

中国邮政集团有限公司景德镇寄递主动客服外包项目竞争性磋商公告

中化商务有限公司（以下简称“代理机构”）受中国邮政集团有限公司景德镇市分公司（以下简称“采购人”）委托，拟就“中国邮政集团有限公司景德镇寄递主动客服外包项目（第二次）”以公开竞争性磋商方式对有能力为本项目提供产品和服务的供应商进行采购，现邀请合格供应商提交响应文件并参与竞争性磋商。

1、**项目名称：**中国邮政集团有限公司景德镇寄递主动客服外包项目（第二次）

2、**采购编号：**0747-2460SCCJX269

3、**项目概述** 通过主动客服外包实现对采购人客户发出的诉求做快速响应，10分钟快速处理，所有邮件主动全程跟踪，对异常邮件提前介入主动处理，100%跟踪闭环管理。客服工作时间为全年365天正常运行，上班时间为8:30-18:00。

4、**采购内容：**

主动客服外包服务，预计年服务 23268 小时，年预算为 49.5 万元。采购控制价为 21.30 元/小时，具体以外包人员实际服务时长为准，不承诺具体数量，据实结算。

注：供应商响应报价不得超过控制价，否则其报价将被否决。

5、**供应商资格条件：**

（一）供应商须是在中华人民共和国境内注册的独立法人或其他组织且须**提供**合法有效的营业执照扫描件。

（二）供应商参加本次采购项目前三年内（注册时间未满三年的，从注册之日起至响应文件递交的截止时间），在经营活动中没有重大违法记录，即无黑名单记录。**提供：**供应商声明函或响应文件递交截止时间之前本单位信用中国（<http://www.creditchina.gov.cn/>）经营异常名录，重大税收违法失信主体和“中国执行信息公开网”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）失信被执行人名单截图。

（三）**供应商承诺：**

1. 采购人在使用供应商提供的货物和服务时，不存在任何不合法的情形，也不存在任何与第三方专利权、著作权、商标权或工业设计权相关的任何争议。如果有任何因采购人使用供应商提供的货物和服务而提起的侵权指控，供应商依法承担全部责任；

2. 供应商承诺就本项目开具合法合规的增值税专用发票。

（提供：承诺书）。

（四）**限制报价情形：**

1. 供应商的法定代表人或负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一标包报价或者未划分标包的同一项目报价；

2. 供应商不得以挂靠、外借公司资质等形式参加本项目的采购活动；

3. 供应商被中国邮政集团有限公司或江西省分公司列入黑名单且在有效期内的不得参加本项目的采购活动；

4. 与采购人存在利害关系可能影响采购公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加本项目的采购活动；

5. 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。

6. 供应商未因自身原因在未经采购人许可的情况下放弃江西邮政辖内采购项目中标（成交）。

7. 供应商未因自身原因违约或中止江西邮政辖内合同。

（提供：无限制报价情形承诺书）。

（五）供应商所供产品或服务须完全符合或高于技术规范要求（提供：承诺书）。

（六）供应商未违反国家环境保护相关法律法规、标准、政策要求（提供：承诺书）。

（七）本项目采用资格后审，不接受联合体参与响应，成交后不得转包和分包（提供：非联合体响应声明函及不转包和分包承诺书）。

（八）本项目特殊资格要求：

自 2021 年 1 月 1 日起至报价截止之日（以合同签订时间为准），供应商具有客服服务业绩（提供：扫描件加盖公章）。

6、采购文件的获取方式：

7.1 采购文件获取时间：自 2024 年 11 月 20 日至 2024 年 11 月 25 日，每日 09:00 至 11:30，13:00 至 17:00（北京时间 24 小时制，下同）（节假日除外）。

7.2 采购文件获取方式：供应商需要在中国邮政电子采购与供应平台（网址：<https://cg.11185.cn>）和中化商务电子招投标平台（网址：e.sinochemitc.com）同时报名成功并下载文件，否则作未报名成功处理。

7.3 中国邮政电子采购与供应平台操作方式：

①CA办理：登录“中国邮政电子采购与供应平台”-查看“CA办理流程”，具体资料清单及办理流程见须知；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-供应商”，或可联系客服电话400-898-8881(周一～周五9:00-17:00)。

②报名：登录“中国邮政电子采购与供应平台”-首页点击下载中心-安装“中国邮政投标管家”-登录后查找拟投标项目-我要报名（须按要求填写）-审核通过后-缴纳平台使用及技术支持费（登录中化商务电子招投标平台（网址：e.sinochemitc.com）进行缴纳）-确认报名成功-供应商通过“中国邮政投标管家”下载招标文件。建议使用window7及以上系统，支持IE9、360、chrome、火狐等主流浏览器，XP系统不支持中国邮政电子采购与供应平台部分功能；

③电子响应文件编制须应用中国邮政电子采购与供应平台响应文件制作软件“中国邮政投标管家”，具体操作说明可下载“操作手册-供应商”查看，制作软件及手册下载地址：<https://cg.11185.cn/dzzb/PortalController.do?toolsDownload>，因未及时办理注册审核手续影响报名及投标的，责任自负；

④如已注册过，则直接网上缴费并下载即可。

7.4 中化商务电子招投标平台操作方式：（网址：e.sinochemitc.com）

①网上注册：登录中化商务电子招投标平台进行网上注册（免费），具体步骤请参考帮助中心-招投标指南；

②报名：注册完成后，登录账户，在【投标管理-购买文件】页面找到项目编号0747-2460SCCJX269，通过网上支付方式购买招标文件并支付平台使用及技术支持费（平台使用及技术支持费：500元/包/供应商），售后不退。支付成功后，可下载采购文件及增值税电子普通发票；

③如在注册和购买过程中遇到问题，请联系技术支持联系电话：010-86391277。

注：供应商须在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）与“中化商务电子招投标平台”均完成“下载招标文件”的操作。

8、响应文件的递交：

（1）递交平台、递交时间及签到：线上电子版与纸质版响应文件递交的截止时间均为2024年11月27日下午14:30（北京时间），供应商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响应文件，并在2024年11月27日下午14:00-14:30（北京时间）现场完成纸质版响应文件和线上电子版响应文件“签到”流程。请供应商准备签到、解密所需CA、电脑等必备设备。

（2）递交及解密地点：江西省景德镇市昌江区迎宾大道13号景德镇市邮政分公司。供应商须派代表当面递交纸质版响应文件，并且通过制作线上电子版响应文件的电脑解密线上电

子版响应文件，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响应文件以及不符合规定的纸质版和线上电子版响应文件将被拒绝。

(3) 线上电子版响应文件加密、解密：供应商须在唱价前对“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交的线上电子版响应文件进行加密。供应商须在平台下载《中国邮政投标管家》工具结合CA证书，进行线上电子版响应文件的编制，并在唱价前进行加密后上传至平台。唱价时，尽快使用CA证书完成线上电子版响应文件的解密。

(4) 线上电子版响应文件与纸质版响应文件内容须相同。采购文件中要求的盖章、签字，在制作线上电子版响应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：线上电子版响应文件指：按采购文件要求通过《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>）的电子版响应文件。纸质版响应文件指：按采购文件要求制作的纸质打印版响应文件。磋商将于响应文件递交后进行，供应商应派授权代表及相关人员按代理机构安排的具体时间参与磋商。代理机构只接受供应商在磋商当日递交的响应文件。

9、发布公告的媒体：

本次竞争性磋商公告同时在中国邮政集团有限公司官网、中国邮政电子采购与供应平台、中化商务电子招投标平台发布。

我司未授权任何公司及个人转载相关信息。在此郑重提醒各供应商注意：与该项目相关事宜均须与我司指定人员联系，我司对任何转载信息及由此产生的后果均不承担任何责任。

10、联系方式：

采 购 人：中国邮政集团有限公司景德镇市分公司

地 址：江西省景德镇市昌江区迎宾大道中段 13 号

采购代理机构：中化商务有限公司

地址：北京市丰台区丽泽路 24 号院平安幸福中心 B 座 25 层

联系人：诸女士、赵女士

联系方式：0791-88862768

电子邮件：zhuling1@sinochem.com

日期：2024 年 11 月 20 日