

中国邮政集团有限公司铜陵市分公司快递包裹大宗客户主动客服外包采购项目

招标公告

安徽正大永道工程咨询有限公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政集团有限公司铜陵市分公司（以下简称“采购人”）委托，就中国邮政集团有限公司铜陵市分公司快递包裹大宗客户主动客服外包采购项目项下的货物及服务进行国内公开招标。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。欢迎潜在投标单位参与本项目投标。

1. 项目名称：

中国邮政集团有限公司铜陵市分公司快递包裹大宗客户主动客服外包采购项目

2. 项目编号：AHYZZDYD-202408021

3. 项目概述：

中国邮政集团有限公司铜陵市分公司快递包裹大宗客户主动客服外包采购项目，应用于大宗国内快递包裹机构业务客服，包括但不限于快递包裹及大宗快递包裹机构下电商标快主动客服：响应客户咨询、查询、投诉，查询邮件闭环，及时处理工单，杜绝投诉升级，提供理赔服务包括垫付问题邮件赔偿款（必要时为避免投诉升级）。客服外包费用预计为80.6万元/年（据实结算），具体详见招标文件。

4. 招标内容：

4.1 具体采购内容如下：

4.1.1、业务外包范围：应用于大宗国内快递包裹机构业务客服，包括但不限于快递包裹及大宗快递包裹机构下电商标快主动客服：响应客户咨询、查询、投诉，查询邮件闭环，及时处理工单，杜绝投诉升级，提供理赔服务包括垫付问题邮件赔偿款（必要时为避免投诉升级）。

4.1.2、业务外包模式：本业务为客服业务外包模式，场地、设备由邮政提供，人员、培训，辅助软件等由外包服务商提供；外包服务商提供的人员等需符合国家相关法律及中国邮政集团有限公司相关规定，外包服务方需保证人员稳定，旺季生产需提前储备人员，人员上岗前需通过等条件。如发生劳资纠纷，由外包服务方独立承担和解决。承包期内外发生的一切事故，如治安、交通事故和劳资纠纷等，均由外包服务方承担。

4.2服务期：合同有效期1年到期后，供应商后评估达到90分可续签1年，最多连续续签两次。

4.3包段划分：1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、投标人必须具有合法有效的营业执照，营业执照经营范围应包含外包服务的相应内容（包含人力资源服务外包或劳务外包或搬运或装卸或物流配送服务或相关运输等内容），能够开具增值税发票；

5.2、具有履行合同所必需的设备、专业技术能力以及人员组织；中标人招聘的人员资格必需满足外包业务素质和技能的要求，经招标人审核通过后方可录用上岗，保质保量完成外包工作内容。

5.3、供应商必须遵守《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。

5.4、供应商具有本次采购内容的经营范围。

5.5、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。

5.6、供应商参与安徽邮政及下属机构招标采购项目中无以下记录：因自身原因未经采购人许可放弃采购项目中标（成交）的、因自身原因违约或中止合同的（需提供加盖单位公章的承诺书，由采购人审核）。

5.7、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加本项目同一包次投标。单位负责人（法定代表人）或股东为邮政从业人员，不得参加本项目投标（需列出单位股东成员名单，加盖单位公章的承诺书，由采购人审核）。

5.8、本项目不接受联合体投标，本项目不允许转包、分包。

5.9、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（此项报名时须提供承诺书）。

5.10、供应商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；在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人名单的供应商，被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，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。

5.11、投标人承诺参与本项目时未与他人围标串标，如被查实存在围标串标，自愿接受取消安徽邮政所有招标采购项目投标资格等所有处罚。

5.12、本项目如采用电子开标方式，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。

5.13、①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推荐开立，并将回款账号设置为在邮储银行开立的账户，如前期已在邮储银行开立对公账户，则需推荐一家其他公司办理。②在合同签订之日起30日内，寄递外包服务项目中标人员的薪酬及奖金必须由邮政金融代发，其他业务外包服务项目中标人代发员工不少于5人，如不满足，则需推荐一家或多家其他公司办理且满足代发人数要求。上述条款将签订在外包合同中，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、终止合作等考核措施。

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400-898-8881（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8月30日上午9:00至2024年9月5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：300元/份，招标文件售后不退，（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为**2024年9月20日14:00**（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20日13:45-14:00**（北京时间）现场完成线上电子版投标文件“签到”流程。请投标人准备签到、解密所需CA、电脑等必备设备。

（2）递交及解密地点：供应商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，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。

（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。

(4) 线上电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同（**中标供应商需要提供，其他未中标的供应商无须提供**）。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：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：

(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。

(2) 开标时间：**2024年9月20日14:00（北京时间）**。线上电子版投标文件现场解密截止时间为：**2024年9月20日14:30（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。

(3) 投标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

本次招标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铜陵市分公司

招标代理机构：安徽正大永道工程咨询有限公司

联系人：常工 电话：139 5691 3814 邮箱：971442876@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、已经购买了招标文件的潜在投标人拟放弃投标的，必须最迟在投标截止时间 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、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。

