS CPH 월 평균 13 이상, 주문완료(수주)율 월 평균 70% 이상 달성계획을 구체적으로 제시
  - 원스탑 처리율 최소 90%이상 달성계획 구체적으로 제시
  - 콜백, ARS자동주문 24시간이내 후처리율 100% 달성계획 구체적으로 제시
  - 관리항목 내부목표 설정 및 지표 저하 시 구체적인 대처방안 제시
- 상담원 평가 및 동기부여 방안
  - 상담원 평가지표, 방법, 주기 설정방안
  - 평가 결과 피드백, 보상을 통한 동기부여 및 페널티 적용방안
- 고객 클레임 최소화 방안
  - 클레임 유형별 대처 방안 제시
  - 클레임 처리 프로세스 및 발생 최소화 방안
- 이용고객 만족도 향상방안
  - 평가항목 설정 및 평가주기 제시
- 각종 통계자료의 목록 및 내용을 구체적으로 제시필요

## 5. 정보보안, 시설운영 및 관리방안

- 고객정보 유출 방지방안
  - 정보유출방지를 위한 프로세스 관리방안
  - PC관리 및 고객정보를 외부로부터 보호를 위한 관리방안
  - 상담원에 대한 교육 및 제도적 방지책 제시
  - 사고 발생 시 손해배상 등의 조치방안
- LG서초2센터에 위치한 더블유쇼핑 CTI ARS장비와의 연계 방안
  - 전용회선(이중화) 및 전용회선 라우터(이중화) 구성 및 관리 방안(비용 포함)

## 6. 입찰가격 산출내역 (붙임 5. 참조)

- 투입인력에 대한 연/월차수당은 별도로 지급하지 않고, 성과급을 운용하는 조건으로 가격 산출

## 7. 기타 차별화 제안

- 더블유쇼핑 고객센터를 특화 시키기 위한 차별화된 지원방안 제시

# IV. 위탁운영업체의 선정

## 1. 참가자격 : 다음의 조건을 모두 충족해야 함

- 공고일 현재 최근 3년 이상 국내 홈쇼핑(T커머스 포함), 인터넷 쇼핑, 모바일 쇼핑 고객센터 업무위탁 운영 경험이 있는 업체
- 고객센터 분야 상담인력이 최소 100명 이상인 업체
  - ※ 일반경쟁입찰에 참가하고자 하는 자는 다음 각 호의 요건을 구비하여야 한다.
  - 1. 당해 입찰의 목적물에 필요한 시설 또는 점포를 소유 또는 임차하고 있을 것
  - 2. 다른 법령의 규정에 의하여 허가, 인가, 면허 등을 요하거나 자격 요건을 갖추어야 할 경우에는 당해 허가, 인가, 면허 등을 받았거나 당해 자격요건에 적합할 것
  - 3. 부가가치세법 제5조의 규정에 의하여 당해 사업에 관한 사업자등록증을 교부 받은 자일 것
  - 4. 보안측정 등의 조사가 필요한 경우에는 관계기관으로부터 적합한 판정을 받은 자일 것
- 부정당업자의 입찰참가 자격제한 규정에 해당되지 아니한 자
  - ※ 다음 각호의 해당하는 자(계약상대자 또는 입찰자의 대리인, 지배인, 그 밖의 사용인을 포함한다)에 대하여는 1개월 이상 2년 이하의 범위 안에서 입찰참가 자격을 제한한다.
  - 1. 정당한 이유 없이 계약을 체결하지 아니하거나 계약을 이행하지 아니한 자 또는 고의로 무효입찰을 한 자
  - 2. 계약의 이행에 있어서 고의로 조작 또는 부당하게 하거나 부정한 행위를 한 자 또는 조사, 설계 용역계약에 있어서 고의 또는 중대한 과실로 총 사업비를 적정하게 산정하지 아니한 자
  - 3. 경쟁입찰에 있어서 입찰자간에 서로 상의하여 미리 입찰자격을 협정하거나

특정인의 낙찰을 위하여 담합한 자

4. 입찰참가신청서 또는 입찰참가승낙서를 제출하고 계속하여 3회 이상 입찰에 참가하지 아니한 자
  5. 입찰참가를 방해하거나 낙찰자의 계약체결 또는 그 이행을 방해한 자
  6. 감독 또는 검사에 있어서 그 직무의 수행을 방해한 자
  7. 입찰자격에 관한 서류 그 밖의 계약에 관한 서류를 위조하거나 변조한 자
  8. 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 또는 하도급거래 공정화에 관한 법률의 규정에 위반하여 공정거래위원회로부터 입찰참가 자격제한 요청이 있는 자
  9. 계약의 체결 또는 그 이행과 관련하여 관계직원에게 증뢰한 자
    - ① 제1항의 규정에 의하여 입찰 참가자격을 제한 받은 자는 그 자격제한 기간에 있어서는 더블유쇼핑에서 시행하는 모든 입찰에의 참가자격이 제한된다. 다른 법령의 규정에 의하여 입찰 참가자격의 제한을 받은 자도 또한 같다.
    - ② 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 입찰 참가자격의 제한을 받은 자가 법인 그 밖의 단체인 경우에는 그 대표자에 대하여도, 중소기업협동조합인 경우에는 그 원인을 직접 야기시킨 조합원에 대하여도 제1항의 규정을 적용한다.
    - ③ 사장 또는 그 위임을 받은 자는 제1항 내지 제3항의 규정에 의하여 자격이 제한된 자를 대표자로 사용하여 그 대표자가 입찰에 관여하는 경우에는 그 사용자에게 대하여도 당해 입찰의 입찰 참가자격을 제한하여야 한다.
- 기타 국가계약법상 하자가 있거나, 전국은행연합회의 "신용정보관리 규약"에서 정하는 연체, 대위변제, 대지급, 부도, 관련인에 의한 신용 거래정보 및 금융질서문란정보의 등록대상자는 입찰에 참가할 수 없음

## 2. 입찰 및 낙찰자 결정방식 : 공개경쟁입찰 후 협상에 의한 계약 체결

- 계약이행의 전문성·기술성을 요구하는 용역
  - 따라서 입찰은 공개경쟁입찰 방식으로 실시하고, 낙찰자 결정은 공급자들로부터 제안서를 제출 받아 협상을 통해 가장 유리하다고 인정되는 업체와 계약을 체결
- 제안서 심사 및 우선협상대상자 선정
  - 입찰제안서 접수 ⇒ 서류심사 및 평가 ⇒ 순위에 따라 협상 ⇒ 최종 업체 선정

### 3. 낙찰자 선정절차

- 입찰공고의 용역 제안요청에 따라 제안서를 작성·제출
- 접수 제안서는 평가위원이 업체평가, 제안서평가 및 입찰가격평가를 실시
- 제안서 평가기준
  - 제안서의 모든 항목의 평가는 평가표에 따라 평가위원이 항목별 평가하여 총점으로 순위를 매김.
  - 협상대상자의 선정은 전자문서 또는 서면으로 작성된 용역제안서의 기술능력 평가와 가격제안서의 입찰가격평가를 종합적으로 합산한 결과에 따라 결정
  - 제안업체는 제안서 평가방법 또는 선정결과에 대해 이의를 제기할 수 없으며, 제안서 평가결과의 세부내용 및 협상결과는 공개하지 않음
  - 평가위원은 제안업체에게 설명 또는 추가자료를 요청할 수 있음
- 협상적격자 및 협상순위의 선정
  - 제안 평가를 통해 평가위원이 평가표에 의거 기술능력평가의 총점(60)의 80% 이상인 자를 협상적격자로 선정
  - 협상순서는 기술능력평가 점수와 입찰가격평가 점수를 합산하여 합산점수의 고득점 순에 따라 결정하되, 합산점수가 동일한 제안자가 2인 이상일 경우에는 기술능력평가의 합산점수가 높은 제안자를 선 순위자로 하고, 기술능력평가 점수와 입찰가격평가 점수도 동일한 경우에는 기술능력평가의 세부평가항목 중 배점이 큰 항목에서 높은 점수를 얻은 자를 선 순위자로 함. 기술능력평가의 세부평가항목 중 배점이 큰 항목의 점수도 동일한 경우 세부평가항목의 '생산성 및 품질관리 방안'의 점수에 따라 선 순위를 정함.
- 협상적격자 통지
  - 제안서 평가결과 협상적격자와 협상순위가 결정된 경우에는 협상 적격자에게 협상순위와 협상일정을 서면 또는 유선을 통해 통보. 다만, 협상일정은 고득점 순에 따라 통지하며, 협상 미 적격자에 대해서는 미 적격사실을 통지
- 협상 및 낙찰자 결정
  - 선정된 협상적격자 중 제안서 기술능력평가와 입찰가격평가를 합산한 점수의 고득점 순에 따라 순차적으로 협상을 진행하여 최종 용역업체를 선정
  - 협상적격자로 선정된 자가 제안한 과업내용, 이행일정, 제시가격 등



더블유쇼핑이 권유한 사항 등을 협상대상으로 하여 그 내용의 일부를 조정할 수 있으며, 그 가감되는 내용에 따라 상당하는 금액을 예정가격 범위 내에서 조정함

- 협상이 성립되면 계약을 체결하고 차 순위 협상적격자와의 협상은 실시하지 아니함

○ 기타 유의사항

- 계약체결은 더블유쇼핑이 정한 "규정"에 의하고, 이에 정한 바가 없으면 정부의 계약에 관한 법령·예규·해석 등을 준용함

## V. 일반 안내사항

### 1. 제안서 작성요령

- 고객센터 업무위탁 용역 관리를 위한 일반, 사업관리, 기타부문에 대하여 제안 요청서에서 요구하는 실행방안에 대해 자세하게 기술되어야 함
- 제안업체는 제안요청서를 참조하여 각 항목별 순서대로 구분하여 제안서를 작성하여야 함
- 제안요청 내용을 명확히 파악하고 본 과업의 정확한 분석을 통한 업무파악, 추진전략, 과업범위 및 내용들을 명확하게 기술하여야 함
- 제안서는 제안요구사항을 최대한 충족하도록 꼭 필요한 사항 위주로 간단·명료하게 작성하여야 함
- 제안내용의 근거 및 참고 자료 등은 첨부하여야 하며, 허위 또는 단순한 예상으로 작성해서는 아니 됨
- 제안업체는 아래와 같은 요령으로 가격제안서를 작성 제출하여야 함
  - 기술제안서와 별도로 가격제안서(붙임4)를 작성할 것
  - 가격제안서는 이해할 수 있도록 가격표를 간결히 작성하되, 가격항목을 정하고 이에 따라 가격표를 작성할 것
  - 인건비의 변동 예상치는 가격제안서에 반영하여 제출
  - 가격제안서는 부가세별도 및 제반경비를 포함한 가격으로 제시할 것
  - 가격제안서의 인력규모를 하단 내용을 참고하여 작성 후 제출할 것  
. 최초30명 기준으로 가격 작성, ASP는 콜시스템 비용을 제외한 금액으로 작성할 것
- 제안업체는 용역과 관련한 직접경비 및 제 경비에 대한 상세내역을 가격 제안서에 표기할 것

## 2. 제안서 제출

- 접수마감일자 : 2017. 4. 21 15:00시까지
  - 제안 제출 서류는 접수마감 시간까지 방문접수 (우편접수 불가)
- 접수처 : (주)더블유쇼핑 본사, [center@w-shopping.co.kr](mailto:center@w-shopping.co.kr)  
서울시 서초구 서초대로 301, 12층 고객만족팀 (서초동, 동익성봉빌딩)
- 입찰참가서류
  - ① 입찰참가신청서 및 회사개요(붙임2) 1부
  - ② 기타별도로 정한 서류(사업자등록증, 법인등기부등본, 회사신용 확인가능 서류)
- 제안서
  - ① 제안서 및 요약본 각 8부(원본1부, 사본7부), 가격제안서 1부를 제출하여야 함
  - ② 가격제안서(부가세별도 및 제반경비 포함)는 기술제안서와 별도로 분리하여 밀봉(필수)을 하여 제출하여야 함
  - ③ 가격을 구성하는 모든 내용은 가격제안서에 명시하여야 함
  - ④ 제안서는 지정한 일시까지 접수되도록 충분한 시간적 여유를 가지고 제출함
    - 전자사본(USB) : 제안서 및 관련자료 포함(MS Office 호환)하여 제출
  - ⑤ 제안서 우편접수는 허용되지 않으며, 대표자 또는 위임장에 위임된 대리인이 명시된 제출기한 내 접수장소에 직접 제출하여야 하며, 미제출 시 제안의사가 없는 것으로 간주함(법인인감도장 또는 사용인감도장 날인 또는 지참)
  - ⑥ 제안서가 접수되기 전 천재지변 또는 기타 불가항력적 사고로 인하여 발생한 제안서의 분실 또는 손상에 대하여 더블유쇼핑은 책임을 지지 아니함
  - ⑦ 제안서 제출과 제출물에 따른 모든 책임은 제안업체에 있음
  - ⑧ 제출된 서류는 일체 반환하지 않음

### 3. 제안서의 효력

- 제안서 내용은 제안사가 사업자로 선정된 후 계약서에 명시되지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가짐. 단, 계약서에 명시한 경우는 계약서 사항이 우선함.
- 제안서에 제시된 내용과 더블유쇼핑의 요구에 의하여 수정·보완·변경된 제안내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가진다. 단, 계약서에 명시된 경우는 계약서가 우선한다.
- 더블유쇼핑은 필요 시 제안사에 대하여 추가제안 또는 자료를 요청할 수 있으며, 이에 따라 제출된 자료는 제안서와 동일한 효력을 가진다.

### 4. 제안 유의사항

- 제안서에는 본 제안요청서에서 요구하는 모든 사항이 기술되어야 함
- 제안요청서의 모든 조건을 제안업체에서 명백하게 배제한 경우를 제외하고는 묵시적으로 승인되어 제안서에 포함된 것으로 간주함
- 본 제안과 관련하여 제출한 제안서는 제안사가 수정하거나 철회할 수 없음
- 입찰참가자는 입찰 및 계약에 관한 모든 사항은 입찰 전에 완전히 숙지하여야 하며, 이를 숙지하지 못한 책임은 입찰참가자에게 있고, 숙지하지 못하여 발생한 손해에 대하여는 일체의 이의를 제기할 수 없음
- 제안서는 시행문(붙임1)을 첨부하여 제출하여야 하며, 대표자의 인감날인이 있어야 함(날인이 없는 경우 제안으로 인정하지 않음)
- 제출된 제안서의 내용은 더블유쇼핑이 요청하지 않는 한 변경할 수 없으며, 계약체결 시 계약조건의 일부로 간주함
- 제안서 작성은 한국어로 작성하며 영어 약어를 사용할 경우 약어표를 제공하여야 함
- 기재사항이 누락되거나 제안요청 내용에 대해 언급이 없는 항목은 해당사항이 없는 것으로 간주함
- 제안서의 모든 기재사항은 객관적으로 입증할 수 있는 관계서류를 첨부해야 하며, 평가시 영향을 미칠 중대한 내용에 대해 허위 작성한 사실이 판명될 시 평가대상에서 제외됨은 물론 계약 후에도 계약파기와 함께 인적, 물적, 기간적 손실에 따른 손해배상을 청구할 수 있음
- 기타 본 제안요청서에 명시되지 아니한 입찰 및 계약에 관한 사항은 더블유쇼핑의 해당 규정, 기준 및 절차에 의함
- 제안요청서 등의 제반 관련자료는 더블유쇼핑 홈페이지 공지사항을 참고하기 바라며, 별도로 교부하지 않을 예정임

- 본 제안을 위해 소요되는 일체의 비용은 제안사의 부담으로 함
- 더블유쇼핑이 제안서에 기술된 내용에 대하여 증빙자료를 요구할 경우 이를 문서로 제시하여야 하며, 입증 자료를 제출하지 못할 경우 불가능한 것으로 판단한다.
- 제안내용에 대한 확인을 위하여 추가자료 요청 또는 현지실사를 할 수 있으며, 이에 따라 제출된 서류는 제안서와 동일한 효력을 가짐
- 제안서의 기재사항 누락, 기재내용의 상이 및 근거자료가 불충분함에 따른 불이익은 제안업체가 감수하여야 함
- 제안사가 동 제안요청과 관련된 내용을 홍보/언론보도 시에는 더블유쇼핑과 사전 협의하여야 함
- 본 제안에 의한 산출물은 별도의 명시가 없는 한 더블유쇼핑이 소유권을 가짐
- 제안서는 단순 명확해야 하며 불확실하거나 추상적인 표현은 지양하고, 해석이 상이한 경우 W쇼핑의 해석 적용("가능하다", "~할수도 있다" 등은 불가로 해석)
- W쇼핑과 사전협의 없이 특정 제한조건 또는 전제조건을 포함하여 제안할 수 없음  
("단 ~경우에 한함", "~인 경우만 해당" 등)
- [붙임11.] 사용자요구사항 요약서 양식을 참고하여 비교란에 평가항목 실적 및 목표 작성, 주요 요점 및 관련 참조페이지를 작성할 것. (복수 페이지 제출가능)

## 5. 심사 기준

□ 제안서 평가배점 : 100점

구분	평가항목	평가요소	배점
기술 능력 평가	업체 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최근 사업 수행 실적 (5)</li> <li>• 홈쇼핑 분야 수행 실적 (10)</li> </ul>	15
	제안 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객센터 인적자원 관리방안 (35)</li> <li>• 생산성 및 품질관리 방안 (10)</li> </ul>	45
입찰 가격 평가	가격 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업체별 제안 가격 비교 (40)</li> </ul>	40
합계	계		100

※ 세부내용은 [붙임11.] 참조

- 업체제안PT 발표 및 우선협력대상자 선정
  - 업체제안PT
    - 1) 업체제안PT는 생략하며 제안서평가로 대체함
  - 우선협력대상자
    - 1) 기술능력평가 점수와 입찰가격평가 점수를 합산하여 종합 평가점수의 상위 고득점 순으로 우선협상대상자로 선정

## 6. 기타 유의사항

- 평가결과에 대해 제안업체는 이의를 제기할 수 없음
- 제안내용에 대한 평가는 더블유쇼핑에서 평가위원을 구성하여 평가함
- 회사가 제시한 제안요청사항에 적합하지 않은 제안 내용은 제안 평가 대상에서 제외함
- 제안서 평가에 대한 세부사항은 공개하지 않음
- 제안서는 MS-OFFICE(PowerPoint)로 작성되어야 함
  - 별도 발표(요약)자료는 자유양식
- 제출서류의 내용은 구체적으로 작성되어야 하며, 기재항목의 누락 또는 “공급할 수 있다.”, “협의하여 조정 가능하다”, “고려할 수 있다.”, “향후 제공 가능하다” 등과 같은 모호한 표현은 불가능한 것으로 간주한다.
- E-mail 또는 유선 질의사항에 대해서는, 각 제안사 혹은 예정사에게 동일하게 정보를 제공함
- 제안 관련한 질의는 반드시 E-Mail 을 사용하여 주기 바라며, 전화나 구두로 질의 및 응답한 사항은 법적 효력이 없음
- 제안서 작성관련 문의사항
  - (주)더블유쇼핑 고객만족팀 이수민 과장 070-4820-4237 / [center@w-shopping.co.kr](mailto:center@w-shopping.co.kr)

[#붙임1]

## ○○○ 회 사 명

우) 주소 : 전화 팩스

소 속 : 직 위 : 성명 : 이메일 :

문서번호

시행일자 2017. 04. .

수 신 (주)더블유쇼핑

참 조 고객만족팀

제 목 제안서 제출

더블유쇼핑 고객센터 업무위탁 용역과 관련하여 별첨과 같이 제안서를 제출합니다.

첨부 :

1. 제안서 및 제안 요약서 각 8부(원본1부, 사본7부).
2. 가격제안서 1부. 끝.

---

2017. 04. .

업 체 명 : (법인날인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하

[#붙임2]

## 입찰참가신청서 및 회사개요

※ 아래 사항 중 해당되는 경우에는 기재하시기 바랍니다.

신 청 인	상호 또는 법인명칭				사업자등록번호 (법인등록번호)	
	주 소				전 화 번 호	
	대 표 자				생년월일	
경 영 지 표	자본금		총자산		유동자산	
	자기자본		유동부채		고정부채	
	퇴직급여충당금		당기순이익		15년 매출액	
	자기자본비율		부채비율		유동비율	
입 찰 개 요	입 찰 공 고				입 찰 일 자	
	입 찰 건 명					
대 리 인  · 사 용 인 감	본 입찰에 관한 일체의 권한을 다음의 자에게 위임합니다.  성 명 :  생년월일 :			본 입찰에 사용할 인감을 다음과 같이 신고합니다.  사용인감 :		
<p>본인은 위의 사항을 입찰 공고한 귀 더블유쇼핑의 공개경쟁입찰에 참가하고자 귀사에서 정한 위탁운영 입찰제안서 및 입찰공고사항을 모두 승낙하고 별첨서류를 첨부하여 입찰 참가 신청을 합니다.</p> <p>붙임서류 :</p> <p>1. 인감증명서 1부</p> <p>2. 기타 공고로서 정한 서류 일체</p> <p style="text-align: right;">2017. 4. .</p> <p>업 체 명 : (법인날인)</p> <p style="text-align: right; font-weight: bold;">(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하</p>						

**[#붙임 3]**

## 업체 일반 현황

1. 회 사 명		2. 대표자	
3. 사 업 분 야			
4. 주 소			
5. 전 화 번 호			
6. 회 사 설 립 년 도	년 월		
7. 해 당 부 문 종 사 기 간	년 월 ~ 년 월		
8. 주요연혁(요약)			



[#붙임4]

## 가격 제안서

입찰내용	공고번호		입찰일자	
	건명			
	금액	합계	금 원정(₩ )	
		2017년	금 원정(₩ )	
			금 원정(₩ )	
			금 원정(₩ )	
준공(납품)년월일				
입찰자	상호 또는 법인명칭		법인등록번호	
	주소		전화번호	
	대표자		생년월일	

상기 금액으로 가격제안서를 제출합니다.

2017년 4 월 일

업체명 :

대표자 : (인)

주소 :

붙임 :

1. 구성인력별 산출 근거표 1부.

**(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하**

[#붙임 5]

## 구성인력별 산출 근거표

※ 운영인력 1인당 월 금액 기준 (단위 : 원) / 1년 단위로 작성

구 분			매니저	수주 관리자	CS 관리자	스텝 (DA,QA,QC, 교육 등)	주간상담사		야간상담사	
							1년미만	1년이상		
인 건 비	직접 인건비	기본급								
		성과급								
		소계								
	간접 인건비	퇴직충당금								
		국민연금								
		건강보험료								
		고용보험료								
		산재보험료								
		기타								
		소계								
	인건비계									
제비용		복리후생비								
		교육훈련비								
		회의및포상비								
		소모품비 (생수등)								
		기 타								
원가계(=인건비+제비용)										
일반관리비(=원가계×_%)										
이윤{=(원가계+일반관리비)×_%}										
합계(=원가계+일반관리비+이윤)										
총합계(=합계+부가가치세)										
가격제안액 (1년기준)										
ASP(상면)										

주) "기타"사항이 있을 경우에는 해당사항을 추가하여 구성항목을 명확히 기재할 것

## 고객센터 운영사업실적(최근 3년간)

연번	① 사업명	사 업 기 간	② 계약금액 (단위:백만원)	발주처			③ 구체적 업무수행 내 용	인력 규모	④ 비 고
				회사명	주 소	전화 번호			
계									

- ① 사업명(연도순으로 기재하며 본 업무와 관련한 것만 기재) : 해당 건수별로 정확하게  
 ② 계약금액 : 공동으로 업무를 수행한 경우 총액을 기재하되 자사의 비용만을 괄호안에 기재  
 ③ 구체적인 업무수행 내용 : 수행작업내용을 형태별(업무도급, 인재파견, 컨설팅, 교육 등)로 작성  
 ④ 좌석규모(상담사수) : 좌석수 하단에 상담사수를 괄호 안에 기재  
 ⑤ 비고란에는 '아웃바운드', '인바운드' 구분 기재  
 ※ 실적 증명원(원본대조필)사본1부. 단, 수행(수주포함)중인 사업에 한하여 계약서 사본1부  
 ※ 확인결과 기재된 내용 중 허위사실이 발견된 경우 0점 처리함

2017. 4. .

업 체 명 : (법인날인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하

[#붙임7]

도 급 이 행 실 적 증 명 서							
신 청 인	업체명(상호)				대 표 자		
	영업소재지				전화번호		
	사업자번호						
	증명서용도				제 출 처		
	용역범위및기준 (면적금액등)						
도급이행 실적내용	용역명			구분			
	용역개요						
	계약번호	계약일자	계약기간	좌석수 (상당사수)	이행실적		비고
					비율(%)	실적	
증명서 발급기관	위 사실을 증명함. 년 월 일						
	기관명 : (인) (전화번호 : )						
	주소 : (fax번호 : )						
	발급부서 :			담당자 :			
<p>※ 유의사항</p> <p>1. 거래실적은 세금계산서 및 계약서 등 증빙자료를 첨부(세금계산서 필첨)</p> <p>2. 도급이행실적은 입찰공고 시에 제시한 용역범위 및 기준(면적, 금액등) 등의 조건에 부합되는 실적에 한하며, 공동계약으로 이행하였을 경우 비율과 이행실적을 기재</p> <p>3. 이행실적란은 기재 후 투명접착테이프를 붙여 증명 받아야 함</p>							

## 승복 각서

당사는 “더블유쇼핑 고객센터 운영” 업무 수행을 위한 협력업체 선정 제안에 있어 아래사항에 대해 철저하고 성실하게 보장함을 확인합니다.

- 아 래 -

1. 본 제안 관련 당사에서 제출한 제안서의 제안사항이 모두 사실임을 보장하며, 사실과 다를 경우에는 당사가 선정되어 계약을 체결한 후 일지라도 주식회사 더블유쇼핑이 결정한 불이익 처분(Penalty 또는 계약해제, 해지 등)을 감수함.
2. 제안과정에서 취득한 주식회사 더블유쇼핑의 기술정보 및 계약정보 등 일체의 기밀 사항에 대해서는 주식회사 더블유쇼핑의 서면동의 없이는 어떠한 경우에도 제3자에게 누설하지 않음을 보장함.
3. 본 제안에 관한 주식회사 더블유쇼핑의 평가결과 및 최종업체 선정결과에 대해서는 당사의 낙찰여부와 관계없이 주식회사 더블유쇼핑 결정을 존중하고 깨끗이 승복함.
4. 당사의 상기 1항, 2항, 3항 위반에 따라 주식회사 더블유쇼핑이 입게 된 모든 손해에 대해 당사는 법적, 윤리적 책임을 다하여 배상할 것임을 보장합니다

2017 년 04 월 일

회 사 명 :

담 당 자 :

(인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하

[#붙임9]

## 개인정보수집동의서

본 제안자는 의 “더블유쇼핑 고객센터 위탁 운영” 사업의 낙찰자 선정을 위한 제안서를 제출함에 있어 제안서의 포함된 개인정보를 (주)더블유쇼핑이 아래와 같이 수집 및 이용하는 데 동의합니다.

- 개인정보의 수집. 이용 목적 : 본 용역의 낙찰자 선정 및 용역관리
- 개인정보의 항목
  - 성명, 주민등록번호(총 13자리 중 앞 8자리), 연령, 소속, 직위 등
- 개인정보의 보유 및 이용기간 : 문서보존기간까지(5년)

2017. 04. .

회사명 :

대표이사 성명 직인

성명	서명	성명	서명

## 비밀 보호 준수 각서

2017년 04월 주식회사더블유쇼핑과 "더블유쇼핑 고객센터 운영" 업무 수행을 위한 협력업체 선정"에 대한 제안/평가를 실시 하면서 상호 신뢰를 바탕으로 관련 정보의 기밀 보호를 위하여 아래의 사항을 성실히 준수할 것을 서약합니다.

"제안평가 종료 전 또는 이후에 제안서 내용, 제안가격, 협의 내용, 귀 회사의 비밀, 대외비 등(그에 준하는 자료 정보 포함)을 허가 받지 않는 자(경쟁업체, 관련업체, 제3자 등)에게 직, 간접으로 공개 또는 누설하지 않겠다."

이상과 같이 동의 하며 만일 동의사항을 위반하였을 경우에는 대한민국이 정하는 바에 따라서 민, 형사상의 책임 및 귀사의 기업비밀 보호 준수 지침에 따르겠으며 그 증거로 서명하여 각서로 제출합니다.

2017 년 4 월 일

회 사 명 :

담 당 자 : (인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하

## 사용자 요구사항 협약서

구분	사용자 요구사항 (평가항목)	배점	비고 (결과 및 관련 페이지 기재)
기술 능력 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>제안업체 역량평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>최근 3년간 고객센터 위탁용역(유통) 수행 총 금액(도급) (제안사 상대평가)</li> </ul> </li> </ul>	10	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>제안업체 역량평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>홈쇼핑(티커머스) 고객센터 운영 분야 수행 총기간(총 개월 수) (제안사 상대평가)</li> </ul> </li> </ul>	5	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>인적자원 관리방안                             <ul style="list-style-type: none"> <li>관리, 스텝, 상담사의 구성 및 운영방안</li> <li>내부 경력인력 전환배치 투입율</li> <li>(월 단위 측정 = 경력인력/ 총 재직 운영인력)</li> </ul> </li> </ul>	10	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>인적자원 관리방안                             <ul style="list-style-type: none"> <li>상담사 수급관리 운영방안</li> <li>상담사 퇴직율 관리계획</li> <li>(월 단위 측정 = 퇴직한 상담원수/총상담원수)</li> </ul> </li> </ul>	15	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>인적자원 관리방안                             <ul style="list-style-type: none"> <li>버퍼(오버) 인력(상담사) 투입율</li> <li>(월 단위 측정 = 버퍼인력/ 총 재직 상담원수)</li> </ul> </li> </ul>	10	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>생산성 및 품질관리 방안                             <ul style="list-style-type: none"> <li>주문/CS 생산성 향상 및 성과 부진자 관리</li> <li>상담품질, 통화건수, 응대율 등 관리항목 지표 유지 및 관리</li> <li>상담원평가 및 동기부여 방안</li> <li>고객 클레임 최소화 방안</li> <li>각종 통계자료 목록 및 내용 제시</li> </ul> </li> </ul>	10	
가격 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>위탁운영 입찰가격의 인건비 (제비용 분리 및 합산가격 표기)</li> </ul>	30	밀봉
	<ul style="list-style-type: none"> <li>위탁운영 입찰가격의 ASP비용</li> </ul>	10	밀봉

2017년            월            일

회사명 :

담당자 : (인)

(주)더블유쇼핑 대표이사 귀하.