

中国邮政集团有限公司常州市分公司2024年客服中心客服台席业务外包项目招标公告
(招标编号: JSCZCG-2024-058)

项目所在地区: 江苏省常州市市辖区

一、招标条件

本中国邮政集团有限公司常州市分公司2024年客服中心客服台席业务外包项目已由项目审批/核准/备案机关批准,项目资金来源为自筹资金:196.009632万元,招标人为中国邮政集团有限公司常州市分公司。本项目已具备招标条件,现招标方式为公开招标。

二、项目概况和招标范围

规模: 1.1采购内容: 包含但不限于11183派揽调度台席、主导台席、协查台席、直派调度台席。 1.2本项目总预算196.009632万元(不含税) 1.3服务时间: 每个客服台席每周工作6天,每天工作7-8小时,一周42小时(±6小时)。 1.4服务地点: 常州市天宁区关河中路8号邮政枢纽大楼中国邮政常州市分公司客服中心、常州市天宁区丽华北路286号速递部。 1.5本项目不划分标包,中标后投标人不得转包分包。

范围: 本招标项目划分为1个标段,本次招标为其中的:

中国邮政集团有限公司常州市分公司2024年客服中心客服台席业务外包项目

三、投标人资格要求

中国邮政集团有限公司常州市分公司2024年客服中心客服台席业务外包项目:

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投标人在成交地区须设有服务场所或承诺在本项目服务合同生效前在成交地区设立服务场所。(提供承诺书加盖公章。)

2.3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。(提供承诺书并加盖公章)

2.4投标人须能够提供增值税专用发票。(提供证明文件或承诺书加盖公章。)

2.5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>。(提供承诺书并加盖公章,招标人将进行核实,以招标人在国家企业信用信息公示系统核实信息为准)

2.6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/>。(提供承诺书并加盖公章,招标人将进行核实,以招标人在信用中国网站核实信息为准)

2.7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。（提供承诺书并加盖公章）

2.8本项目不接受被中国邮政集团有限公司或中国邮政集团有限公司江苏省分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标。（提供承诺书并加盖公章）

2.9投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动。（提供承诺书并加盖公章）

2.10本次招标不接受联合体投标，不可转包、分包。（提供承诺书并加盖公章）

本项目不允许联合体投标。

四、招标文件的获取

获取时间：2024-03-19 08:30到2024-03-25 17:00

获取方式：详见招标公告

五、投标文件的递交

递交截止时间：2024-04-08 14:00

递交方式：纸质文件现场递交

六、开标时间及地点

开标时间：2024-04-08 14:00

开标地点：常州市武进区步步高广场2号楼26楼开标室

七、其他

本招标项目为中国邮政集团有限公司常州市分公司2024年客服中心客服台席业务外包项目，招标编号：JSCZCG-2024-058，招标人为中国邮政集团有限公司常州市分公司，招标代理机构为中通服网盈科技有限公司。项目资金由招标人自筹，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. 项目概况与服务内容

1.1采购内容：包含但不限于11183派揽调度台席、主导台席、协查台席、直派调度台席。

1.2本项目总预算196.009632万元（不含税），本项目设置不含税最高限价单价：详见下表，投标人投标报价高于不含税最高限价的，其投标将被否决。

项目名称	预估外包台席数量（个）	预估每月工作时长（小时）	不含税最高限价单价（元/小时）	服务期限（月）	不含税年度预算（元）
------	-------------	--------------	-----------------	---------	------------

客服中心客服台席业务外包	27	182	33.24	12	1960096.32
--------------	----	-----	-------	----	------------

以上为综合价格，包含人工成本、管理成本等所有费用。以上总金额仅供供应商参考，不作为采购人对该项目采购金额的任何承诺，供应商充分考虑市场风险、自身能力等要素。

1.3服务时间：每个客服台席每周工作6天，每天工作7-8小时，一周42小时（±6小时）。

1.4服务地点：常州市天宁区关河中路8号邮政枢纽大楼中国邮政常州市分公司客服中心、常州市天宁区丽华北路286号速递部。

1.5本项目不划分标包，中标后投标人不得转包分包。

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投标人在成交地区须设有服务场所或承诺在本项目服务合同生效前在成交地区设立服务场所。（提供承诺书加盖公章。）

2.3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。（提供承诺书并加盖公章）

2.4投标人须能够提供增值税专用发票。（提供证明文件或承诺书加盖公章。）

2.5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>。（提供承诺书并加盖公章，招标人将进行核实，以招标人在国家企业信用信息公示系统核实信息为准）

2.6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/>。（提供承诺书并加盖公章，招标人将进行核实，以招标人在信用中国网站核实信息为准）

2.7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。（提供承诺书并加盖公章）

2.8本项目不接受被中国邮政集团有限公司或中国邮政集团有限公司江苏省分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标。（提供承诺书并加盖公章）

2.9投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动。（提供承诺书并加盖公章）

2.10本次招标不接受联合体投标，不可转包、分包。（提供承诺书并加盖公章）

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 办理CA证书及招标文件下载

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→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 4008988881或CA客服电话 4007888550（周一～周五9:00-17:00）

(1) 在招标文件获取截止时间前,请有意向且具备资格条件的报名单位到中通服网盈科技有限公司官网 (<https://www.ccswy.com>) 下载《报名材料》(操作指南-投标人指南-报名材料),填写相关信息后打印、盖公章并扫描,将(1、所有资料盖章合成一个PDF扫描件 2、报名单位财务信息的word版本)发送至联系人邮箱(18151735097@189.cn)中,发送成功后务必电话联系(联系人:丁工,电话:18151735097)确认邮件收取成功。代理机构确认报名材料内容齐全后,向报名单位邮件发送招标文件。

注:以上报名材料需加盖公章的文件,不能以“业务章”、“专用章”等代替;如确需要替代的,应提供公章对“业务章”、“专用章”的授权说明,授权格式自拟。

(2) 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。

汇款信息如下:

开户名:中通服网盈科技有限公司

开户行:中国工商银行股份有限公司南京三山街支行

账号:9558 8543 0100 2835 087

汇款事由:常州邮政台席标书费

投标人因未按本公告要求,而导致投标失败的,本项费用不予退还。

(3) 招标代理机构确认报名材料内容齐全后,报名单位需将支付成功的凭证截图上传至中国邮政电子采购与供应平台系统,同时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。

4.2 招标文件出售时间及售价:

2024年3月19至2024年3月25日,每日上午8:30-11:30,下午13:30-17:00(北京时间,下同)。文件售价为人民币500元,售后不退。

注: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

(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4月8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>)递交加密的电子版投标文件,并在2024年4月8日13:00-14:00(北京时间)现场完成纸质版投标文件和电子版投标文件“签到”流程。

(2) 纸质版投标文件递交及电子版投标文件解密地点:常州市武进区步步高广场2号楼26楼开标室。投标人须派代表当面递交纸质版投标文件,并且携带制作电子版投标文件的电脑,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。

(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。

(4) 电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同。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) 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。

6. 开标：

6.1 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。

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：常州市武进区步步高广场2号楼26楼开标室。

6.4 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。

7. 发布公告的媒介

本招标公告在中国邮政官方网站、中国邮政电子采购与供应平台（<https://cg.11185.cn>）、中国招标投标公共服务平台、江苏省招标投标公共服务平台上发布，其他媒介转载无效。

8. 联系方式

招标人：中国邮政集团有限公司常州市分公司

地址：常州市天宁区关河中路8号

联系人：姚经理

电话：0519-88107727

代理机构：中通服网盈科技有限公司

地址：江苏省南京市建邺区奥体大街68号4栋B座10楼

联系人：丁工

电话：18151735097

电子邮件：18151735097@189.cn

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

代理机构：中通服网盈科技有限公司

2024年3月18日

八、监督部门

本招标项目的监督部门为。

九、联系方式

招 标 人： 中国邮政集团有限公司常州市分公司

地 址： 常州市天宁区关河中路8号

联 系 人： 姚经理

电 话： 0519-88107727

电 子 邮 件： /

招 标 代 理 机 构： 中通服网盈科技有限公司

地 址： 南京市建邺区奥体大街68号4幢10层

联 系 人： 丁工

电 话： 18151735097

电 子 邮 件： 18151735097@189.cn

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）丁淑文（签名）

招标人或其招标代理机构：_____（盖章）