

中国邮政集团有限公司连云港市分公司服务质量部、国内业务部、城区寄递、灌云客服业务外包项目招标公告

本招标项目为中国邮政集团有限公司连云港市分公司服务质量部、国内业务部、城区寄递、灌云客服业务外包项目、招标编号：ZB202308079，招标人为中国邮政集团有限公司连云港市分公司，招标代理机构为中通服网盈科技有限公司。资金已落实。项目已具备招标条件，现进行公开招标，有意向的潜在投标人（以下简称投标人）可前来投标。

1. 项目概况与招标（服务）内容

1.1 项目概况

本项目为连云港市分公司服务质量部、国内业务部、城区寄递、灌云客服业务外包项目。

1.2 招标内容

本次招标内容为中国邮政集团有限公司连云港市分公司服务质量部、国内业务部、城区寄递、灌云客服业务外包。

服务质量部客服中心客服主要负责本市服务质量管理平台工单流程处理（1118 揽收、主导、协查、直派）；调度指令审核处理与内部客服申请单审核处理。负责省 11185 系统工单流程处理及报刊揽收工作；市政 12345 平台各类工单流程处理。负责现场电话咨询与投诉处理；全市生产机构工单处理流程规范性指导和客服关键 KPI 指标日报表的统计、分析与整改督导。

国内业务部出口快递包裹客服主要负责邮件查询、催投、拦截、跟单监控和系统工单处理等相关工作。

城区寄递事业部客服主要负责邮件主动跟踪查询、催投、拦截、跟单监控、系统工单处理、数据汇总统计和解决客户问题等相关工作。

灌云县客服主要负责邮件查询、催投、拦截、跟单监控和系统工单处理等相关工作。

服务期限：2 年。拟自 2023 年 10 月 1 日至 2025 年 9 月 30 日，具体以合同签订时间为准。

1.3 本项目不划分标包。

1.4 本项目设置单项最高限价，详见下表。投标人投标报价高于单项最高投标限价的，其投标将被否决。

序号	部门	时长（小时）	单价限价（元/小时）（含税）
1	城区寄递事业部	11952	33.5
2	服务质量部	18080	33.5

3	国内业务部	3999.36	33.5
4	灌云县分公司	15936	24.85

2. 投标人资格要求

2.1 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。

2.2 投标人在连云港市须设有服务场所或承诺在本项目服务合同生效前在连云港市设立服务场所。（提供产权证明材料或租赁合同或相关承诺加盖公章）

2.3 投标人须能够提供业务外包类全额增值税专用发票，税点：6%。（提供增值税一般纳税人资格认定相关证明资料或者开具过的相关增值税专用发票）。

2.4、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。（提供承诺书并加盖公章）

2.5 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）。

2.6 投标人在信用中国网站未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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）。

2.7 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。（提供承诺书并加盖公章）

2.8 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。（提供承诺书并加盖公章）

2.9 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或中国邮政集团有限公司连云港市分公司列入黑名单且在限制范围内的供应商投标。（提供承诺书并加盖公章）

2.10 本次招标不接受联合体投标，且不得分包、转包。（提供承诺书并加盖公章）

2.11 投标人须为本项目配备1名项目管理人员且承诺项目管理人员在中标后参与本项目服务。（提供承诺函及项目负责人2023年4月-6月在本单位的社保证明）

3. 资格审查方法

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

4. 招标文件的获取

4.1 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 400 808 6131 或 CA 客服电话 400 7888 550（周一～周五 9:00-17:00）。

报名审核时，请有意向且具备资格条件的报名单位到中通服网盈科技有限公司官网（<https://www.ccswy.com/>）下载《报名材料》（操作指南-投标人指南-报名材料），填写相关信息后打印、盖公章并扫描，将扫描件上传至系统。

4.2 招标文件出售时间及售价：

2023 年 8 月 7 日至 2023 年 8 月 14 日，每日上午 9:00-11:30，下午 14:00-17:30（北京时间，下同）。文件售价为人民币 300 元，售后不退。备注：“连云港邮政客服标书费”。

注：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。

5. 投标文件的递交

5.1 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 2023 年 8 月 31 日 15:30（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 2023 年 8 月 31 日 14:30-15:30（北京时间）现场完成纸质版投标文件和电子版投标文件“签到”流程。

5.2 纸质版投标文件递交及电子版投标文件解密地点：连云港市海州区朝阳东路 55 号泰达大厦 B 座 709 室（大会议室）。投标人须派代表当面递交纸质版投标文件，并且准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。

5.3 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。

5.4 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）。

5.5 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。

6. 开标

6.1 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。

6.2 开标时间：**2023年8月31日15:30**（北京时间）。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。

6.3 开标地点：连云港市海州区朝阳东路55号泰达大厦B座709室（大会议室）。

7. 发布公告的媒介

本招标公告中国邮政官方网站、中国采购与招标网、中国邮政电子采购与供应平台（<https://cg.11185.cn>）、中国招标投标公共服务平台上发布，其他媒介转载无效。

8. 联系方式

招 标 人： 中国邮政集团有限公司连云港市分公司

地 址： 连云港市海州区南极南路9号

联 系 人： 许工

电 话： 0518-85504688

电子邮箱： 1533229588@qq.com

招标代理机构：中通服网盈科技有限公司

地 址： 连云港市海州区朝阳东路55号泰达大厦B座7楼

联 系 人： 张天洋 范涛 张昊驰 张镇宁

电 话： 18936713330

电子邮箱： 18936713330@163.com

标书费及投标保证金汇款账户信息：

账号名称：中通服网盈科技有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司南京三山街支行

账 号： 9558854301002835087

2023年8月7日