

中国邮政集团有限公司亳州市分公司全市主动客服系统服务项目 公开竞争性磋商公告（二次）

安徽正大永道工程咨询有限公司（以下简称“代理机构”）受中国邮政集团有限公司亳州市分公司（以下简称“采购人”）委托，拟就“中国邮政集团有限公司亳州市分公司全市主动客服系统服务项目竞争性磋商”（采购编号：AHYZZDYD-202409001）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。本项目采用电子化采购，对供应商在“中国邮政电子采购与供应平台”上传的电子版响应文件进行审查。

1. 项目名称：

中国邮政集团有限公司亳州市分公司全市主动客服系统服务项目

2. 采购编号：

AHYZZDYD-202409001

3. 项目概述：

为减轻一线网点和项目客服人员人工客服工作量，及时响应客户诉求，提升处理时效，规范客服作业规范，提高客户满意度，积极落实集团公司寄递事业部提出使用智能工具赋能网点及项目客服的建议，现决定采购能打通邮政内网接口，与新一代寄递平台和服务质量平台等邮政内网系统实时对接数据的主动客服系统，用于全市邮件的改地址/改电话、拦截退回、催派、丢损、理赔、取消拦截/取消修改地址电话等工单提交及处理，实现服务质量客服工作自动化、智能化。

4. 采购内容：

4.1 具体采购内容如下：全市邮件的改地址/改电话、拦截退回、催派、丢损、理赔、取消拦截/取消修改地址电话等工单提交及处理。系统服务具体费用：根据

全市日均邮件收寄量 29 万件估算，全年预计邮件收寄量 10000 万件，拟按照最高限价 15 万元/年，该费用含税费、系统培训费、维保费以及售后服务费等租赁过程中产生的一切费用。

4.2 合同有效期 1 年。合同到期前两个月内，供应商后评估优秀（90 分及以上），且双方无异议，合作协议可续签一年。

4.3 包段划分：1 个包。

注：（1）供应商须以“包”为单位参加本项目的磋商，并以“包”为单位提供响应文件。

（2）本项目设最高限价，供应商响应报价如高于最高限价，其响应将被否决。

5. 供应商资格条件：

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、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 供应商须为一般纳税人，能够开具增值税专用发票且须具备本项目在亳州市的运维服务能力。

5.3 供应商具备系统安全等保三级资质认证，能够提供运行完善流畅的主动客服系统服务，满足邮件的改地址/改电话、拦截退回、催派、丢损、理赔、取消拦截/取消修改地址电话等工单提交及处理要求，实现服务质量客服工作自动化、智能化，能打通邮政内网接口，与新一代寄递平台和服务质量平台等邮政内网系统实时对接数据，供应商系统不得采用任何爬虫技术或 RPA 技术等未经授权的技术手段获取数据。

5.4 供应商系统拥有独立的知识产权，拥有相关的软件专利或软件所有权证书。

5.5 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。

5.6 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。

5.7 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。

5.8 本项目不接受联合体。

5.9 本项目不允许转包、分包。

5.10 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。

6. 资格审查方法 本项目资格审查办法：资格后审。

7. 采购文件的获取方式：

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-供应商”，或可联系客服电话 400-898-8881（周一～周五 9:00-17:00）CA 客服电话：4007888550（周一～周五 9:00-17:00）。

7.2 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）—选择参加的项目/选择接受邀请的项目—购买采购文件—填写并上传订单信息（支付凭证）—（审批通过）—下载采购文件（具体参照平台页面右下角“供应商操作指南”）。

凡有意参加响应者，请于**2024年9月5日上午9:00至2024年9月9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。供应商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。

磋商文件价格：300元，磋商文件售后不退，（供应商购买竞争性磋商采购文件时在电子交易系统中上传文件费用缴纳回单即可）。

注：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“下载采购文件”的操作。

8. 响应文件的递交：

8.1 递交平台、递交时间及签到：线上电子版响应文件递交的截止时间为**2024年9月14日14:30**（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响应文件，并在**2024年9月14日13:00-14:30**（北京时间）完成线上电子版响应文件“签到”流程。供应商未完成“电子版响应文件递交”及“签到”流程，响应将被拒绝。请供应商准备签到、解密所需 CA、电脑等必备设备，供应商应通过制作电子版响

应文件的电脑解密电子版响应文件，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等，逾期递交的线上电子版响应文件以及不符合规定的线上电子版响应文件将被拒绝。

8.2 递交及解密地点：供应商应在响应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>）完成线上电子版响应文件的上传。供应商须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。逾期递交的线上电子版响应文件以及不符合规定的线上电子版响应文件将被拒绝。

8.3 线上电子版响应文件加密、解密：供应商须在响应文件递交截止时间前对“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，并在响应文件递交截止时间前进行加密后上传至平台，递交响应文件的设备需为供应商自主可控的电脑终端设备，不得与其他供应商使用同一台电脑递交响应文件。响应文件递交截止时间后，尽快使用 CA 证书完成线上电子版响应文件的解密，线上电子版响应文件解密截止时间为**2024年9月14日15:00**（北京时间）。供应商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。供应商未在规定时间内完成线上电子版响应文件解密流程，响应将被拒绝。

8.4 线上电子版响应文件与纸质版响应文件内容须相同。采购文件中要求的盖章、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：线上电子版响应文件指：按采购文件要求通过《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。

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。

9.2 开标时间：2024年9月14日14:30（北京时间）。线上电子版响应文件现场解密截止时间为：2024年9月14日15:00（北京时间）。响应供应商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。

9.3 响应文件递交及开标地点：中国邮政电子采购与供应平台。

10. 发布公告的媒体：

本次竞争性磋商公告同时在中国邮政集团有限公司官网（<http://www.chinapost.com.cn/>）、中国邮政电子采购与供应平台（<https://cg.11185.cn>）、安徽省招标投标信息网（<http://www.ahtba.org.cn/>）发布。

11. 联系方式：

采购人：中国邮政集团有限公司亳州市分公司

地址：魏武大道778号与站前路交口

招标代理机构：安徽正大永道工程咨询有限公司

地址：合肥市瑶海区和平路与一环路交叉口万事通大厦6层

联系人：李工 电话：13956914394 邮箱：446917327@qq.com

12. 其他事项说明

1、报名中有任何疑问或问题，请在工作时间（周一至周五，上午9:00-12:00，下午13:30-17:30，节假日休息）与项目联系人联系。

2、已经购买了竞争性磋商采购文件的潜在供应商拟放弃投标的，必须最迟在磋商截止时间 3 日前向招标代理机构提交有效的书面放弃投标告知函。

3、纪检监察二维码，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。

