

# 中国邮政集团有限公司成都市分公司 2024 年-2025 年区域客服外包 服务项目公开竞争性磋商公告

晨越建设项目管理集团股份有限公司（招标代理机构）受中国邮政集团有限公司四川省分公司（采购人）委托，拟就中国邮政集团有限公司成都市分公司2024年-2025年区域客服外包服务项目（采购编号：CYJG-2024-076）以公开竞争性磋商方式对有能力为本项目提供产品和服务的供应商进行采购，现邀请合格供应商提交响应文件并参与竞争性磋商。

一、项目名称：中国邮政集团有限公司成都市分公司2024年-2025年区域客服外包服务项目。

二、采购编号：CYJG-2024-076

三、项目概述：

1. 采购内容：成都分公司客服中心区域客服主要工作内容包括但不限于：服务质量平台的内部客服工单处理、投诉与查询模块中工单处理、直派工单回访及平台调度模块中工单处理。服务时间为全年 365 天，每天 8:30-18:00，特殊情况，根据集团公司要求调整。

2. 服务期限：自合同签订生效之日起 1 年，本项目服务期内结算费用（与采购预算费用一致）到量终止，先到为准。

3. 资金落实情况：项目总预算 290.24 万元，资金来源为企业自筹，付款按实际业务量据实结算。

4. 外包模式：采购方负责提供相关场地、设备及技术环境等。因自然损耗设备损坏的，由邮政负责更新、重置、处置；因外包方原因造成设备损坏的，由外包方负责更新、重置。外包服务方依据采购方提供的业务量和质量要求开展工作。

5. 标包划分：本项目共分为 1 个包。

6. 本项目设置单价最高限价，供应商的单价报价高于对应单价最高限价的，其报价将做无效报价处理。外包单价根据设置的业务量区间分别设置外包上限控制单价，确保外包单价随着外包业务总量增长分段阶梯降低。按月对服务质量平台中外包人员工作量取数，据实结算。单价限价如下：

序号	客户服务项目	报价方式	单价限价 (元/单)	按月业务量阶梯定价（单）
1	服务工单处理	元/单	2.50	75000 单（含）以下
			2.45	75000 至 81000 单（含）
			2.40	81000 单以上
2	直派调度转区域回访	元/单	2.50	9500 单（含）以下
			2.45	9500 单至 10260 单（含）
			2.40	10260 单以上

3	内部客服审核	元/单	0.34	70000 单（含）以下
			0.33	70000 单至 75600 单（含）
			0.30	75600 单以上

注：表中价格为含税价。

本项目约定的外包单价为固定价格，在本项目有效期内固定不变，价格已包含但不限于供应商应承担的人工成本、固定资产成本、保险、税费以及其他成本、费用和营业外支出等，并已考虑供应商外包的客服服务特点如服务质量要求、淡旺季、节假日等因素。除此以外，采购人无需再向供应商及其从业人员支付其他任何费用。

#### 四、 供应商资格条件：

（一）供应商必须是在中华人民共和国境内（港澳台除外）依法注册的、具有独立法人资格、能独立承担民事责任的、有能力为本项目提供货物和服务的单位。

（二）供应商具有健全的财务会计制度。

（三）供应商必须具有从 2021 年 1 月 1 日至今的 20 人（含）以上规模服务电商、金融、快递物流、邮政等行业类似项目的成功案例。

（四）供应商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

（五）供应商具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，能够开具增值税专用发票。

（六）本项目采用电子开标方式，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。并将对应供应商列入四川邮政省分公司采购供应商黑名单。

（七）供应商必须遵守国家相关法律、行政法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德；在“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）列入失信被执行人名单的供应商，被中国政府采购网（[www.ccp.gov.cn](http://www.ccp.gov.cn)）列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，被中国邮政集团有限公司及四川省分公司列入黑名单且在有效期内的供应商，均无资格参加本项目的采购活动。

（八）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。

（九）具有投资参股关系的关联企业，单位负责人为同一人或为直系亲属关系的不同供应商，或存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。

（十）本项目禁止涉及邮政企业“小金库”违规供应商参与。

（十一）供应商参加本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

(十二)本项目不接受联合体投标，不允许转包、分包。

(十三)供应商须承诺无条件授权及配合采购人对本项目业务人员的监理工作，将本项目中所涉及的服务人员相关信息接入采购人指定监理系统，采购人将对包含但不限于业务人员基础信息、用工合同签订情况、社会保险是否依法缴纳、酬劳发放情况、是否依法纳税等内容进行监理。

(十四)供应商具备法律、行政法规规定的其他条件。

## 五、竞争性磋商文件的获取方式：

磋商文件售价：人民币 50 元/份（磋商文件售后不退），扫描付款需备注**供应商公司名称、项目名称**。供应商自 2024 年 9 月 5 日至 2024 年 9 月 10 日每日上午 9:00 时至 12:00 时，下午 14:00 时至 17:00 时（北京时间）按如下规定获取采购文件：

1、第一步，登录中国邮政集团电子采购平台(<https://cg.11185.cn>)进行网络报名，并上传报名资料，等待代理机构审核。

1.1、具体操作获取方式：登录“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）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→下载磋商文件。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—供应商”，网站注册与操作问题可联系客服电话 400-898-8881（周一～周五 9:00-17:00）。

1.2、报名所需资料：单绍信或授权委托书，附经办人身份证明文件复印件（加盖供应商鲜章），供应商为自然人的，只需提供本人身份证复印件。

2、第二步，待第一步审核通过后，供应商向代理机构邮箱（2538136989@qq.com）发送报名资料，获取付款二维码，支付完成后供应商在中国邮政集团电子采购平台上传付费凭证后等待代理机构审核。

注：提交审核后供应商无需电话联系，代理机构将在当日固定时间审核。代理机构联系人：肖先生，19851325060（不受理网站注册与操作问题）。

3、第三步，待第二步审核通过后，供应商在中国邮政集团电子采购平台获取采购文件。获取文件流程：进入平台—注册并办理 CA—（审批通过）—选择参加磋商的项目—购买竞争性磋商文件—填写并上传订单信息（支付凭证）—（审批通过）—下载竞争性磋商文件（具体参照平台页面右下角“供应商操作指南”）。供应商须在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）完成“下载竞争性磋商文件”的操作，否则可能导致后续无法在电子采购平台递交响应文件。

## 六、响应文件的递交：

(1) 递交平台、递交时间及签到：线上电子版与纸质版磋商响应文件递交的截止时间均为 2024 年 9 月 13 日上午 10:00（北京时间），供应商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>）递交加密的线上电子版磋商响应文件，并在开标前（同响应文件递交截止时间）完成线下和线上的“签到”流程。供应商须自行准备签到、解密所需 CA、电脑等必备设备。

(2) 递交及解密地点：**成都市高新区孵化园5号楼一楼108室（晨越建设项目管理集团股份有限公司）开标室**。供应商须派代表当面递交纸质版响应文件，并且通过制作线上电子版响应文件的电脑解密线上电子版响应文件，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等。逾期递交的纸质版和线上电子版响应文件以及不符合规定的纸质版和线上电子版响应文件将被拒绝。

(3) 线上电子版响应文件加密、解密：供应商须在开标前对“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交的线上电子版响应文件进行加密。供应商须在平台下载《中国邮政投标管家》工具结合CA证书，进行线上电子版响应文件的编制，并在开标前进行加密后上传至平台。开标时，尽快使用CA证书完成线上电子版响应文件的解密。

(4) 电子版响应文件与纸质版响应文件内容和报价必须相同。竞争性磋商文件中要求的盖章、签字，在制作线上电子版响应文件时可以是有效的电子签章、电子签名，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，否则电子签章、签字无效；如需修改，请修改后重新电子签章、签字）。

注：

(1) 线上电子版响应文件指：按竞争性磋商文件要求通过《中国邮政投标管家》工具编制、加密、上传至“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）的电子版响应文件。

(2) 纸质版响应文件指：按竞争性磋商文件要求制作的纸质打印版响应文件。

(3) 供应商须派代表当面递交纸质版响应文件。采购人不接受以邮寄、传真、电子邮件等方式递交的响应文件。逾期或不符合规定的响应文件恕不接受。

(4) 响应文件须以两种方式均按时递交完成方可生效，仅在线上或者线下单边递交响应文件视为无效响应。

## 七、 开标：

(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。

(2) 解密时间：线上电子版磋商响应文件现场解密截止时间开标现场通知解密时间起20分钟（以开标现场要求为准）内。供应商须自行考虑并承担所使用互联网网络及运行环境不畅、介质损坏、电脑故障等因素造成的风险。

(3) 响应文件递交及开标地点：**成都市高新区孵化园5号楼一楼108室（晨越建设项目管理集团股份有限公司）开标室。**

## 八、 发布公告的媒体：

本次竞争性磋商公告同时在在中国邮政集团有限公司官网([www.chinapost.com.cn](http://www.chinapost.com.cn))、中国招标投标公共服务平台([www.cebpubservice.com](http://www.cebpubservice.com))、中国采购与招标网([www.chinabidding.com.cn](http://www.chinabidding.com.cn))、中国邮政电子采购与供应平台([cg.11185.cn](https://cg.11185.cn)) 4个网站发布。

## 九、 合同主体说明

本次项目招标主体为中国邮政集团有限公司四川省分公司,在成交通知书发出后,由**中国邮政集团有限公司成都市分公司**负责与成交人签订合同,并执行履约付款工作。

#### **十、联系方式:**

##### **1. 采购代理: 晨越建设项目管理集团股份有限公司**

联系地址: 成都市高新区天府五街 777 号吉泰壹号大厦 22 楼 (注, 开标地址为成都市高新区孵化园 5 号楼一楼 108 室)

联系人: 肖先生

联系电话: 028-85336387, 19851325060

##### **2. 中国邮政电子采购平台: <https://cg.11185.cn/>**

网站注册与操作问题联系客服电话: 400-898-8881 (周一~周五 9:00-17:00);

网站 CA 客服电话: 400-788-8550 (周一~周五 9:00-17:00)。