

中国邮政集团有限公司天津市西青区分公司主动客服业务外包项目

招标公告

(招标编号: A2024-01-015-015)

项目所在地区: 天津市

一、招标条件

本中国邮政集团有限公司天津市西青区分公司主动客服业务外包项目已由项目审批/核准/备案机关批准,项目资金来源为企业自筹资金。招标人为中国邮政集团有限公司天津市分公司。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 采购1家单位,为天津邮政西青区分公司收寄重点客户的特快专递、快递包裹等提供主动客服服务。目前包含客户为四川文轩在线、健达八方、西青区人民政府服务办公室、西青法院、辖区内9所高等院校等大客户以及其他新增大客户。毕业季及旺季生产期间大学生通知书、学生档案、不动产、寄件宝等重点项目,为保障服务质量也纳入主动客服服务范围。主动客服服务内容主要包括客服系统(含客户系统)操作、客户工作群沟通、邮件跟踪、退转、工单处理、数据筛选以及主动客服相关内容等。项目整体服务期1年,服务期起始时间以合同最终签订时间为准。

范围:本招标项目划分为1个标段,本次招标为其中的:

(001) 中国邮政集团有限公司天津市西青区分公司主动客服业务外包项目

三、投标人资格要求

(001中国邮政集团有限公司天津市西青区分公司主动客服业务外包项目) 投标人资格能力要求:

- 具有独立法人资格,能够独立承担民事责任,提供在有效期内的营业执照复印件并加盖公章;
- 具有为本项目提供所需服务、专业人员,具有较好的管理水平和相对固定的劳务作业人员,提供书面承诺并加盖公章;
- 提供至少1个2021年1月1日起至至今已实施的客服类项目服务业绩,须提供业绩合同原件复印件及合同期内至少一张有效结算发票复印件并加盖公章(以合同签订时间为准);
- 具有健全的财务制度,须提供2021年至今任意连续两个年度,由会计师事务所出具的财务审计报告或企业内部年度财务报告复印件(企业内部年度财务报告须包含资产负债表、利润表及现金流量表)并加盖公章;
- 投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录(包括重大责任事故)的书面声明(截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录(包括重大责任事故)的书面声明)的原件或复印件并加盖公章;
- 如法定代表人参加开标会,须提供法定代表人资格证明书原件并加盖公章;如被授权委托人参加开标会,须提供法定代表人资格证明书及法定代表人授权书原件及被授权委托人2023和2024年度连续两年的,每年任意一个月社保缴纳证明,参保单位须与投标人名称一致,并加盖公章;

7. 投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”（以投标截止日代理公司的查询结果为准）；

8. 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一包或标段投标或者未划分包或标段的同一招标项目投标（以代理公司查询的国家企业信用信息公示系统<http://www.gsxt.gov.cn/index.html> 中公布的股东及出资信息为准）；

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天津市分公司列入黑名单且在限制范围内（包括期限、区域及业务类别）的投标人投标，提供书面声明并加盖公章；

10. 投标人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，提供书面声明并加盖公章；

本项目不接受联合体投标，也不得转包、分包。

四、招标文件的获取

获取时间：自 2024 年 8 月 9 日 09 时 00 分到 2024 年 8 月 19 日 16 时 00 分

获取方式：

（1）具体流程为：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【请务必按要求填写对应信息，上传报名资料文件（营业执照、法人资格证明书加盖公章、授权委托书加盖公章扫描件）】（如资料不全，招标人拒绝接受）→审核→线下支付标书费→上传缴费凭证→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 400-898-8881（周一～周五 9:00-17:00）。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，招标文件售价 200 元/本（采用线下支付并上传缴费凭证的方式交纳），售后不退。

（2）将文件费 200 元/本，电汇至以下账户。

代理公司电汇账号信息：

开户行：中国农业银行红旗南路支行

汇款账号：02190501040009620

开户单位：天津市建设工程招标有限公司

备注：请供应商在汇款时务必注明所投标项目的项目名称及项目编号，否则，因款项用途不明导致无法获取招标文件的后果由供应商自行承担，电汇时由公司账户汇出。

五、投标文件的递交

递交截止时间：2024 年 9 月 2 日 14 时 00 分

递交方式：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；现场递交纸质版投标文件。

递交地点：天津市河西区环岛西路梅江中心大厦 26 层开标室（纸质版投标文件递交）。

六、开标时间及地点

开标时间：2024年9月2日14时00分

开标地点：天津市河西区环岛西路梅江中心大厦26层开标室

七、其他

1. 最高限价(含税)：主动客服有效工时单价含税最高限价21.25元/小时，预计年累计工时22536小时，年费用预算约47.889万元。招标人对年实际有效工时量及结算费用不进行承诺。

2. 公告发布媒介：中国邮政电子采购与供应平台(网址：<https://cg.11185.cn>)、中国招标投标公共服务平台(www.cebpubservice.com)、中国采购与招标网(www.chinabidding.cn)、中国邮政官方网站(www.chinapost.com.cn)。

3. 投标文件的递交

(1) 投标人应在投标文件递交截止时间前通过“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，并在截止时间前完成纸质版投标文件和电子版投标文件“签到”流程。

(2) 投标人须派代表当面递交纸质版投标文件，逾期或不符合规定的纸质版和电子版投标文件恕不接受。

(3) 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，现场使用CA证书进行电子版投标文件现场解密。**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。**

(4) 电子版投标文件与纸质版投标文件内容应相同(如不一致时，以电子版投标文件为准，且投标人应按招标人要求及时提供与电子版投标文件一致的纸质版投标文件)。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，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)。

注意事项：开标时请投标人派代表并务必携带CA证书、电脑(自行解决上网问题)进行现场电子版投标文件解密或由授权人递交纸质版投标文件并同时由专人负责电脑远程电子版文件解密。届时请投标人授权代表**提前30分钟**等候在开标电脑前准备参加开标解密。本项目在“中国邮政电子采购与供应平台”(网址：<https://cg.11185.cn>)线上解密封标。线上解密开始时间为投标文件递交截止时间，**解密时间30分钟**，解密截止时间之后仍未按规定完成解密的，投标人的投标资格将被否决。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。

八、联系方式

招标人：中国邮政集团有限公司天津市分公司

招标代理机构：天津市建设工程招标有限公司

地 址：天津市河西区环岛西路梅江中心大厦 26 层

联 系 人：刘春瑶、焦学龙

电 话：15022034580、13820842829

电子邮件：15022034580@126.com