

中国邮政集团有限公司浙江省嘉善县分公司

客服业务外包采购项目招标公告

根据《中国邮政集团有限公司浙江省分公司采购管理办法》等有关规定，欧邦工程管理集团有限公司受中国邮政集团有限公司嘉兴市分公司委托，就中国邮政集团有限公司浙江省嘉善县分公司客服业务外包采购项目进行公开招标，欢迎国内合格的供应商前来投标。

一、项目名称：中国邮政集团有限公司浙江省嘉善县分公司客服业务外包采购项目

二、项目编号：JXPOST-JS2023-012

三、项目概况：本项目需采购嘉善县分公司邮政客服业务外包服务。

四、资金来源：企业自筹

五、采购内容及相关要求：

（一）采购内容

本项目分为1个标包，中标1家供应商。服务期1年，本项目总预估采购金额67.52万元（含税）。

标包号	采购序号	服务名称	服务内容	全部台席 预估年采 购工时 (小时)	*采购限价 (含税)	预估金额小 计(万元、 含税)
1	1-1	质量管控 客服	1.负责嘉善县分公司服务质量指标通报、督办、考核等； 2.11185平台工单受理及申诉工作等； 3.嘉善县分公司有责工单申诉。 服务时间：8:00-18:30 人数：不少于1人	3245	≤25.9元/ 小时/台席	8.40
	1-2	协查客服	1.承担接收嘉善县分公司的服务工单的客户响应职责。 2.负责制订问题邮件解决方案，并与客户达成一致。 3.负责按业务操作规范创建关联调度指令，向协查客服下达清晰、简洁的操作指令。 4.负责指导嘉善县分公司协查	12240	≤24.7元/ 小时/台席	30.23

		<p>客服处理问题邮件。</p> <p>5.负责督促嘉善县分公司关联调度指令的处理进度（催办、重派）。</p> <p>6.负责审核和保存协查客服上报的相关邮件证物。</p> <p>7.负责监控嘉善县分公司服务调度的处理进度与质量。</p> <p>8.负责审核本地协查客服反馈的直派和关联调度指令的处理质量。</p> <p>9.负责督促由嘉善县分公司主导处理的服务工单的处理进度（催办）。</p> <p>10.负责审核内部客服服务申请单创建质量。</p> <p>11.负责审核协查方反馈工单的处理质量，进行客户回访、结案和判责。</p> <p>服务时间：8:00-18:30</p> <p>人数：不少于4人</p>			
1-3	主动客服	<p>1.主要负责受理官网、官微、支付宝、APP、拼多多、菜鸟等各渠道中，收寄邮件的在线客服业务。</p> <p>2.主要工作内容有查询和投诉、理赔、派发服务工单和调度等基本功能，调度全国邮政及速递生产机构解决问题邮件。</p> <p>3.接听客户下单、快件查询、业务咨询、个案投诉等来电；</p> <p>4.受理客户问题件的需求，将相关需求用工单形式转发相应接口人处理；</p> <p>5.负责对客户基础信息及时更新和维护，确保客户资料的准确性；</p> <p>6.为客户提供优质快捷的客户服务，不断提升信息处理的服务质量；</p> <p>7.问题件处理、邮件理赔等其他业务服务。</p> <p>服务时间：8:00-18:30</p> <p>人数：不少于4人</p>	12240	≤23.6元/小时/台席	28.89

注：

1.具体采购金额以实际外包客服工时（小时）数量为准，采购人不作承诺。

2.岗位效能：主动客服：6500 件/天/台席；协同客服：138 单/天/台席。

（二）报价：本项目报价为投标人根据本合同约定在其完全履行合同义务后采购人应支付给投标人的全部价款（含税价），包括但不限于投标人应承担的人工费、保险、税费、以及其他成本、费用和营业外支出等，并已考虑淡旺季、节假日等因素。除此以外，招标人无需再向投标人及其从业人员支付其他任何费用。

（三）服务期限：1 年，合同到期前由双方协商一致，合同可再续签一年（续签工作由各级单位在本单位采购权限内根据采购流程规定进行）。合同到期前三个月由使用部门开展续签评估事宜，评估等级 C 级及以下将不允许续签。

（四）项目地点：中国邮政集团有限公司浙江省嘉善县分公司及下属各揽投部站。

（五）资源配置：采购人提供办公场所（含水电），办公用网，办公座椅，办公电脑、打印机（含硒鼓）、办公文具等相关耗材。

*（六）增值税税率 6%，若投标人享有当地政府部门税收减免政策的，须提供当地政府部门出具的证明材料，未提供将导致废标。

（七）投标人承担：投标人应当按照嘉善县分公司主管部门要求自行购置并穿着邮政企业员工同款式工装；投标人需在工号牌上注明投标人单位名称、LOGO 或其他区别于邮政员工服装的标识，邮政同款式工装由投标人按嘉善县分公司主管部门要求发放、回收。

（八）需求单位：中国邮政集团有限公司浙江省嘉善县分公司。

六、投标人资格条件：

（一）投标人为在中华人民共和国境内登记注册、具有独立法人资格、根据中华人民共和国有关法律合法成立并存在的企业，或有总公司法人授权的分公司。

（二）投标人为增值税一般纳税人。

（三）投标人应具有自 2021 年 1 月 1 日起至截止开标时间的类似客服外包服务的项目业绩。（提供合同关键页至少包括合同签订时间、合同签章页、合同标的或服务内容，未提供或少提供将做废标处理）。

（四）投标人应遵守有关的国家法律、法规和条例，截止开标时间的近三年内在经营活动中没有重大违法违规记录。

(五) 投标人未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”。

(六) 被列入浙江省邮政分公司或中国邮政集团有限公司供应商黑名单的投标人, 禁止参加本项目。

(七) 本项目不接受具有投资参股关系的关联企业, 或单位负责人为同一人(或为近亲属关系), 或者存在控股、管理关系的不同单位, 参加本项目的投标。

(八) 本项目不接受联合体投标, 并且不得将本项目内容以任何方式进行转包、分包。

(九) 与邮政无投资关系且存在以下情况的, 不得参加采购活动: 邮政领导人员及其亲属和其他特定关系人、邮政员工持股(限非上市公司), 以个人身份(组织委派的除外)担任法人、董事长、总经理、监事的企业, 以及邮政所属工会或员工集体出资成立的企业。

七、招标文件的获取:

获取时间: 2023 年 11 月 22 日起至 2023 年 11 月 27 日 9: 00-17: 00。

线上获取方式: 登录《中国邮政电子采购与供应平台》(网址: <https://cg.11185.cn>) 线上报名获取招标文件。获取方式如下: (1) 未在该平台注册并办理 CA 证书的投标人, 请先行注册并办理 CA 证书, 通过线上方式自行获取招标文件, 已在平台注册并办理 CA 证书的投标人, 可直接登录平台获取招标文件; (2) 招标文件获取步骤: 首先进入《中国邮政电子采购与供应平台》<https://cg.11185.cn> 首页-用户中心-下载中心-下载操作手册(详细阅读, 根据操作手册完成注册、登录、CA 办理、平台相关应用的安装使用), 然后查找对应项目-投标人报名(请务必按要求填写相关信息, 并上传报名资料的原件扫描件)-等待审核-审核通过后-标书购买-确认标书费-投标人下载招标文件)。CA 办理请根据中国邮政电子采购与供应平台操作手册的要求完成。平台服务电话: 400-898-8881 (周一-周五 9: 00-17: 00), CA 服务电话: 400-7888-550。

报名资料:

- 1、招标文件发(售)登记表(加盖公章);
- 2、法定代表人身份证明(加盖公章);
- 3、法定代表人授权委托书(加盖公章);
- 4、有效的营业执照复印件(加盖公章);

5、银行开户许可证复印件（加盖公章）。

招标文件售价 300 元/家（**请务必采用公对公转账形式**），售后不退。

打款账号：

户 名：欧邦工程管理集团有限公司

开户行：杭州联合农村商业银行股份有限公司城西支行

账 号：201000345676674

打款时注明**项目编号+用途**。

注册成功的潜在投标人，请务必在招标文件售卖截止时间前，登录系统选择项目、购买招标文件，购买时间截止后，将不能购买，即不能参加此次招标活动，由此造成的后果由投标人承担。

八、投标文件递交

投标文件递交截止时间：2023 年 12 月 13 日 14 时 00 分（北京时间）

投标文件递交地点：嘉兴市中环北路 506 号 1104 会议室

九、开标时间及地点

1、本项目采用线上线下并行的方式进行开标。开标现场递交纸质版投标文件，同时使用 CA 证书在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）线上进行电子版投标文件现场（远程）签到及解密。

2、开标时间：2023 年 12 月 13 日 14 时 00 分（北京时间）；电子版投标文件现场解密截止时间为：开标时间后（不超过 30 分钟）自行进行投标文件解密，解密截止时间之后仍未按规定完成解密的投标人，则开标以递交的纸质版投标文件为准，未递交纸质版投标文件的投标人将被否决。投标人须自行承担互联网网络及运行环境不畅、介质损坏等因素造成的风险。

3、开标地点：嘉兴市中环北路 506 号 1104 会议室

十、投标保证金：

5000.00 元整/家

支付形式：电汇、转账或保函

户 名：欧邦工程管理集团有限公司

开户行：杭州联合农村商业银行股份有限公司城西支行

账 号：201000345676674

打款时注明**项目编号+投标保证金**

十一、公告发布媒介

中国邮政集团有限公司官方网站、中国招标投标公共服务平台

十二、联系方式：

招标人：中国邮政集团有限公司嘉兴市分公司

地址：浙江省嘉兴市中环北路 506 号

联系人：吴先生

电话：057389973695

代理机构名称：欧邦工程管理集团有限公司

地址：杭州市文一西路 558 号绿城西溪诚园诚公馆 1 号楼 9 楼

联系人：赵工

联系电话：15057132375

邮箱：1619816538@qq.com

附件：

招标文件发（售）登记表

招标编号			
项目名称			
购买招标文件单位信息			
单位抬头		联系人	
地址电话		税号	
开户行		账号	
电子邮件		手机	
购买招标文件情况			
标包号			
金额		份数	
购买日期		购买人签名：	

法定代表人身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

另附：法定代表人身份证复印件（须同时提供正面及背面）

法定代表人身份证正面复印件贴于此处

法定代表人身份证背面复印件贴于此处

投标人名称（盖单位公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期：_____年_____月_____日

法定代表人授权委托书

本人（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现委托（姓名）为我方代理人，代理人根据授权，将以我方名义全权处理（招标项目名称、项目编号）的项目报名事宜，其法律后果均由我方承担。

委托期限：_____

委托代理人无转委托权。

另附：委托代理人身份证复印件（须同时提供正面及背面）

委托代理人身份证正面复印件贴于此处

委托代理人身份证背面复印件贴于此处

投标人名称（盖单位公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

委托代理人（签字或盖章）：

日期：_____年_____月_____日