

中国邮政集团有限公司曲靖、红河、保山、西双版纳等四个州市分公司客服外包采购项目招标公告

1. 招标条件

云南国合建设招标咨询有限公司受中国邮政集团有限公司云南省分公司委托,就中国邮政集团有限公司曲靖、红河、保山、西双版纳等四个州市分公司客服外包采购项目进行公开招标,项目已具备招标条件,欢迎具有相应资格的单位参与投标。

2. 项目概况

2.1 项目名称: 中国邮政集团有限公司曲靖、红河、保山、西双版纳等四个州市分公司客服外包采购项目

2.2 服务内容: 本项目共分为4个标段,其中:

一标段: 西双版纳邮政客服外包。

服务内容: ①寄递工单处理: 负责全州、各县(区)分公司 11183 客户查询、投诉,拼多多、菜鸟等平台等渠道投诉工单处理,按时限、质量要求处理各类工单和调度指令,并回访客户,确保客户需求得到有效解决,每月进行各类工单的统计工作并按时上报;负责客服新流程上线后各类投诉工单判责、结案。负责相关客服运营指标的监控、分析督促整改及提升,确保各项指标达标。②主动客服: 负责对VIP客户、特安邮件开展主动客服工作,对重点项目开展监控工作,对异常邮件进行跟踪,做好业务咨询,反馈处理的情况。

二标段: 保山邮政客服外包。

服务内容: ①重点项目主动客服: 负责对全省VIP大客户开展主动客服工作,对全市重点项目开展监控工作,负责全市VIP主导工单处理工作,负责身份证、法院文书等政务项目投诉受理;根据派揽系统要求,督促提醒责任县分公司、责任机构在时限内揽收邮件,提高用户用邮体验。负责11183派揽订单3催、4催升级督办解决。负责主动客服、派揽指标的监控、督促整改及提升,确保各项指标达标。开展对重点项目运营质量分析,对关键客服运营指标提出考核建议。②寄递工单处理: 负责全市11183客户查询、投诉,拼多多、菜鸟等平台、国家邮政局转办等渠道投诉工单处理,按时限、质量要求处理各类工单,并回访客户,确保客户需求得到有效解决,每月进行各类工单的统计工作并按时上报,负责协调省际、省内疑难邮件;负责客服各类投诉工单处理。负责相关客服运营指标的监控、分析督促整改及提升,确保各项指标达标。

三标段: 红河邮政客服外包。

服务内容: ①1. 生产机构调度指令处理: 负责生产机构调度指令处理。接收主导方派发的服务调度, 响应客服诉求, 协同责任机构进行问题邮件核查。生产机构对集团公司 11183 直接下派的服务工单, 在 10 个工作小时内进行反馈, 国家局转办工单, 在 6 小时内进行反馈。②智能跟单处理: 负责统计智能跟单系统相关数据, 每日通过微信群发布各生产机构邮件异常预警和调度情况通报。负责每日通报各县(区)分公司质控工单当日待处理工单量。负责智能跟单系统质控工单结案处理工作。③主动客服: 负责对 VIP 客户、特安邮件开展主动客服工作, 对重点项目开展监控工作, 对异常邮件进行跟踪, 做好业务咨询, 反馈处理的情况。④派揽系统: 根据派揽系统要求, 督促提醒收寄部门在时限内揽收邮件, 提高用户使用邮体验。每日进行通报(通报派揽的各项指标)、根据考核办法对相应指标进行考核。负责 11183 派揽订单 3 催、4 催升级督办解决。⑤11185 智能平台工单处理: 做好相关邮政业务咨询、查询; 根据业务需要按服务规范受理业务工单, 为用户解决问题; 负责对受理的业务工单跟进处理, 并回访办结。⑥12345 政务工单、国网申诉处理: 负责接收 12345 政务平台、国网申诉工单, 落实问题邮件核查, 及时响应申诉人, 确保申诉人满意, 同时反馈处理结果。⑦客户回访: 负责大客户进行回访, 收集意见反馈相关部门和机构, 提升客户体验。

四标段: 曲靖邮政客服外包。

服务内容: 及时、有效的处理各类调度指令, 并回访客户, 确保客户需求得到有效解决, 每月进行各类调度、查单的统计工作并按时上报, 负责协查处理全市疑难邮件、进、出口问题邮件; 负责相关指标的监控、分析督促整改及提升确保达标。主动客服负责对全市 VIP 大客户开展主动客服工作, 对全市重点项目开展监控工作(业务管理工作在寄递业务部); 负责相关指标的监控、分析督促整改及提升确保达标。

具体内容详见“第五章 技术标准及要求”。

注: (1) 供应商须分标段制作投标文件; (2) 中标原则: 同一供应商可兼投和兼中多个标段; (3) 每个标段主选一位供应商, 备选一位供应商。

2.3 服务地点:

一标段: 云南省西双版纳州景洪市宣慰大道 75 号院内、云南省西双版纳州勐海县象山路 23 号院内、云南省西双版纳州勐腊县勐腊镇北路 2 号院内;

二标段: 保山市隆阳区九龙路 349 号保山市运营管理部、昌宁县右甸东路 13 号昌宁邮政分公司、施甸县甸阳镇甸阳中路 21 号施甸邮政分公司、腾冲市腾越镇满邑社区华园二小区 39 号腾冲邮政分公司;

三标段: 开远、建水、石屏、红河县、金平、城区分公司;

四标段：曲靖市辖区范围：麒麟区、宣威、陆良、师宗等。

2.4 服务期限：本项目四个标段采购期限为一年，可续签一年。各标段合同续签前提条件如下：

一标段：第一年服务评估合格；

二标段、三标段、四标段：①第一年服务评估合格、②甲方对需承接熟练工相关费用进一步核实和压降、③甲乙双方就“承接人员费用压降事宜”达成共识。

2.5 采购预算：一标段 75.6 万元/年，二标段 40.80 万元/年，三标段 42.84 万元/年，四标段 60.22 万元/年。

2.6 招标限价：一标段 6300 元/台席/月，二标段 6800 元/台席/月，三标段 5100 元/台席/月，四标段 6273 元/台席/月（以上为含税价）。

3. 投标人资格要求

3.1 资质条件：

投标人须为法人或其他组织，提供法人或者其他组织有效的营业执照等证明文件。

3.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：内容可为以下两者之一：

①提供 2022 年或 2023 年的财务报告(包括资产负债表、利润表、现金流量表)，新成立不满 1 年的投标人提供自成立至今的财务报表；

②提供自投标截止时间前三个月内基本开户银行出具的资信证明。

3.3 投标人具有履行合同所必须的专业技术能力，提供至少一项 2022 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今类似项目业绩(客服服务项目、合同金额至少 20 万元)。

3.4 信用要求：信誉良好，没有处于被责令停业，财产被接管、冻结、破产状态；投标人在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)中未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，在中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/cr/list>)中未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单；在国家企业信用信息公示系统(www.gsxt.gov.cn/index.html)中未被列入“列入严重违法失信企业名单(黑名单)信息”(已被移除的除外)，在“中国裁判文书网”(<http://wenshu.court.gov.cn/>)无行贿犯罪记录；未被列入中国邮政集团公司采购投标人黑名单(已被移除的除外)(以上由招标人或招标代理机构在开标前查询，投标人无需提供)。

3.5 其他要求：

(1) 与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；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（**提供承诺书**）。

(2) 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（**提供承诺书**）。

3.6 本项目不接受联合体投标（**提供承诺书**）。

3.7 投标人不得以转让、分包或者类似的形式部分或全部转让其应履行的本项目合同项下的义务（**提供承诺书**）。

4. 资格审查办法

本项目采用资格后审的方式。

5. 招标文件的获取

5.1 获取时间：自 2024 年 11 月 25 日 9:00 分至 2024 年 11 月 29 日 17:00 分（北京时间）。

5.2 获取方式：凡有意参与的潜在投标人，请进入《中国邮政电子采购与供应平台》（访问地址：<https://cg.11185.cn>）在线购买文件，逾期不予受理。

(1) 具体流程为：登录《中国邮政电子采购与供应平台》电子交易系统（未注册用户请先注册）→点击投标管家报名投标中的招标公告，选择项目点击进入报名→投标人报名【请务必按要求填写对应信息，并上传报名资料文件（营业执照、法定代表人身份证明书及授权委托书加盖公章扫描件）】（如资料不全，招标人拒绝接受）→等待审核→支付标书费（电汇至指定账户），点击标书购买→上传汇款底单→待确认后投标人下载招标文件。

(2) 投标人须凭企业数字证书（CA）办理后续电子投标事宜，如未办理，请登录《中国邮政电子采购与供应平台》，点击首页【CA 办理】，即可在线办理企业数字（CA）。CA 客服电话：400 7888 550（周一至周五 9:00-17:00）。

标书款指定账户（须公对公转账）：

开户银行：中国农业银行昆明市白龙寺支行

开户户名：云南国合建设招标咨询有限公司

开户账户：24019001040006899

请务必按要求通过电子平台上传营业执照、授权书、转款凭证。

招标文件售价：每标段 600.00 元，售后不退。

6. 投标文件的递交

6.1 递交截止时间：2024 年 12 月 17 日 09 时 30 分（北京时间）。

6.2 递交方式：通过《中国邮政电子采购与供应平台》递交电子投标文件。

7. 其他

《中国邮政电子采购与供应平台》注册审核电话：4000809508（周一至周五 9:00-17:00）。

《中国邮政电子采购与供应平台》CA 办理客服电话：4007888550（周一至周五 9:00-17:00）。

报名及招标文件购买审核请联系招标代理机构。

8. 发布公告的媒介

本次招标公告同时在《中国邮政电子采购与供应平台》（<https://cg.11185.cn>）、《中国邮政网》（www.chinapost.com.cn）、《中国招标投标公共服务平台》（www.cebpubservice.com）上发布，招标人和招标代理机构对其他网站或媒体转载的公告及公告内容不承担任何责任。

9. 联系方式

招 标 人：中国邮政集团有限公司云南省分公司

地 址：昆明市吴井路 139 号

联 系 人：罗老师

电 话：0871-63019518

招标代理机构：云南国合建设招标咨询有限公司

办公地址：昆明市盘龙区长青路 94 号现代广场 16 楼

联 系 人：李工、张工

联系电话：18287137250