

中国邮政集团有限公司淮安市分公司全市邮政寄递客服业务外包采购项目招标公告
(招标编号: ZWKHA202401460)

项目所在地区: 江苏省淮安市

一、招标条件

本中国邮政集团有限公司淮安市分公司全市邮政寄递客服业务外包采购项目已由项目审批/核准/备案机关批准, 项目资金来源为自筹资金:1373.86万元, 招标人为中国邮政集团有限公司淮安市分公司。本项目已具备招标条件, 现招标方式为公开招标。

二、项目概况和招标范围

规模: 1.1项目概况 本次采购内容为全市邮政寄递客服业务外包, 包括区域客服、重点客服、主动客服等。 1.2服务内容 预算总金额: 1373.86万元人民币(含税), 其中:
1、市公司服务质量区域和重点客服项目: 预算金额397.7万元(含税); 2、市公司快递包裹部主动和项目客服项目: 预算金额242.51万元(含税); 3、市寄递事业部速递部主动客服项目: 预算金额88.91万元(含税); 4、淮安邮区中心(含苏北长三角集散)客服项目: 预算金额208.85万元(含税); 5、淮安区分公司客服项目: 预算金额86.92万元(含税); 6、淮阴区分公司客服项目: 预算金额61.32万元(含税); 7、涟水县分公司客服项目: 预算金额93.9万元(含税); 8、洪泽区分公司客服项目: 预算金额69.42万元(含税); 9、盱眙县分公司客服项目: 预算金额70.29万元(含税); 10、金湖县分公司客服项目: 预算金额54.04万元(含税); 服务地点: 由招标人指定 服务期: 两年(一年一签, 第一年合同期满后, 供应商后评估等级为B级及以上且双方无异议, 可续签一年)

范围: 本招标项目划分为1个标段, 本次招标为其中的:

中国邮政集团有限公司淮安市分公司全市邮政寄递客服业务外包采购项目

三、投标人资格要求

中国邮政集团有限公司淮安市分公司全市邮政寄递客服业务外包采购项目:

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投标人须为一般纳税人, 能够自行开具增值税专用发票, 税率6%, 提供相关证明。

(提供加盖单位公章的承诺书);

2.3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标准(提供加盖单位公章的承诺书);

2.4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, 招标人将进行核实, 以招标人在国家企业信用信息公示系统核实信息为准);

2.5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，招标人将进行核实，以招标人在信用中国网站核实信息为准）；

2.6投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.7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（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.8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列入黑名单且在限制范围内的供应商参加（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.9投标人须提供近三年来此类项目合作成功案例，单个案例金额不低于100万元（须提供合同复印件，合同为单价合同的，须提供结算发票等辅助证明材料）；

2.10投标人在淮安市范围内须有常驻机构，或承诺中标后15日内在淮安市范围内设置服务机构（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.11本项目不接受联合体投标，且不得分包、转包（提供加盖单位公章的承诺书）；

本项目不允许联合体投标。

四、招标文件的获取

获取时间：2024-01-30 09:00到2024-02-05 17:00

获取方式：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）。其中，文件缴费及下载流程如下：（1）在招标文件获取截止时间前，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，将扫描件发送至联系人邮箱

（zhukeyu.jswy@chinaccs.cn）中，（PDF命名方式：淮安寄递客服+投标人名字全称）发送成功后务必电话联系（联系人：朱柯宇，电话：13382331765）确认邮件收取成功。（注：以上报名材料需加盖公章的文件，不能以“业务章”、“专用章”等代替；如确需要替代的，应提供公章对“业务章”、“专用章”的授权说明，授权格式自拟。）（2）招标文件每标包售价500元，开具增值税电子普通发票，售后不退。招标文件费用交纳采用银行电汇、网上银行汇款方式，账户名称与申请人单位名称一致。“转账事由”：“（淮安寄递客服+标书费）”。投标人因未按本公告要求，而导致响应失败的，本项费用不予退还。户名：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（3）招标代理机构确认报名材料内容齐全后，报名单位需将支付成功的凭证截图上传至中国邮政电子采购与供应平台系统，同时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。4.2招标文件获取时间：2024年01月30日09时00分至2024年02月05日17时00分（北京时间）（请投标人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）

五、投标文件的递交

递交截止时间：2024-02-21 09:30

递交方式：纸质文件与电子文件同步递交

六、开标时间及地点

开标时间：2024-02-21 09:30

开标地点：淮安市淮海南路130号邮政大厦七楼708会议室

七、其他

本招标项目为 中国邮政集团有限公司淮安市分公司全市邮政寄递客服业务外包采购项目，招标编号：ZWKHA202401460，招标人为 中国邮政集团有限公司淮安市分公司，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

本次采购内容为全市邮政寄递客服业务外包，包括区域客服、重点客服、主动客服等。

1.2 服务内容

预算总金额：1373.86万元人民币（含税），其中：

- 1、市公司服务质量部区域和重点客服项目：预算金额397.7万元（含税）；
- 2、市公司快递包裹部主动和项目客服项目：预算金额242.51万元（含税）；
- 3、市寄递事业部速递部主动客服项目：预算金额88.91万元（含税）；
- 4、淮安邮区中心（含苏北长三角集散）客服项目：预算金额208.85万元（含税）；
- 5、淮安区分公司客服项目：预算金额86.92万元（含税）；
- 6、淮阴区分公司客服项目：预算金额61.32万元（含税）；
- 7、涟水县分公司客服项目：预算金额93.9万元（含税）；
- 8、洪泽区分公司客服项目：预算金额69.42万元（含税）；
- 9、盱眙县分公司客服项目：预算金额70.29万元（含税）；
- 10、金湖县分公司客服项目：预算金额54.04万元（含税）；

服务地点：由招标人指定

服务期：两年（一年一签，第一年合同期满后，供应商后评估等级为B级及以上且双方无异议，可续签一年）

1.3 本项目划分2个标包，具体标包划分如下：

标包1：市公司客服，包含：市公司服务质量部、市公司快递包裹部、市公司速递部、淮安邮区中心，预算金额937.97万元人民币（含税）；

标包2：县区分公司客服，包含：淮安区分公司、淮阴区分公司、涟水县分公司、洪泽区分公司、盱眙县分公司、金湖县分公司，预算金额435.89万元人民币（含税）；

本项目允许投标人同时中标的最多标包数为 2 个

1.4本项目按照不同单位不同客服类别分别设置最高限价，投标人投标报价高于最高限价的，其投标将被否决。

具体限价表如下：

标包划分 需求部门 客服名称 第一年（2024.4-2025.3） 第二年（2025.4-2026.3）
备注

最低配员数量 最高限价（含税，元/小时） 权重1 最低配员数量 最高限价（含税，元/小时） 权重2

标包1 市公司服务质量部 区域客服 20 27.85 24.09% 20 28.96 22.21%

区域客服（旺季新增） 6 25.24 4.06% 6 26.39 3.73% 每年11月-次年3月

重点客服 2 25.29 2.21% 2 26.4 2.04%

市公司快递包裹部 主动客服和项目客服 14 27.92 15.43% 17 28.50 17.27%

主动客服（旺季新增） 3 24.61 1.19% 4 25.25 1.48% 每年10月-次年2月

市公司速递部 主动客服 5 25.29 5.50% 6 26.4 6.11%

主动客服（旺季新增） 2 24.67 0.72% 2 25.76 0.66% 每年2、6、11和12月

淮安邮区中心 主动和质控客服 10 27.85 11.80% 12 28.96 13.06%

主动客服（旺季新增） 5 25.14 2.94% 5 26.29 2.71% 每年11月-次年3月

标包2 淮安区分公司 主动客服 6 26.73 6.62% 6 27.85 6.13%

淮阴区分公司 主动客服 4 25.34 4.09% 5 26.99 4.84%

涟水县分公司 主动客服 7 24.21 6.58% 7 25.33 6.12%

洪泽区分公司 主动客服 5 26.22 5.29% 5 27.33 4.90%

盱眙县分公司 主动客服 4 24.9 4.98% 4 26.02 4.59%

主动客服（旺季新增） 1 23.83 0.39% 1 24.94 0.36% 每年11月-次年3月

金湖县分公司 主动客服 4 26.51 4.12% 4 27.62 3.81%

权重3 47.09% 52.91%

注：1. 以上费用含税费、管理费、提供服务人员的薪酬、社保、相关福利等所有费用。

2. 市分公司相关部门客服延时费用按照20元/小时（不含税）结算，县区分公司客服延时费用按照18元/小时（不含税）结算，税率按实结算。延长工时必须经业务部门及人力资源部门核准后实施。

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投标人须为一般纳税人，能够自行开具增值税专用发票，税率6%，提供相关证明。（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.3 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标准（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.4 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，招标人将进行核实，以招标人在国家企业信用信息公示系统核实信息为准）；

2.5 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，招标人将进行核实，以招标人在信用中国网站核实信息为准）；

2.6 投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.7 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（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.8 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列入黑名单且在限制范围内的供应商参加（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.9 投标人须提供近三年来此类项目合作成功案例，单个案例金额不低于100万元（须提供合同复印件，合同为单价合同的，须提供结算发票等辅助证明材料）；

2.10 投标人在淮安市范围内须有常驻机构，或承诺中标后15日内在淮安市范围内设置服务机构（提供加盖单位公章的承诺书）；

2.11 本项目不接受联合体投标，且不得分包、转包（提供加盖单位公章的承诺书）；

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）。

其中，文件缴费及下载流程如下：

（1）在招标文件获取截止时间前，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，将扫描件发送至联系人邮箱

（zhukeyu.jswy@chinaccs.cn）中，（PDF命名方式：淮安寄递客服+投标人名称全称）发送

成功后务必电话联系（联系人：朱柯宇，电话：13382331765）确认邮件收取成功。（注：以上报名材料需加盖公章的文件，不能以“业务章”、“专用章”等代替；如确需要替代的，应提供公章对“业务章”、“专用章”的授权说明，授权格式自拟。）

（2）招标文件每标包售价500元，开具增值税电子普通发票，售后不退。招标文件费用交纳采用银行电汇、网上银行汇款方式，账户名称与申请人单位名称一致。“转账事由”：“（淮安寄递客服+标书费）”。投标人因未按本公告要求，而导致响应失败的，本项费用不予退还。

户名：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

（3）招标代理机构确认报名材料内容齐全后，报名单位需将支付成功的凭证截图上传至中国邮政电子采购与供应平台系统，同时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。

4.2招标文件获取时间：2024年01月30日09时00分至2024年02月05日17时00分（北京时间）（请投标人在报名期内及时完成中国邮政电子采购与供应平台网上报名工作）

5. 投标文件的递交

（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02月21日上午9:30（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2024年02月21日上午8:30-9:30（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。

（2）纸质版投标文件递交及电子版投标文件解密地点：淮安市淮海南路130号邮政大厦七楼708会议室。投标人须派代表当面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。

（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。

（4）电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同。当电子版投标文件与纸质版投标文件内容不同时，以纸质版投标文件为准。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）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) 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。

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：2024年02月21日上午9:30（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：淮南市淮海南路130号邮政大厦七楼708会议室

6.4 出现以下情形时，招标人/招标代理机构不予接收投标文件：

- (1) 逾期送达或者未送达指定地点的；
- (2) 未按照招标文件要求密封的；
- (3) 未按照本公告要求获得本项目招标文件的。

7. 发布公告的媒介

本招标公告仅在中国招标投标公共服务平台（www.cebpubservice.com）；江苏省招标投标公共服务平台（jszbtb.com）；中国邮政官网（www.chinapost.com.cn）；中国邮政电子采购与供应平台（<https://cg.11185.cn>）上发布，其他媒介转载无效。

8. 联系方式（项目答疑联系人）

招 标 人：中国邮政集团有限公司淮安市分公司

地 址：淮南市淮海南路130号

联 系 人：张西安

电 话：0517-83975678

招标代理机构：中通服网盈科技有限公司

地 址：南京市建邺区奥体大街68号4B座10楼

联 系 人：朱柯宇、谷宏宇、秦凡、张殿锐、刘雷

电 话：13382331765

电子邮件：zhukeyu.jswy@chinaccs.cn

2024 年 01 月 29 日

八、监督部门

本招标项目的监督部门为。

九、联系方式

招 标 人：中国邮政集团有限公司淮安市分公司

地 址：淮南市淮海南路130号

联系人：张西安
电话：0517-83975678
电子邮件：/

招标代理机构：中通服网盈科技有限公司
地址：南京市建邺区奥体大街68号4幢10层
联系人：朱柯宇
电话：13382331765
电子邮件：zhukeyu.jswy@chinaccs.cn

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）谷宏宇（签名）
招标人或其招标代理机构：_____（盖章）