

中国邮政集团有限公司广东省分公司 2024 年揭阳市分公司 和揭阳市邮区中心客服业务外包服务项目招标公告

中电商务（北京）有限公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政集团有限公司广东省分公司（以下简称“招标人”）委托，就“中国邮政集团有限公司广东省分公司2024年揭阳市分公司和揭阳市邮区中心客服业务外包服务项目”项下的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，对投标人在“中国邮政电子采购与供应平台”上传的电子版投标文件进行审查。

1. 项目名称：

中国邮政集团有限公司广东省分公司2024年揭阳市分公司和揭阳市邮区中心客服业务外包服务项目

2. 项目编号：

CGZX-ZB-2024-100/CECOM-2024-BDGZ-1340

3. 项目概述：

中国邮政集团有限公司揭阳市分公司主动客服主要受理全市协议客户、潜在客户主动客服业务、监控重点项目运行情况，对异常邮件进行跟进处理。中国邮政集团有限公司揭阳市邮区中心客服团队主要受理寄递客服业务。根据业务外包有关规定，为解决客服处理能力，

进一步提升客户服务体验，须面向行业内优秀业务外包商，寻求业务外包合作服务。

4. 招标内容：

本次采购外包服务内容主要负责揭阳市分公司协议客户、潜在客户实施出口邮件的跟踪、查询、处理等，包括但不限于：监控重点客户、重点项目进出口邮件异常跟进处理，发现异常邮件进行跟进并及时反馈邮件下落给客户等工作。负责揭阳市邮区中心关联工单处理、进口要件跟进等工作。

合同期两年，本项目采购总预算约1133.64万元（含税），其中第一年预算约511.02万元，第二年预算约622.62万元。

（详见招标文件第五章《技术（服务）规范》）。

注：

（1）投标人须以“项目”为单位参加本项目的投标，并以“项目”为单位提供投标文件。

（2）本项目设置单价最高投标限价，任何一项报价高于投标限价，其投标将被否决。（详见招标文件第二章《投标人须知》）。

5. 投标人资格条件：

（1）法人资格要求。投标人须是在中华人民共和国境内注册的独立法人或其他组织（如是分支机构，则须提供具备独立法人资格的上级机构授权证明）且须提供合法有效的营业执照复印件。

（2）业绩要求。投标人须具备2022年1月1日起至递交文件截止时间内的同类项目业绩经验年度金额累计完成200万元及以上合同金

额，同类项目是指同时具备工单处理或主动客服等业务外包服务项目（工单处理指相关售后、投诉处理、跟单等，主动客服指主动跟进、监控、服务重点客户或重点项目，详见第五章《技术（服务）规范》）。

【注：1）须提供相应业绩的合同复印件及其对应的**全部**发票复印件（两者均需提供）；如无发票，则可提供甲乙双方盖章的**全部**结算明细单及银行收款凭证（两者均需提供）。2）所提供的合同须包括封面页、内容页、金额页、盖章页等关键页。如缺少了合同及发票等相关证明文件的，不纳入计算。3）合同开始时间可在2022年1月1日前，但计算业绩时只计算2022年1月1日后的发票。】

（3）运营团队要求。投标人须为本项目配备项目经理（即项目负责人）1名及有同类项目运营管理经验的团队。【注：须提供书面承诺】

（4）发票要求。投标人须能开具增值税专用发票。【注：须提供以往开具的增值税专用发票复印件】

（5）财务要求。投标人必须遵守国家有关的法律、法令和条例，依法纳税及社保记录良好，无财产被接管或冻结，不是破产状态，近三年无不良的工商税务记录。【注：须提供书面承诺】

（6）信誉要求。投标人必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，不能存在以下情况之一：

- 1）在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人名单的供应商；

2) 被“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商;

3) 被中国邮政集团有限公司列入黑名单且在有效期内的供应商;

4) 被中国邮政集团有限公司广东省分公司列入黑名单且在有效期内的供应商;

5) 最近三年在采购人项目中曾出现投标文件中的承诺条款与中标后实际服务情况出现重大偏差等不良信誉记录。

【注：须提供书面承诺】

(7) 联合体、分包。本项目不接受联合体投标; 不允许任何形式的分包或转包。**【注：须提供书面承诺】**

(8) 唯一性。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位, 不得同时参加同一标包投标或者未划分标包的同一采购项目投标。**【注：须提供书面承诺】**

(9) 其他要求。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。**【注：须提供书面承诺】**

(10) 投标人须按照本项目的要求获取招标文件并进行登记备案, 否则无资格参加本项目。

注:

(1) 以上所提供的资质证明文件必须在有效期内，否则将视为无效；

(2) 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。

6. 招标文件的获取方式：

6.1 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—下载：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”，或可联系平台客服电话400-898-8881（CA客服电话：4007888550）（周一～周五9:00-17:00）。

6.2 获取招标文件（中国邮政电子采购与供应平台）

中国邮政电子采购与供应平台获取文件流程：进入平台—注册并办理CA—（审批通过）—选择参加的项目—购买招标文件—填写并上传订单信息（支付凭证）—（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”）。

注：投标人须在“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。

6.3 获取招标文件（中国电子采购平台）

登录“CEC电子采购平台”（网址：
<https://www.cec-ec.com.cn/>）注册。

购买标书流程：进入平台—注册—（审批通过）—购买文件—选择参加的项目—填写订单信息—（审批通过）—下载文件。

注：在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）与“CEC 电子采购平台”（网址 <https://www.cec-ec.com.cn/>）均须完成获取招标文件的操作才能完成招标文件下载程序。如在购买招标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，购买文件款项不予退还。

6.4 其他信息

A. 招标文件价格：人民币500元。

B. 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）。

网站客服电话：010-89178317

网站客服邮箱：servicel@ebidding.com.cn

网站工作时间：09:00-11:30 | 13:30-17:00

说明：

①请在汇款附言上注明采购编号。

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务必于递交截止期前在“CEC电子采购平台”完成保证金相关信息填写，并上传保证金电汇底单扫描件。

C. 购买招标文件的时间:

时间: 2024年11月28日至2024年12月4日, 每天9:00-11:30,
13:30-16:30 (国家法定节假日除外)。

D. 购买招标文件联系人: 刘亚杰, 林锐璇

联系电话: 010-52200340, 18924283782

E-MAIL: liuyajie@ce-com.cn

7. 投标文件的递交:

7.1 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12月19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12月19日上午08:30-09:30 (北京时间)**完成纸质版投标文件和线上电子版投标文件“签到”流程。投标人未完成“电子版投标文件递交”及“签到”流程, 投标将被拒绝。

请投标人准备签到、解密所需CA、电脑等必备设备, 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, 逾期递交的线上电子版投标文件以及不符合规定的线上电子版投标文件将被拒绝。

7.2 递交及解密地点:

递交及解密地点：广州市越秀区环市东路403号广州国际电子大厦1902房大会议室。

投标人须按照招标文件要求递交纸质版投标文件，并且通过制作线上电子版投标文件的电脑解密线上电子版投标文件，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等。

逾期递交的纸质版和线上电子版投标文件以及不符合规定的纸质版和线上电子版投标文件将被拒绝。

7.3 纸质版投标文件递交要求

纸质文件作为归档使用。

纸质版投标文件递交时间：投标人应在**2024年12月19日**上午08:30-09:30（北京时间）递交至广州市越秀区环市东路403号广州国际电子大厦1902房大会议室。

投标人可以派代表在**2024年12月19日**上午08:30-09:30（北京时间）将纸质文件现场递交至广州市越秀区环市东路403号广州国际电子大厦1902房大会议室，也可以通过邮寄方式将招标文件递交到以下地址：广东省广州市环市东路403号广州国际电子大厦1902室，林锐璇收，18924283782。

投标人如采用邮寄方式递交投标文件，须保证投标文件在**2024年12月19日09:30**之前配送至指定地点，未能及时寄到的文件，将被视为未按招标文件要求递交纸质文件。

投标人如采用邮寄方式递交投标文件，则视为放弃在开标现场抽取价格下拉点的机会。

纸质版投标文件需以邮寄或者现场方式递交，须在递交截止时间前送到广州市越秀区环市东路403号广州国际电子大厦1902房大会议室，并与招标代理（林经理、电话：18924283782）确认投标文件已被接收。

逾期递交的纸质版和线上电子版投标文件以及不符合规定的纸质版和线上电子版投标文件将被拒绝。

7.4 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。

7.5 其他：

线上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，在制作线上电子版投标文件时可以是有效的电子签章、电子签名，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，否则电子签章、签字无效；如需修改，请修改后重新电子签章、签字）。

注：

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。

纸质版投标文件指：纸质版投标文件应为线上电子版投标文件的打印版。

纸质版投标文件应与线上电子版投标文件保持一致；如不一致，以线上电子版投标文件为准。

投标人须在招标文件规定的时间内递交纸质版投标文件。招标人不接受以传真、电子邮件等方式递交的投标文件。逾期或不符合规定的投标文件恕不接受。

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。

8. 开标

8.1 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，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。

8.2 开标时间

开标时间：**2024年12月19日上午09:30**（北京时间）。

线上电子版投标文件现场解密时间为：**2024年12月19日上午09:30**（北京时间）。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。**投标人未在规定时间内完成线上电子版投标文件解密流程，投标将被拒绝。**（签到后安排的系统解密预留操作时间不少于半小时，可根据项目规模及报名人数适当延长）

8.3 开标地点

投标文件递交及开标地点：广州市越秀区环市东路403号广州国际电子大厦1902房大会议室。

未派代表现场参加递交投标文件和开标仪式的投标人，可以以腾讯会议的方式进行线上开标，具体入会方式将在开标前通过邮件通知投标人。

9. 发布公告的媒体

本次招标公告同时在中国招标投标公共服务平台、中国采购与招标网、中国邮政官网、中国邮政电子采购与供应平台以及招标代理机构平台发布。

10. 联系方式

招 标 人：中国邮政集团有限公司广东省分公司

详细地址：广东省广州市天河区天河北路898号

代理机构：中电商务（北京）有限公司

详细地址：北京市海淀区复兴路17号国海广场A座14层

邮 编：100036

项目联系人：林锐璇、马文强

电 话：18924283782、18612986725

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

--开户银行：中国银行北京长安支行

--账 号：344171055868

--联 行 号：104100005725

--电子邮件：Winston@ce-com.cn