

# 中国邮政集团有限公司镇江市分公司 2024-2025 年度快递包裹主动客服外包服务项目招标公告

江苏通达通信技术有限公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政集团有限公司镇江市分公司（以下简称“招标人”）委托，就2024-2025年度镇江市分公司快递包裹主动客服外包服务项目项下的服务进行国内公开招标，有意向的潜在投标人（以下简称投标人）可前来投标。

**项目名称：**中国邮政集团有限公司镇江市分公司2024-2025年度快递包裹主动客服外包服务项目

1、 **招标编号：** ZJPOST20240918

2、 **项目概述：** 根据镇江邮政业务发展需要，需采购2024-2025年度快递包裹主动客服外包服务。

3、 **招标内容：**

本项目采购内容为镇江市分公司快递包裹主动客服外包服务，具体内容包括：日常通过线上查件系统、QQ、微信、钉钉等线下处理方式与客户建立沟通渠道，做好客户各类业务咨询、查询、投诉等事宜的处理工作，及时跟进直至闭环；依托主动客服系统对VIP重点客户提供主动客服工作；服务质量管理平台系统工单在规定时效内及时处理直至完案。处理所属生产机构所有投诉工单，注意工单时效性，有效回复；做好问题邮件的资料收集、整理、上传等工作；如遇国家重要活动、会议，自然灾害、恶劣天气，交通管制，生产故障等特殊情况下，对邮件收寄、运输、投递产生影响的，需按甲方指示及时告知客户，做好解释工作；涉及问题件，通过电话联系对应其它省市投递部或投递员核实邮件投递情况；也可通过短信方式（企信通平台）发送邮件主要信息至投递员告知，执行业务标准话术，对问题件跟踪直至闭环；甲方布置的其他工作。主动客服外包预计服务量为2163.56万件，费用预算为93.87万元，服务期12个月（具体合同开始日期以实际签订日期为准）。最终以实际发生业务量结算，服务总费用超过全年预算需重新启动新一轮招标。本项目不设置分包。按月均业务量设置区间阶梯单价限价，本项目设置最高报价折扣：100%，超过单价限价及报价折扣超过100%均按无效投标处理。单价限价如下：

服务内容	预计处理单价（元/件）	
	区间 1：月均业务量 $\leq$ 230 万	区间 2：230 万 $<$ 月均业务量
快递包裹部主动客服外包服务	0.0434	0.0425

注： 以上为综合价格，包含人工成本、管理成本、设备、通信费及含税金等一切费用。项目总预算仅供供应商参考，不作为采购人对该项目采购金额的任何承诺，供应商充分考虑市场风险、自身能力等要素。本次采购采用超额累进分档结算模式，累计业务量超出第一阶梯业务量的，第一阶梯业务量部分按照第一阶梯中标单价结算，超出部分按照第二阶梯中标价结算。

4、 **中标原则：** 本项目采用综合评分法进行评分并计算投标人得分，根据评标委员会提出的投标人排名建议，由排名第一位的投标人中标，排名第二位的投标人为备选供应商。

5、 **投标人资格条件：**

- 1) 投标人须遵守《中华人民共和国招标投标法》及其它相关的国家法律、行政法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德，具有独立承担民事责任的能力。**提供法人或其他组织的营业执照等证明文件，复印件加盖公章。**
- 2) 投标人须为一般纳税人，能够开具符合要求的增值税专用发票（税率 6%）**（须提供证明材料或承诺书）。**
- 3) 投标人须具备为本项目提供服务的能力，能够满足本次项目招标文件中提出的相关重要技术要求和服务标准**（提供加盖公章的承诺书，格式见资格审查承诺书）。**
- 4) 投标人参加采购活动近三年内（成立时间不足三年的、自成立时间起）无重大事故、在经营活动中无重大违法、违规记录，查询地址：国家企业信用信息公示系统 <http://www.gsxt.gov.cn/index.html> **（提供承诺书，采购人将进行核实，以采购人在国家企业信用信息公示系统核实信息为准）。**
- 5) 投标人在信用中国网站未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、企业经营异常名录失信行为记录名单，查询地址：<http://www.creditchina.gov.cn/> **（提供承诺书，采购人将进行核实，以采购人在信用中国网站核实信息为准）。**
- 6) 投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动**（提供加盖公章的承诺书，格式见资格审查承诺书）。**
- 7) 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(提供加盖公章的承诺书, 格式见资格审查承诺书)。

- 8) 本项目不接受被中国邮政集团有限公司或中国邮政集团有限公司江苏省分公司、中国邮政集团有限公司镇江市分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标(提供加盖公章的承诺书, 格式见资格审查承诺书)。
- 9) 本项目不接受联合体投标, 且不得分包、转包(提供加盖公章的承诺书, 格式见资格审查承诺书)。
- 10) 投标人自 2021 年 9 月 1 日以来承担过类似快递行业主动客服服务项目业绩, 且单个项目合同金额不少于人民币 50 万元。(需提供合同关键页(合同首页、合同金额页、合同标的页、合同签章页)复印件。如提供框架合同复印件的, 则必须同时提供相对应的结算凭证复印件, 时间以结算凭证日期为主。)
- 11) 投标人在中标地区须设有服务场所或承诺中标后一个月内在中标地区设立服务场所。(提供产权人为投标人(含下属分支, 非个人)在中标地区的房产证明材料复印件或租赁人为投标人(含下属分支, 非个人)在中标地区的房屋租赁合同复印件加盖公章; 如以上均无, 则提供加盖公章的中标后一个月内在镇江地区完成服务场所设置的书面承诺书加盖公章)。

注: 本次资格审查采用资格后审方式, 资格审查标准和内容详见招标文件。投标人须按照“第四章 投标文件格式”的要求提供上述资格要求的有效证明材料, 否则, 其投标将被否决。

## 6、 招标文件的获取方式:

6.1、办理 CA 证书及招标文件下载: 登录“中国邮政电子采购与供应平台”(网址: <https://cg.11185.cn>) 办理 CA 证书等。流程: 注册→登录→【CA 办理】→查找对应项目→报名→填写相关信息→审核→审核通过后缴纳文件费用(电汇缴费并上传缴费凭证, 平台暂无支付功能)→确认报名成功→下载招标文件。CA 证书办理、“中国邮政电子采购与供应平台”操作相关事宜请下载“平台首页—用户中心—下载中心—中国邮政电子采购与供应平台操作手册-电子采购分册-投标人”, 或可联系客服电话 4008086131 或 CA 客服电话 4007888550 (周一~周五 9:00-17:00)

6.2、报名审核时须提供并上传以下加盖单位公章的文件复印件 1 套: 招标文件领取确认表(格式见公告附件)、营业执照副本(三证合一)、法人代表身份证、法人授权

委托书及其代理人身份证。

6.3、购买/发放招标文件时间：2024年9月24日 - 2024年9月29日，上午8:30至11:30，下午14:00至17:30；（请供应商在报名期内及时完成中国邮政电子采购与供应平台上报名工作）

6.4、购买/发放招标文件联系人及电话：曹榕，025-83408513；

6.5、招标文件每份售价人民币500元，售后不退。（提供电子版普通增值税发票），在中国邮政电子采购与供应平台（网址：<https://cg.11185.cn>）完成“下载招标文件”的操作。

## 7、 投标文件的递交：

7.1、递交平台、递交时间、签到。电子版与纸质版投标文件递交的截止时间均为2024年10月14日上午9:00（北京时间），投标人应在截止时间前通过“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交加密的电子版投标文件，并在2024年10月14日上午8:00-9:00（北京时间）同时完成纸质版投标文件和电子版投标文件“签到”流程（未在平台递交加密的电子版投标文件、未在截止时间前完成电子版投标文件“签到”流程的视同未投标，不参与评审）。

7.2、纸质版投标文件递交及电子版投标文件解密地点：镇江市中山西路65号镇江市邮政分公司东楼3楼会议室。投标人须现场递交纸质版投标文件，并且备好制作电子版投标文件的电脑，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等，不影响开标后现场解密电子版投标文件。逾期递交的纸质版投标文件以及不符合规定的纸质版和电子版投标文件将被拒绝。

7.3、加密、解密。投标人须在开标前对“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交的电子版投标文件进行加密。投标人须在平台下载《中国邮政投标管家》工具结合CA证书，进行电子版投标文件的编制，并在开标前进行加密后上传至平台。开标时，使用CA证书进行电子版投标文件解密。递交投标（应答）文件的设备需为投标人自主可控的电脑终端设备，不得与其他潜在供应商使用同一台电脑递交投标（应答）文件。如开标/评审后发现不同投标（应答）人上传投标（应答）文件的网卡信息/MAC地址、CPU信息/CPUID信息同时完全一致的，对本项目该投标（应答）人投标（应答）的标包/标段予以否决。

7.4、电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同，如出现不同时，以纸质文件为准。招标文件中要求的盖章、签字，在制作电子版投标文件时可以是有效的电子签章（包

括公章的电子签章及人名的电子签章），也可以是加盖公章、签字的纸质版扫描件。（电子签章后，文档不应再修改，否则签章无效；如需修改，请修改后重新签章）。

7.5、电子投标文件递交及解密异常时的处理方式。当电子投标文件上传异常时，投标人须在递交投标文件截止时间后的【30分钟内】将操作失败的系统桌面的全幅截图提交招标代理机构，该投标人的投标文件以纸质投标文件为准，如也无纸质版投标文件的投标人将被否决。如电子投标文件上传成功但解密异常，或解密截止时间之后仍未按规定完成解密的，以递交的纸质版投标文件开标，如也无纸质版投标文件的投标人将被否决。

## 8、 开标：

8.1、开标形式：本项目采用在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）线上解密开标。

8.2、开标时间：同投标文件递交截止时间。投标人需在开标时间后尽快完成线上投标文件的解密，并自行查看开标结果。解密截止时间之后仍未按规定完成解密的，以递交的纸质版投标文件开标，如也无纸质版投标文件的投标人将被否决。投标人须自行考虑互联网网络及运行环境不畅、介质损坏等因素造成的风险。

8.3、开标地点：镇江市中山西路65号镇江市邮政分公司东楼3楼会议室。

8.4、要求投标人的法定代表人或其委托代理人**现场**参与开标。

8.5、本项目后期将根据采购人的实际需要，对供应商在履约期间的情况开展后评估，其后评估的结果将根据“中国邮政集团有限公司采购供应商管理办法”的分级标准对供应商进行分级，采购人根据分级结果对供应商采取相应的管理措施，并可根据实际需要应用于下一轮的采购项目。

供应商根据后评估分为A、B、C、D 四个级别。

A级供应商：为在合作中表现较为突出的供应商，可作为此类产品合作的标杆企业。

B级供应商：为在合作中总体状况良好的供应商，不存在影响整体销售、服务的明显问题。

C级供应商：为在合作中表现一般的供应商，存在部分问题。

D级供应商：为表现较差的供应商。

## 9、 发布公告的媒体：

本次招标公告同时在江苏省招标投标公共服务平台、中国招标投标公共服务平台、中国邮政集团公司官网及中国邮政电子采购与供应平台 (<https://cg.11185.cn>)上发布，其它媒介转载无效。

**10、联系方式：**

招标人：中国邮政集团有限公司镇江市分公司

招标代理机构：江苏同达通信技术有限责任公司

地址：南京市山西路8号金山大厦A座1107室

电子邮箱：tdzb1106@163.com

技术联系人：郝工，13236597390，邵工，13851992096

购买/发放招标文件联系人及电话：曹榕，025-83408513

开票及保证金事宜联系人：曹榕，025-83408513

**11、银行信息（适用于购买采购文件、递交保证金等）：**

开户名称：江苏同达通信技术有限责任公司

开户银行：光大银行南京湖北路支行

账 号：76580188005860461

汇款备注：XXXXX 项目标书费（投标保证金）

**公告附件：**

**招标文件领取确认表**

项目名称：\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_

1、投标人名称：\_\_\_\_\_

2、联系人姓名：\_\_\_\_\_

3、手机号码：\_\_\_\_\_

4、地址：\_\_\_\_\_

5、邮箱：\_\_\_\_\_

**6、开票信息：**

单位名称：

税 号：

开户银行：

银行行号：

账 号：

单位名称：

日期:

招标人: 中国邮政集团有限公司镇江市分公司

招标代理机构: 江苏同达通信技术有限责任公司

2024年9月23日