

中国邮政集团有限公司2024年-2026年衡阳市分公司全市范围（含所辖各区县市）客服环节业务外包项目公开招标公告

湖南华中源工程项目管理有限公司（以下简称“采购代理机构”）受中国邮政集团有限公司湖南省分公司（以下简称“采购人”）委托，就中国邮政集团有限公司2024年-2026年衡阳市分公司全市范围（含所辖各区县市）客服环节业务外包项目项下的货物及服务进行国内公开招标。现邀请合格的投标人参与投标。

一、项目名称：中国邮政集团有限公司2024年-2026年衡阳市分公司全市范围（含所辖各区县市）客服环节业务外包项目

二、采购编号：HZY-ZC-24054

三、项目概述及内容：

（一）采购内容

标段一：区域、协查客服工作内容

（1）工单处理，具体工作内容：

- a. 派单、催单，并按集团要求及时响应客户；
- b. 审核协同客服的工单反馈内容，并进行客户回访，确认内容的真实性 and 有效性，确保工单一次及时有效解决；
- c. 特殊工单联系主导说明情况，争取无责完案；
- d. 内部客服审核、监控直派调度的及时反馈；
- e. 审核申诉材料并提交；
- f. 重点申投诉的处理；
- g. 按日、周、月提供具体数据分析，并定期在区域内进行客服人员业务指导和培训，定期或定时进行案例分析和数据通报。

（2）揽收调度：全市派揽订单的调度及监控，并按日、周、月提供具体数据分析。

以上服务质量指标根据集团或省公司要求动态调整。

标段二：主动客服工作内容

（1）筛查异常邮件主动跟踪

主动客服依托邮政“新一代系统”和“给据系统”对特快客户订单邮件逐个

进行筛查和追踪；通过主动干预、跟进处理、反馈结果的方式，对同城、省内、省外三个区域的异常邮件进行主动跟踪协查。通过实现对客户订单内异常邮件的主动监控、主动管理、主动推送，全面提升客户用邮体验。

（2）突发信息预警

如遇到不可抗力因素（重大自然灾害、重大的社会非正常事件、突发事件）导致局部地区邮路不畅的情况，主动客服人员将及时上报管理人员、协议客户经理进行邮路预警，确保预警信息规范性和准确性。

（3）日常邮件查询及投诉

主动客服人员在接收到客户投诉后，对异常邮件按照标准及时完成；必须按照总部统一规范创建客服工单或调度指令。通过主动客服发出的工单务必做到问题清晰、需求明确，严禁违规创建内部客服工单；同时，主动客服要做好工单后续的处理跟进、回访客户、结案等工作。

（4）异常邮件的类型处理

催派、错分、核实重量、延误、虚假签收、AB面单、更改名址、邮件丢失、邮件撤回、邮件破损、提供邮件签收底单等。针对以上各种异常邮件类型，主动客服人员需要根据邮件实际情况来对相关责任环节联系处理完结。

（5）售后处理

对破损、丢失邮件提供主动售后服务，主动客服人员核查确认邮件状态后，及时与责任环节联系，采取有效措施跟进处理，落实售后问题。同时，主动客服人员追回的所有赔偿款，按照日清日缴的方式缴纳邮政企业收入账户。

（6）月度用邮质量分析情况

主动客服人员需每月对头部客户、战略客户进行用邮数据分析，将分析结果提交客户及业务部门，分析内容包括邮件交寄量、妥投量、客户需求受理量、问题件处理量、客户申投诉情况、赔偿情况，同时，客服主管、客服组长针对头部客户、战略客户每季度协同客户经理拜访客户两次。

（7）其他个性化服务需求

对于客户提出的个性化服务需求，主动客服人员应在1个工作日内反馈至邮政企业管理人员，并将个性化服务情况的结果反馈给客户单位，其他工作要求根据邮政企业上级要求实时调整，以通知为准。

(8) 负责对日均发货量达 1000 件及以上 VIP 客户生产全过程，提供派驻式主动客户服务但不仅限于客服工作。

(二) 标段划分及采购预算

本项目划分为 2 个标段，每个标段中标 1 家供应商，投标人可多投多中，综合得分由高到低次序排名前 3 名的投标供应商作为中标候选人，第 1 名为主供应商，第 2 名为备选供应商。采购年度预算金额 371.31 万元，其中标段一区域、协查客服外包年度预算金额 138.88 万元，标段二主动客服外包年度预算金额 232.43 万元。两年预算总金额 742.62 万元。

| 标段划分 | 采购内容 | 单价控制价 | 年度业务量 | 年度预算金额(万元) | 2 年预算金额(万元) |
|------|------------|------------|----------|------------|-------------|
| 标段一 | 区域、协查客服 | 2.6458 元/件 | 52.49 万件 | 138.88 | 277.76 |
| 标段二 | 全市主动客服业务外包 | 0.0334 元/件 | 6959 万件 | 232.43 | 464.86 |
| 合计 | | | | 371.31 | 742.62 |

(三) 合同有效期

本项目采购结果有效期两年，合同首签一年，合同到期前，双方无异议且合同履行正常服务质量达标，经相关审批流程后可续签，最多续签一次。

四、投标人资格条件：

1. 投标人须提供合法有效的营业执照，如营业执照经营范围无本项目服务内容的经营资质，应提供书面承诺在收到中标通知书后30日内在营业执照所在地申请增加经营范围。如无法在规定期限内增加经营范围，则视为不符合资格要求、取消授标，招标人将有权选择排名第二的中标候选人作为中标人或重新组织招标且不视为违约。

2. 供应商具有增值税一般纳税人资格，能自行为本项目开具增值税专用发票，提交书面承诺。

3. 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，供应商须提供书面承诺。

4. 投标人如为衡阳市外地企业，须在衡阳市有固定的办公场所（办事处或分公司）或承诺中标后1个月内在衡阳市内设置办事场所，如无法在规定期限内设

置办事场所，则视为不符合资格要求、取消授标，招标人将有权选择排名第二的中标候选人作为中标人或重新组织招标且不视为违约。

5. 为合作共赢，投标人派驻在招标人的外包人员工资、奖金、绩效、津（补）贴、年终奖等薪酬福利，由投标人统一签订批量代付业务协议，通过项目所在地邮政企业的邮政储蓄账户进行发放。投标人派驻在招标人的外包人员的意外伤害保险等商业险，通过项目所在地的邮政企业协办，从中邮人寿保险出单。投标人需提供承诺。

6. 采购人现有的外包人员中符合本项目外包人员资质要求的，中标供应商自愿接收（供应商提供承诺）。

7. 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。

8. 未列入采购人湖南省邮政分公司禁投名单。禁投名单包含：

（1）在湖南省邮政分公司履约出现过严重违约行为的供应商，被列入禁投名单。由合同签订部门或相关管理部门提供。

（2）出现过纪律问题的供应商，由纪委办不定期更新提供至采购中心或综合办公室。

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（含离职和退休）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、监事和其他高管的企业，以及邮政所属工会或员工集体出资成立的企业。

10. 本项目不接受联合体投标，不允许转包、分包。

五、采购文件的获取方式：

（一）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）。

（二）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“投标人操作指南”）。

凡有意参加投标人需提供“投标人资格条件1、2、3、7，法定代表人证明或授权委托书，购买人身份证复印件”加盖公章的扫描件，（注：请按照顺序将所有报名资料的扫描件放到1个PDF文件内，只上传1个PDF文件即可，出现未按照规定上传、资料不全、资料不合格的情况，将审核不通过）。请于**2024年5月17日至2024年5月24日**，每日上午9:00至12:00，下午14:00至17:00时（北京时间，节假日除外），在中国邮政电子采购与供应平台获取采购文件。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。采购文件每套售价400.00元，售后不退。

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“下载采购文件”的操作。

六、投标文件的递交：

（1）递交平台、递交时间及签到：线上电子版与纸质版投标文件递交的截止时间均为**2024年6月12日上午9:30**（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6月12日上午9:00 -9:30**（北京时间）现场完成纸质版投标文件和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：湖南华中源工程项目管理有限公司（长沙市岳麓区学士街道云栖路559号洋湖创富中心1栋14楼湖南华中源工程项目管理有限公司

大会议室)。投标人须派代表当面递交纸质版投标文件,并且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,保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等。逾期递交的纸质版和线上电子版投标文件以及不符合规定的纸质版和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。采购文件中要求的盖章、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: 线上电子版投标文件指: 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>) 的电子版投标文件。

纸质版投标文件指: 按采购文件要求制作的纸质打印版投标文件。

投标人须派代表当面递交纸质版投标文件。采购人不接受以邮寄、传真、电子邮件等方式递交的投标文件。逾期或不符合规定的投标文件恕不接受。

七、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6月12日上午9:30(北京时间)。线上电子版投标文件现场解密截止时间为: 2024年6月12日上午9:30(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: 湖南华中源工程项目管理有限公司(长沙市岳麓区学士街道云栖路559号洋湖创富中心1栋14楼湖南华中源工程项目管理有限公司大会议室)

八、发布公告的媒体:

本次招标公告同时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、中国邮政集团电子采购平台发布。

九、联系方式：

代理机构：湖南华中源工程项目管理有限公司

详细地址：长沙市岳麓区学士街道云栖路 559 号艾邦科技产业园 1 栋 14 楼
1402, 1403, 1404, 1407, 1408 房

邮 编：410000

项目联系人：苏杰 李洁如 贺先生

电 话：15200807741 18573159499 13755126923

邮 箱：2659147076@qq.com

招标人名称：中国邮政集团有限公司湖南省分公司

地址：湖南省长沙市东二环 710 号

联系人：方女士

电 话：0731-85988055