

中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗洪）项目

招标公告

本招标项目为中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗洪）项目、
招标编号: ZWKSQ202406904, 招标人为中国邮政集团有限公司宿迁市分公司，招标代理机构
为中通服网盈科技有限公司。项目资金来自招标人自筹，项目出资比例为100%。资金
已落实。项目已具备招标条件，现进行公开招标，有意向的潜在投标人（以下简称投标人）
可前来投标。

1. 项目概况与招标内容

1.1 项目概况：

包括但不限于泗洪县寄递事业部出口邮政包裹快递售后工作，邮政包裹快递查询、邮件
追踪、邮件拦截、客户投诉处理、主导工单处理、邮件理赔处理、主动客服相关指标报表统
计主动客服处理等，通过 QQ、微信、服务工单（主导工单、协查工单）、电话等方式接受客
户的查询与投诉，及时跟踪、处理异常邮件，处理的问题邮件每日登记电子档留存等，应政
务服务中心要求，邮政配置驻点人员，服务政务中心需求，主要工作内容：代为分投文件类
特快邮件，接受客户的咨询与投诉，及时跟踪、处理异常邮件，配合邮件进出口客服做好后
续处理工作；负责与政务中心做好日常对接，及时互通相关信息等，具体详见采购需求。

1.2 招标内容：

项目名称：中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗洪）项目

项目编号：ZWKSQ202406904

预算金额：约 168.39 万元（含税）

服务期：3 年

1.3 本项目不划分标包

1.4 本项目设置单价设置最高限价，投标人针对最高限价报整体折扣，折扣不得超过 100%，
否则做无效标处理，其投标将被否决，具体单项最高限价如下：

名称	内容	最高限价	报价折扣
中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗洪）项目	主导工单	日均处理量 200 件（含）以下，按每件 0.5 元结算； 日均处理量超 200 件（不含）的，超出部分按每件 0.4 元结算；	100%
	主动客服	日均班次业务量 \leq 8 万，最高限价 0.0131 元/件； 8 万 $<$ 日均班次业务量 \leq 9 万，最高限价 0.0126 元/ 件； 9 万 $<$ 日均班次业务量 \leq 10 万，最高限价 0.0124 元 /件； 日均班次业务量 $>$ 10 万，最高限价 0.0120 元/件。	

11183 揽收派单	成功揽收的按 1.5 元/件结算	
政务驻点	25 元/小时	

1. 根据合作要求，向客户提供 7*8 小时，服务时间均为全年 365 天，遇到(双十一、618)等电商大促需向客户提供 7*12 小时，具体工作时段可视业务需求和省分公司要求进行调整。
2. 实际费用根据业务量变动实时变动。
3. 如投标人报价超过最高限价或未按“量增价减”原则报价，一律作无效标处理，报价时，请投标人注意。

2. 投标人资格要求

2.1 投标人须遵守《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，具有独立承担民事责任的能力**(提供有效的法人或其他组织的营业执照等证明文件，复印件加盖公章)**。

2.2 投标人须能够自行开具增值税专用发票（税率 6%）并提供相关证明材料**(提供增值税一般纳税人资格认定相关证明资料或开具过的符合要求的增值税专用发票或其他相关材料等，加盖公章)**。

2.3 投标人参加采购活动近三年内（成立时间不足三年的、自成立时间起）无重大事故、在经营活动中无重大违法、违规记录，查询地址：国家企业信用信息公示系统 <http://www.gsxt.gov.cn/index.html> **(提供投标人在国家企业信用信息公示系统网站截图并加盖公章为准)**。

2.4 投标人在信用中国网站未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、企业经营异常名录失信行为记录名单，查询地址：<http://www.creditchina.gov.cn/> **(提供投标人在信用中国网站网站截图并加盖公章为准)**。

2.5 投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动 **(须提供加盖单位公章的承诺书，格式可参考资格审查承诺书)**。

2.6 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 **(须提供加盖单位公章的承诺书，格式可参考资格审查承诺书)**。

2.7 本项目不接受被中国邮政集团有限公司或江苏省分公司或宿迁市分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标**(提供加盖公章的承诺书，格式可参考资格审查承诺书)**。

2.8 本次招标不接受联合体投标，不可转包、分包 **(须提供加盖单位公章的承诺书，格式可参考资格审查承诺书)**。

2.9 投标人须具备为本项目提供服务的能力，能够满足本项目招标文件中提出的相关重要技术要求和标准（须提供加盖单位公章的承诺书签，格式见资格审查承诺书）。

3. 资格审查方法

本项目将进行资格后审，资格审查标准和内容见招标文件第三章“评标办法”，凡未通过资格后审的投标人，其投标文件将被否决。

4. 招标文件的获取

4.1 招标文件获取时间：2024年06月27日至2024年07月02日，每日08:30至17:30。

（北京时间）。请投标人在报名期内及时完成中国邮政电子采购与供应平台上相关报名工作。

4.2 在招标文件获取截止时间前，请有意向且具备资格条件的投标人登录“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）办理 CA 证书并进行报名，具体流程如下：注册→登录→【CA 办理】→查找对应项目→报名→填写相关信息→审核→审核通过后缴纳文件费用（电汇缴费并上传缴费凭证，平台暂无支付功能）→确认报名成功→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—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 4008086131 或 CA 客服电话 4007888550（周一～周五 9:00-17:00）。

未注册用户请先免费注册，注册后办理 CA。未收到 CA 证书之前，可使用**领取码**报名项目及购买标书。

4.3 报名审核时须提供并上传以下加盖单位公章的文件扫描件：营业执照复印件加盖公章、加盖公章的授权委托书或法人身份证明（格式自拟）、授权委托人身份证或法定代表人身份证、标书费付款凭证，提交成功后请打电话确认材料是否合格（焦工，15052706352）。

4.4 招标文件售价：500元，开具增值税电子普通发票，售后不退。招标文件费用交纳采用银行电汇、网上银行汇款方式，账户名称与报名单位名称一致。汇款账号如下：

账户名称：中通服网盈科技有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司南京三山街支行

账号：9558854301002835087

转账事由：宿迁泗洪客服标书费

投标人因未按本公告要求报名，而导致投标失败的，本项费用不予退还。

确认报名成功后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。

5. 投标文件的递交

5.1 递交平台、递交时间、签到：

电子版与纸质版投标文件递交的截止时间均为 2024年07月18日上午09:30（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>）递交加密的电子版投标文件，并在 2024年07月18日上午09:00-09:30（北京时间）同时完成纸质版投标文件和电子版投标文件“签到”流程。

5.2 纸质版投标文件递交及电子版投标文件解密地点：宿迁市湖滨新区软件与服务外包知创产业园（保险小镇）A15栋14层开标室。

投标人须现场递交纸质版投标文件，并且备好制作电子版投标文件的电脑（或远程电脑），保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等，不影响开标后现场解密电子版投标文件。逾期递交的纸质版投标文件以及不符合规定的纸质版和电子版投标文件将被拒绝。

5.3 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，使用 CA 证书进行电子版投标文件解密。

5.4 电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同，如出现不同时，以纸质文件为准。招标文件中要求的盖章、签字，在制作电子版投标文件时可以是有效的电子签章（包括公章的电子签章及人名的电子签章），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，否则签章无效；如需修改，请修改后重新签章）。

5.5 电子投标文件递交及解密异常时的处理方式：

当电子投标文件上传异常时，投标人须在递交投标文件截止时间后的【30分钟内】将操作失败的系统桌面的全幅截图提交招标代理机构，该投标人的投标文件以纸质投标文件为准，如也无纸质版投标文件的投标人将被否决。如电子投标文件上传成功但解密异常，或解密截止时间之后仍未按规定完成解密的，以递交的纸质版投标文件开标，如也无纸质版投标文件的投标人将被否决。

5.6 出现以下情形时，招标人/招标代理机构不予接收投标文件：

- （1）逾期送达或者未送达指定地点的；
- （2）未按照招标文件要求密封的；
- （3）未按照本公告要求获得本项目招标文件的。

6. 开标

6.1 开标形式：本项目在“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。

6.2 开标时间：同投标文件递交截止时间。

投标人需在开标时间后尽快完成线上投标文件的解密，并自行查看开标结果。解密截止时间之后仍未按规定完成解密的，以递交的纸质版投标文件开标，如也无纸质版投标文件的投标人将被否决。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。

6.3 开标地点：宿迁市湖滨新区软件与服务外包知创产业园（保险小镇）A15 栋 14 层开标室。

6.4 本项目要求投标人的法定代表人或其委托代理人现场参与开标。

7. 样品的递交

样品递交的时间、地点：本项目不涉及。

8. 发布公告的媒介

本招标公告仅在中国招标投标公共服务平台 (www.cebpubservice.com)；江苏省招标投标公共服务平台 (jszbtb.com)；中国邮政官网 (www.chinapost.com.cn)；中国邮政电子采购与供应平台 (<https://cg.11185.cn>) 上发布，其他媒介转载无效。

9. 联系方式

招 标 人：中国邮政集团有限公司宿迁市分公司

招标代理机构：中通服网盈科技有限公司

地 址：宿迁市湖滨新区软件与服务外包知创产业园（保险小镇）A15 栋 14 层

联 系 人：焦子苏

电 话：15052706352 0527-81186999

电子邮件：jiaozisu.jswy@chinaccs.cn

10. 银行信息：（适用于购买采购文件、递交保证金等）

开户名称：中通服网盈科技有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司南京三山街支行

账 号：9558854301002835087

2024 年 06 月 26 日