

中国邮政集团有限公司贺州市分公司 2024-2025 年客服外包采购项目公开 比选公告

中国邮政集团有限公司贺州市分公司（以下简称“采购人”）就中国邮政集团有限公司贺州市分公司2024-2025年客服外包采购项目公开比选文件下的服务进行公开比选采购。现邀请合格的响应人前来响应。

- 1、项目名称：中国邮政集团有限公司贺州市分公司2024-2025年客服外包采购项目
- 2、采购编号：HZYZCG2024KF01
- 3、项目概述：

（1）本次项目为采购中国邮政集团有限公司贺州市分公司2024-2025年客服外包采购项目，服务期限12个月。

比选内容：客服外包，主要工作内容：每天要对客户发出的邮件逐件开展跟踪监测，并与客户进行收寄、中转、售后等服务对接，同时每天查看各项目沟通群内客户发出的待处理消息，当天处理完毕并及时予以回复，保证查复及时率；对异常邮件进行查改，催促相关部门及时处理异常邮件等，在形成工单之前及时帮客户解决问题，防止形成工单、投诉等，提升服务质量和客户体验。预算共 12.602304 万元. 服务期限 1 年。

4、 响应上限价

外包项目	上限结算单价 (含税)	预估合同期内 服务时长	预计采购标的额 (万元)
客服外包	16.83 元/小时	7488 小时	12.602304 万元
合计			12.602304 万元

5、 响应人资格条件：

(一) 供应商必须是在中华人民共和国境内依法注册，能独立承担民事责任且经营本次采购服务的公司。

(二) 供应商必须遵守相关国家法律、行政法规等的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德。对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，被中国邮政集团有限公司、中国邮政广西区分公司及中国邮政贺州市分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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 本项目不接受联合体。

(六) 本项目不得转包。

(七) 供应商需具备人力资源许可证。

6、 采购文件的获取方式：

1) 办理 CA 证书及招标文件下载：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→采购单位负责人审核投标人报名资料→审核通过后缴纳文件费用→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）。

2) 采购文件的获取时间及售价：2024 年 9 月 12 日至 2024 年 9 月 19 日，每日上午 8 时至 12 时，下午 3 时至 6 时（北京时间，下同）。

3) 报名成功的投标人在中国邮政电子采购与供应平台（网址：<https://cg.11185.cn>）完成“下载电子招标文件”的操作。

凡有意参加响应者，请于2024年9月12日至2024年9月19日，每日上午8时至12时，下午15时至18时（北京时间，下同），在 广西贺州市八步区建设中路31号邮政大厦7楼安保部 获取采购文件。邮购采购文件的，需另加手续费 50 元。采购人在收到邮购款后 2 日内寄送。

7、 响应文件的递交：

1) 响应文件递交截止时间：2024 年9月26日9：00 。

2) 响应文件递交地点：广西贺州市八步区建设中路31号邮政大厦7楼安全保卫部办公室 。

响应人应派代表当面递交纸质响应文件。邮寄响应文件的，需于2024年 9 月 26日9:00时之前送达（超过时间不予通过），采购人不接受以传真、电子邮件等方式递交的响应文件。逾期或不符合规定的响应文件恕不接受。

8、 开标：

开标时间：同响应文件递交截止时间。

开标地点：同响应文件递交地点。

届时响应人可派代表参加开标仪式。

9、 发布公告的媒体：

本次比选公告同时在中国邮政集团有限公司官网上发布。

邮政编码：542800

项目联系人：莫先生

电 话：0774-5290181

中国邮政集团有限公司贺州市分公司

2024 年 9 月 12 日

