

# 中国邮政速递物流股份有限公司 11183 区域中心一线操作业务外包（北京中心）采购项目公开招标公告

中电商务（北京）有限公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政速递物流股份有限公司（以下简称“招标人”）委托，就“中国邮政速递物流股份有限公司11183区域中心一线操作业务外包（北京中心）采购项目”（招标编号：CECOM-2024-BD02-1058）”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前来投标。**本项目采用电子化招投标，对采购平台上传的投标文件进行审查。**

一、 **项目名称：**中国邮政速递物流股份有限公司11183区域中心一线操作业务外包（北京中心）采购项目

二、 **招标编号：**CECOM-2024-BD02-1058

三、 **项目概况：**

中国邮政速递物流股份有限公司11183呼叫中心为全国统一客户服务平台，承担全国话务及在线业务售前咨询，派揽派投调度和售后查询投诉服务，以及收集客户需求建议和客户满意度回访等多项工作。目前11183北京中心，面向行业内优秀业务外包服务商，寻求业务外包合作服务。

四、 **招标内容：**

本项目11183北京中心话务及在线业务售前咨询，派揽派投调度和售后查询投诉服务，以及收集客户需求建议和客户满意度回访等多项工作。

本项目设置前台查询投诉业务受理单价最高限价2.53元/通，超过最高限价的投标将被否决。

具体内容详见第五章：技术（服务）规范书。

五、 **投标人资格条件：**

（一）投标人必须是在中华人民共和国境内（港澳台除外）依法注册的、具有

独立法人资格的、有能力为本项目提供货物和服务的单位；

（二）投标人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；被“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）中列入失信被执行人，被中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入政府采购严重违法失信行为记录名单，被中国邮政集团有限公司及中国邮政速递物流股份有限公司列入黑名单且未解除惩戒措施供应商，均无资格参加本项目的采购活动，须提供信用中国、中国政府采购网的网站截图，提供未列入黑名单承诺书等相关证明材料。

（三）与邮政企业不存在关联关系但存在以下情形的，不得参加采购活动：邮政企业领导人员及其亲属和其他特定关系人、邮政企业员工持股（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，以及邮政企业所属工会或员工集体出资成立的企业，须提供承诺书。

（四）投标人须为增值税一般纳税人，并承诺可以开具增值税专用发票，须提供承诺书。

（五）法定代表人或负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位不得同时参加本项目。

（六）投标人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。

（七）本项目不接受联合体，不得分包、转包。

（八）递交投标文件的设备须为投标人自主可控的电脑终端设备，不得与其他潜在投标人使用同一台电脑设备递交投标文件。如开标/评审后发现不同投标人上传投标文件的网卡信息/MAC地址、CPU信息/CPUID信息同时完全一致的，对本项目该投标人投标的标包/标段予以否决。

（九）投标人必须具备有效期内的工信部颁发的增值电信业务经营许可证，业务覆盖范围须覆盖全国，业务种类须包含呼叫中心业务。（需提供增值电信业

务经营许可证扫描件)

(十) 投标人近两年(2022年1月1日起至递交投标文件截止时间)应具有400人以上规模且兼具前台呼入及后台工单处理的呼叫中心运营管理经验。

(提供合同复印或合同相对方盖章的证明材料)

(十一) 如投标人注册地不在北京本地,必须在本地有驻地机构(提供驻地机构的注册证明文件,证明文件包括:驻地机构营业执照及房屋产权证明或房屋租赁合同及证明房屋使用权的其他材料,其中房屋产权证明或房屋租赁合同的承租人、产权人为申请人,为非民宅)。

(十二) 投标人须提供近3年(2021、2022、2023)经会计师事务所或审计机构审计的财务审计报告(含财务会计报表)复印件及银行出具的近三个月的资信证明原件(也可提供银行在投标截止日前三个月内开具的资信证明复印件)。

(十三) 投标人须具有良好的信誉,近3年无重大事故、不良行为记录(提供承诺书)。

注:投标人须按照“第四章 投标文件格式”的要求提供上述资格要求的有效证明材料,否则,其投标将被否决。

## 六、 招标文件发售:

### (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—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400-788-8550或400-898-8881(周一~周五9:00-17:00)。

## （二）购买招标文件

登录“CEC电子采购平台”注册。（网址：[www.cec-ec.com.cn](http://www.cec-ec.com.cn)）。

购买标书流程：进入平台—注册—（审批通过）—购买招标文件—填写订单信息—（审批通过）—下载招标文件（具体参照平台页面右下角“投标人操作指南”）。

1、招标文件售价为人民币800元。

2、投标人注册：

投标人登录“CEC电子采购平台”注册。网址 [www.cec-ec.com.cn](http://www.cec-ec.com.cn)。

购买标书流程：进入平台—注册—（审批通过）—购买招标文件—填写订单信息—（审批通过）—下载招标文件（具体参照页面右下角“投标人操作指南”）。

支付(方式)：

（1） 电汇购买：完成“注册”后，以“电汇”方式支付并上传电汇底单(不接受个人名义付款)，审批后自行下载“招标文件电子版”；

（2） 网上在线支付购买：完成“注册”后，按“网上在线支付”—提交一个人/企业账户付款—网上支付—进入银联电子支付页面完成付款，审批后自行下载“招标文件电子版”（银行卡应具备银联、开通网上支付功能）。

客服电话：010-89178317

客服邮箱：[servicel@ebidding.com.cn](mailto:servicel@ebidding.com.cn)

工作时间：09:00-11:30 | 13:30-17:00

注：说明

①请在汇款附言上注明项目编号。

②标书款发票：开立增值税发票以贵司注册时填写企业信息为准。

③务必于投标截止期前在“CEC电子采购平台”完成投标保证金相关信息填写，并上传保证金电汇底单扫描件。

3、购买采购文件的时间：

时间：2024年9月20日至2024年9月27日，每天9:00-11:30，13:30-16:30  
(国家法定节假日除外)。

4、购买采购文件联系人及联系方式：

刘亚杰，010-52200340，15210129344，liuyajie@ce-com.cn

注：在购买采购文件截止时间前，均须完成“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）和“CEC电子采购平台”（网址：[www.cec-ec.com.cn](http://www.cec-ec.com.cn)）“下载招标文件”的操作。如在购买采购文件截止时间前未完成以上两个平台“下载招标文件”，视为放弃投标，标书款不予退还。

## 七、 投标文件的递交：

(一) 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10月15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>）递交加密的线上电子版投标文件，并在2024年10月15日上午08:30-09:30（北京时间）完成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。开标时，投标人应通过制作电子版投标文件的电脑解密电子版投标文件，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等。

(二) 纸质文件作为归档使用：

纸质版投标文件递交时间要求：投标人应在**2024年10月15日上午08:30-09:30（北京时间）**现场递交至北京市海淀区复兴路17号国海广场A座14层会议室，投标文件在递交截止时间后递交或密封不完好将被拒收。

(三) 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。

(四) 电子版响应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, 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;)

注: 1、线上电子版投标文件指: 按招标文件要求通过《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。

2、纸质版投标文件指: 按招标文件要求制作的纸质打印版投标文件。

## 八、 开标:

(一) 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。递交投标文件的设备需为投标人自主可控的电脑终端设备, 不得与其他投标人使用同一台电脑递交投标文件。

(二) 开标时间: **2024年10月15日上午09:30 (北京时间)**。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。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。

## 九、 发布公告的媒体:

本次招标公告同时在中国邮政集团有限公司官网、中国采购与招标网发布。

## 十、 联系方式:

招标代理名称: 中电商务(北京)有限公司

招标代理地址：北京市海淀区复兴路17号国海广场A座15A层

项目联系人： 刘泓泽、杨贺发、张诗洋、吕伟

电子邮件：[liuhz@ce-com.cn](mailto:liuhz@ce-com.cn)

电话：13264158552、15811039685

--银行信息：以下信息用于标书款和保证金

--账户名称：中电商务（北京）有限公司

--开户行：中国银行北京长安支行

--账号：344171055868