

中国邮政集团有限公司亳州市分公司寄递客服业务外包项目招标公告

中金招标有限责任公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政集团有限公司亳州市分公司（以下简称“招标人”）委托，就中国邮政集团有限公司亳州市分公司寄递客服业务外包项目项下的货物及服务进行国内公开招标。现邀请合格的投标人前来投标。本项目采用电子化招投标，对投标人在“中国邮政电子采购与供应平台”上传的电子版投标文件进行审查。

1、项目名称：

中国邮政集团有限公司亳州市分公司寄递客服业务外包项目

2、项目编号：0773-2440GNAHFWGK5308

3、项目概述：

服务质量寄递客服服务外包

4、招标内容：

4.1具体采购内容如下：

包号及名称	包内容	最高限价 (元/小时)	年预算(万元)
一包：服务质量寄递客服服务外包	服务项目主要包括负责申投诉工单、智能跟单工单、理赔工单等的监控及处理工作，负责VIP、代收货款、特安类邮件主动客服工单；协调处理存在的问题；统计、通报、分析工单数据等；国家局线上申诉处理；对出口邮件延误、丢失等问题进行理赔办理；次月理赔责任人认定以及追缴理赔款；丢损邮件核实的账单工作；接电话查询问题邮件处理等；有责工单申诉；基本涵盖问题件处理等各个环节。	23.59	398.77

4.2包段划分：一个包。

注：（1）投标人须以“包”为单位参加本项目的投标，并以“包”为单位提供投标文件。

（2）本项目设置最高投标限价，最高投标限价详见“招标文件”，投标人投标报价如高于最高投标限价，其投标将被否决。

5. 投标人资格条件：

5.1 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、可开具增值税专用发票、能独立承担民事责任的、有能力和资质为本项目提供货物和服务的单位。

5.2 供应商必须遵守相关的国家法律、行政法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德。

5.3 供应商必须获取本项目采购文件并进行登记备案，否则无资格参加本项目。

5.4 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本项目的投标。

5.5 本项目不接受联合体。

5.6 本项目不允许转包、分包。

5.7 投标人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；被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人，被中国邮政集团有限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；供应商是否被纳入失信被执行人的情况以本项目招标代理机构在项目评审期间登录“信用中国”网站查询结果为准。

5.8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。

5.9投标人需承诺：为便于工程费用支付和结算，在合同签订之日起30日内，中标人需按采购人要求开设邮储对公账户，邮储账户需要通过安徽邮政公司或其下属单位推荐开立，后续采购人及其下属单位将通过此账户进行款项支付工程费用。上述条款将签订在合同中，如中标人（乙方）未执行视为违约，甲方可采取包括但不限于扣除履约保证金、终止合作等处罚措施。

注：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. 资格审查方法： 本项目资格审查办法：资格后审。

7、招标文件的获取方式：

7.1办理CA证书

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—下载：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400-898-8881CA客服电话：4007888550（周一～周五9:00-17:00）。

7.2获取招标文件

获取文件流程：进入平台—注册并办理CA—（审批通过）—选择参加投标的项目—购买招标文件—填写并上传订单信息(支付凭证)—（审批通过）—下载招标文件（具体参照平台页面右下角“投标人操作指南”）。

凡有意参加投标者，请于**2024年9月4日上午9:00至2024年9月10日下午17:30**（北京时间，下同），在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）获取采购文件。投标人应将获取文件时的支付凭证同步上传至“中国邮政电子采购与供应平台”对应的报名项目中，经审核后即可下载采购文件。

招标文件价格：400元/份，招标文件售后不退，（请与招标代理公司高工联系（18756552936）购买招标文件事宜，投标人购买招标文件时在电子交易系统中上传文件费用缴纳回单或直接发招标代理公司项目经理邮箱）。

注：投标人须在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）完成“下载招标文件”的操作。

8、投标文件的递交：

8.1递交平台、递交时间及签到：线上电子版投标文件递交的截止时间均为**2024年9月24日下午15:00（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>）递交加密的线上电子版投标文件，并在**2024年9月24日下午14:45-15:00（北京时间）**完成线上电子版投标文件“签到”流程。投标人未完成“电子版投标文件递交”及“签到”流程，投标将被拒绝。请投标人准备签到、解密所需CA、电脑等必备设备，投标人应通过制作电子版投标文件的电脑解密电子版投标文件，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等，逾期递交的线上电子版投标文件以及不符合规定的线上电子版投标文件将被拒绝。

8.2递交及解密地点: 投标单位应在投标文件递交截止时间之前通过“中国邮政电子采购与供应平台”(网址: <https://cg.11185.cn>)完成线上电子版投标文件的上传,并通过制作线上电子版投标文件的电脑解密线上电子版投标文件,保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等。逾期递交线上电子版投标文件以及不符合规定和线上电子版投标文件将被拒绝。

8.3线上电子版投标文件加密、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>)递交的线上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,进行线上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,尽快使用CA证书完成线上电子版投标文件的解密。

8.4线上电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同(中标单位需要提供,其他未中标的投标单位无须提供)。招标文件中要求的盖章、签字,在制作线上电子版投标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: 线上电子版投标文件指: 按招标文件要求通过《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>)的电子版投标文件。纸质版投标文件指: 纸质版投标文件应为线上电子版投标文件的打印版。纸质版投标文件应与线上电子版投标文件保持一致,如不一致以线上电子版投标文件为准。

9、开标:

9.1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，递交投标文件的设备需为投标人自主可控的电脑终端设备，不得与其他投标人使用同一台电脑递交投标文件。

（2）开标时间：2024年9月24日下午15:00（北京时间）。线上电子版投标文件现场解密时间为：2024年9月24日下午15:30（北京时间）。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。投标人未在规定时间内完成线上电子版投标文件解密流程，投标将被拒绝。

（3）投标文件递交及开标地点：本项目不设现场开标环节，在中国邮政电子采购与供应平台开标。

10、发布公告的媒体：

本次招标公告同时在中国邮政集团有限公司官网、中国邮政电子采购与供应平台、安徽省招标投标信息网发布。

11、联系方式：

招标代理机构：中金招标有限责任公司

地址：合肥市蜀山区亿诺商务中心A座

联系人：高工 电话：18756552936 电子邮件：1936164363@qq.com

12. 纪检监督二维码，通过微信、支付宝、QQ等APP“扫一扫”功能扫码填写，提示：按照被监督对象属地和级别，选择界面中相应监督单位，相关信息应准确填写，实事求是反映问题。

