

中国邮政集团有限公司浙江省平湖市分公司客服外包项目单一来源采前公示  
(招标编号: JXPOST-PH2024-002)

一、内容:

详见附件

二、监督部门

本招标项目的监督部门为/。

三、联系方式

招 标 人: 中国邮政集团有限公司嘉兴市分公司

地 址: 嘉兴市中环北路506号

联 系 人: 吴老师

电 话: 0573-89973695

电子邮件: /

招标代理机构: 杭州中浙招标有限公司

地 址: 杭州市湖州街168号美好国际大厦1008室

联 系 人: 毛伟超、沈涛

电 话: 18966330906、87850068

电子邮件: chinazhongzhe@163.com

招标人或其招标代理机构主要负责人(项目负责人): 毛伟超 (签名)

招标人或其招标代理机构: 杭州中浙招标有限公司 (盖章)

# 中国邮政集团有限公司浙江省平湖市分公司客服外包项目

## 单一来源采前公示

一、项目名称：中国邮政集团有限公司浙江省平湖市分公司客服外包项目

二、项目编号：JXPOST-PH2024-002

三、采购项目概况：本项目需采购中国邮政集团有限公司浙江省平湖市分公司客服外包服务。

四、资金来源：企业自筹

五、采购内容及相关要求

### (一) 采购内容

本项目分为1个标包，成交一个供应商。本项目总预估采购金额146.28万元（含税）。

标包号	采购序号	服务名称	服务内容
标包1	1-1	质量管控客服	1. 负责平湖分公司服务质量指标通报、督办、考核等； 2. 11185或11183平台工单受理及申诉工作等； 3. 平湖分公司有责工单申诉。 日常服务时间：8:30-17:30 台席：不少于1个。
	1-2	协同客服	1. 承担接收平湖分公司的服务工单的客户响应职责。 2. 负责制订问题邮件解决方案，并与客户达成一致。 3. 负责按业务操作规范创建关联调度指令，向协同客服下达清晰、简洁的操作指令。 4. 负责指导平湖分公司协同客服处理问题邮件。 5. 负责督促平湖分公司关联调度指令的处理进度（催办、重派）。 6. 负责审核和保存协同客服上报的相关邮件证物。 7. 负责监控平湖分公司服务调度的处理进度与质量。 8. 负责审核本地协同客服反馈的直派和关联调度指令的处理质量。 9. 负责督促由平湖分公司主导处理的服务工单的处理进度（催办）。 10. 负责审核内部客服服务申请单创建质量。 11. 负责审核协查方反馈工单的处理质量，进行客户回访、结案和判责。 人工效能：每台席每天处理工单数不少于165单。 日常服务时间：8:30-17:00 台席：不少于2个。
	1-3	主动客服	1. 主要负责受理官网、官微、支付宝、APP、拼多多、菜鸟等各渠道中，收寄邮件的 2. 主要工作内容包括有查询和投诉、理赔、派发服务工单和调度等基本功能，调度 3. 接听客户下单、快件查询、业务咨询、个案投诉等来电； 4. 受理客户问题件的需求，将相关需求用工单形式转发相应接口人处理； 5. 负责对客户基础信息及时更新和维护，确保客户资料的准确性； 6. 为客户提供优质快捷的客户服务，不断提升信息处理的服务质量； 7. 问题件处理、邮件理赔等其他业务服务。 人工效能：每台席每天处理查询量不少于7000单。 日常服务时间：8:30-17:30

			台席：不少于14个。
--	--	--	------------

注：1. 具体采购量以实际业务量为准，采购人不作承诺。

2. 取数路径：以采购人打卡系统取数形成的总工时手工单为准。

3. 由于业务发展和变化等原因需要增减台席量，采购人应提前30天告知成交人，经双方协商后，可以按采购价格予以增减，或者由采购人决定是否提前终止合同。

(二) 报价要求：本项目报价为成交人根据本合同约定在其完全履行合同义务后采购人应支付给供应商的全部价款（含税价），包含但不限于成交人应承担的人工费、保险、税费、以及其他成本、费用和营业外支出等，并已考虑淡旺季、节假日等因素。除此以外，采购人无需再向成交人及其从业人员支付其他任何费用。

(三) \*最高限价：本项目设置单价最高限价，若供应商报价不符合报价要求或投标报价任何一项超过单项最高限价的，响应文件作否决处理。

(四) 本项目按服务类报增值税税率6%。若供应商享有当地政府部门税收减免政策的，须提供当地政府部门出具的证明材料。未提供减免政策材料复印件加盖公章的，视为未响应，将导致废标。

(五) 服务期限：1年，合同到期前由双方协商一致，合同可再续签一年（续签工作由各单位在本单位采购权限内根据采购流程规定进行）。合同到期前四个月由使用部门开展续签评估事宜，评估等级C级及以下将不允许续签。

(六) 采购人资源配置：采购人提供办公场所（含水电），办公用网，办公座椅，办公电脑、打印机（含硒鼓）、办公文具等相关耗材。

(七) 成交人资源配置：成交人应当按照平湖市分公司主管部门要求自行购置并穿着邮政企业员工同款式工装；成交人需在工号牌上注明成交人单位名称、LOGO或其他区别于邮政员工的标识，邮政同款式工装由成交人按平湖市分公司主管部门要求发放、回收。

(八) 项目地点：中国邮政集团有限公司浙江省平湖市分公司（浙江省平湖市当湖西路50号）。

(九) 需求单位：中国邮政集团有限公司浙江省平湖市分公司。

六、拟定的唯一供应商名称：深圳市润迅电话商务有限公司。

七、拟采用单一来源采购方式的原因及相关说明：

该项目经2024年2月20日与2024年2月27日在中国招标投标公共服务平台、中国邮政集团有限公司官网发布两轮招标公告后，两轮报名单位均不足三家，且第二轮报名单位只有一家，按照相关规定，转为单一来源采购。



八、公示的期限：2024年3月5日至2024年3月8日

九、异议的受理方式：公示期间，如果对本项目采购内容、拟采用的采购方式和供应商选择等有异议或质疑，请以书面形式签字或加盖单位公章，以纸质文件或电子扫描件的方式向采购人或采购代理机构提出。

十、联系方式

采购人：中国邮政集团有限公司嘉兴市分公司

地 点：嘉兴市中环北路506号

联 系 人：吴老师

电话：0573-89973695

代理机构名称：杭州中浙招标有限公司

地点：杭州市湖州街168号美好国际大厦1008室

联系人：毛伟超、沈涛

电 话：18966330906、0571-87850058

邮 箱：chinazhongzhe@163.com

