

中国邮政集团有限公司南京市分公司服务质量部客服中心 揽收调度及申诉处理业务外包项目（第二次）招标公告

江苏同达通信技术有限责任公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政集团有限公司南京市分公司（以下简称“招标人”）委托，就“中国邮政集团有限公司南京市分公司服务质量部客服中心揽收调度及申诉处理业务外包项目（第二次）”下的相关外包服务进行国内公开招标，欢迎符合相关条件的投标人前来投标。

项目名称：中国邮政集团有限公司南京市分公司服务质量部客服中心揽收调度及申诉处理业务外包项目（第二次）

1、招标编号：JSNJCG-681

2、招标内容：

2.1、本项目服务范围：本次外包的业务范围是市分公司服务质量部客服中心的全市揽收订单调度、国家局申诉处理业务，实行按件（工单量）计费模式。

具体工作职责如下：

序号	环节	作业内容
1	国家局申诉处理	(1) 投诉来源为国家局、国家局转办的II类工单，创建关联调度指令派发至相关责任机构，协助其进行处理，并结合闭环结果回访诉求人，在服务质量平台进行反馈； (2) 省管局、国网申诉、邮务来源工单线下转办（QQ）协助相关区部进行处理，并结合闭环结果回访诉求人，在QQ反馈最终处理结果和回访情况。
2	揽收调度	(1) 每日对系统内生产机构揽收订单处理情况进行监控，对异常情况及时转派、催办、延时； (2) 每日对生产机构揽投员排班情况进行检查，对生产机构进行异常情况提醒、督导； (3) 对各生产机构智能跟单异常工单处理情况进行监控，对未及时处理、处理超时的单位进行催办、记录；按周汇总给揽收质控人员； (4) 对在监控揽收、智能跟单系统过程中发现的突出问题及时上报提醒揽收质控人员，并提出解决意见及建议。

2.2、本项目预算为37.1万元（含税）。其中外包预算33.5万元，劳动竞赛预算3.6万元（根据招标人劳动竞赛办法据实结算）。

2.3、采购报价：分项报价，本项目设有含税单价最高限价，供应商的报价不允许超过相应的最高限价，否则做否决投标处理。

作业环节	业务量区间（件）	含税单价（元）	权重
------	----------	---------	----

国家局申诉处理	月均业务量≤0.07万	17.53	11%
	月均业务量≥0.07万	17.12	35%
揽收调度	月均业务量≤2.8万	0.393	8%
	月均业务量≥2.8万	0.389	46%
注： 1) 投标人须按照“量增价减”原则进行报价，否则做否决投标处理。 2) 实际结算时按照月均业务量落档区间对应计件单价进行结算。			

2.4、合同期：自合同签订之日起1年。

2.5、本项目不设置分包。

【具体内容详见招标文件】

3、资格审查方法：资格后审，资格后审不合格的投标人将作否决投标处理。

4、投标人资格条件：

(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) 投标人须为一般纳税人，能够自行开具增值税专用发票并提供相关证明材料，税率6%。**(提供证明材料加盖公章或承诺书)**

(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>。**(提供承诺书加盖公章，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)**

(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/>。**(提供承诺书加盖公章，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)**

(5) 投标人在近三年内参与南京邮政招标项目中无以下记录：因自身原因放弃采购项目中标的、因自身原因违约或中止合同的。**(提供加盖单位公章的承诺书)**

(6) 投标人与邮政无投资关系且存在以下情况的，不得参加本项目采购活动：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。**(提供加盖单位公章的承诺书)**

(7) 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参加。(提供加盖单位公章的承诺
书)

(8) 本项目不接受联合体投标,且不得分包、转包。(提供加盖单位公章
的承诺
书)

(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,不得参加同一标包或者未划分标包的同一项目采购活动。(提供加盖单位公
章的承诺
书)

(10) 投标人提供自 2021 年 5 月 1 日以来具有单个项目合同金额不低于 20
万业务外包服务项目成功案例。(须提供合同复印件关键页并加盖公章,时间、
金额均以合同为准,如为框架协议另须提供对应的证明材料。提供的证明材料
必须反映出相关数据和内容)

注:

1. 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。

2. 投标人必须获取本项目招标文件并进行登记备案,否则无资格参加本项
目。

5、招标文件的获取方式:

5.1、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→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)

5.2、报名审核时须提供并上传以下加盖单位公章的文件复印件 1 套: 招
标文件领取确认表(格式见公告附件)、营业执照副本(三证合一)、法人代表身
份证、法人授权委托书及其代理人身份证。

5.3、购买/发放招标文件时间: 2024 年 6 月 5 日-2024 年 6 月 12 日,工作

日上午8:30至11:30,下午2:00-5:30;(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报名工作)

5.4、招标文件售价:人民币500元,售后不退。(提供电子版普通增值税发票),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。

6、投标文件的递交:

6.1、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6月26日9时00分**(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(请投标人提前1天上传电子版投标文件),并在**2024年6月26日8:30-9:00**(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。

6.2、纸质版投标文件递交及电子版投标文件解密地点:南京市玄武区龙蟠路121号C415会议室。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,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。**

6.3、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。

6.4、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)。

6.5、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。

6.6、递交投标（应答）文件的设备需为投标人自主可控的电脑终端设备，不得与其他潜在供应商使用同一台电脑递交投标（应答）文件。如开标/评审后发现不同投标（应答）人上传投标（应答）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（应答）人投标（应答）的标包/标段予以否决。

7、开标：

7.1、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。

7.2、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。

7.3、开标地点：同纸质版投标文件递交及电子版投标文件解密地点。

7.4、要求投标人的法定代表人或其委托代理人**现场**参与开标。

8、发布公告的媒体：

本次招标公告同时在中国邮政官方网站、中国邮政电子采购与供应平台、中国招标投标公共服务平台和江苏省招标投标公共服务平台上发布，其它媒介转载无效。

9、联系方式：

招标人：中国邮政集团有限公司南京市分公司

地址：南京市玄武区龙蟠路 121 号

招标代理机构：江苏同达通信技术有限责任公司

地址：南京市山西路 8 号金山大厦 A 座 1107 室

邮编：210009

邮箱：tdzb1106@163.com

技术联系人：杨鹏，15651887762；邵平安，13851992096

购买/发放招标文件联系人及电话：曹榕，025-83408513

开票及保证金事宜联系人：龚青青，025-83631422

银行信息（适用于购买采购文件、递交保证金等）：

开户名称：江苏同达通信技术有限责任公司

开户银行：光大银行南京湖北路支行

账 号：76580188005860461

附：

招标文件领取确认表

项目名称：

招标编号：

1、投标单位名称：

2、联系人姓名：

3、手机号码：

4、地址：

5、邮箱：

6、开票信息：

单位名称：

税 号：

开户银行：

银行行号：

账 号：

单位名称：

日 期：

招标代理机构：江苏同达通信技术有限责任公司

日期：2024年6月5日