

中国邮政集团有限公司江苏省江阴市分公司快包主动客服外包采购项目招标公告  
(招标编号:JSWXCG-20240731)

项目所在地区:江苏省无锡市

### 一、招标条件

本中国邮政集团有限公司江苏省江阴市分公司快包主动客服外包采购项目已由项目审批/核准/备案机关批准,项目资金来源为自筹资金:256.02万元,招标人为中国邮政集团有限公司无锡市分公司。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:本次采购内容为江阴市分公司快包主动客服外包

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江苏省江阴市分公司快包主动客服外包采购项目

### 三、投标人资格要求

中国邮政集团有限公司江苏省江阴市分公司快包主动客服外包采购项目:

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。(提供加盖单位公章的承诺书,承诺书格式自拟) 2) 投标人须是在中华人民共和国境内依照《中华人民共和国公司法》注册的、法律上和财务上独立的企业或组织,提供有效的法人或其他组织的营业执照复印件加盖公章。3) 投标人须为一般纳税人,能够自行开具增值税专用发票,提供相关材料加盖公章。(提供证明材料或加盖单位公章的承诺书,承诺书格式自拟) 4) 投标人须具备为本项目提供服务的能力,能够满足本次项目招标文件中提出的相关重要技术要求和 service 标准。(提供加盖单位公章的承诺书,承诺书格式自拟) 5) 投标人自2021年6月1日以来具有快递行业客服项目成功案例。(单个项目合同金额不低于100万元,提供合同复印件加盖公章,如合同签订金额为单价需提供对应项目结算发票复印件加盖公章) 6) 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>。(提供证明材料及相关承诺书,承诺书格式自拟) 7) 投标人须自行通过信用中国(<http://www.creditchina.gov.cn/>)进行信用查询,若有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的记录,严禁参与本项目投标。(提供证明材料及相关承诺书,承诺书格式自拟) 8) 投标人在无锡地区(含无锡、江阴、宜兴)须设有服务场所或承诺中标后一个月内在无锡地区(含无锡、江阴、宜兴)设立服务场所。(提供加盖单位公章的承诺书,承诺书格式自拟) 9) 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,承诺书格式自拟) 10) 本项目不接受被中国邮政集团有限公司或江苏省分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标。(提供加盖单位公章的承诺书,承诺书格式自拟) 11) 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，承诺书格式自拟）12）本项目不得分包、转包。（提供加盖单位公章的承诺书，格式自拟）13）本项目不接受联合体投标。（提供加盖单位公章的承诺书，格式自拟）

本项目不 允许联合体投标。

#### 四、招标文件的获取

获取时间：2024-07-31 08:30到2024-08-05 17:30

获取方式：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） 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。 3、购买/发放招标文件时间：2024年7月31日-2024年8月5日，工作日上午8：30至11：30，下午2：00-5：30；（请供应商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） 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。

#### 五、投标文件的递交

递交截止时间：2024-08-22 13:30

递交方式：电子版与纸质版

#### 六、开标时间及地点

开标时间：2024-08-22 13:30

开标地点：无锡市县前东街188号6楼610会议室

#### 七、其他

江苏通达通信技术有限公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政集团有限公司无锡市分公司（以下简称“招标人”）委托，就“中国邮政集团有限公司江苏省江阴市分公司快包主动客服外包采购项目”下的相关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江苏省江阴市分公司快包主动客服外包采购项目1、招标编号：JSWXC-202407312、招标内容：2.1、本次采购内容为江阴市分公司快包主动客服外包，项目主要内容是快包主动邮件查询、工单处理、客户投诉、撤件办理、异常监控处理、线下辅助、无着复活、判责申诉等；延伸服务包括：突发信息预警、电商好评维护、月度质量报告、上门服务、定期回访客户等。2.2、外包合同期限一年，合同期内采购预算金额预估为256.02万元。2.3、本项目采购限价：26.47元/小时（含税，增值税税率6%），投标人的报价超过最高限价的做否决投标处理。上述费用为供应商完全履行合同义务后采购人应支付的价款，已包括但不限于供应商应承担所有本合同项下服务内容的员工工资、加班费、社会保险费用、劳动保护用品、高温津贴、国家规定的各项福利待遇以及商业保险、公积金、管理费用、财务费用、税

金、营业外支出（如侵权赔偿、罚款等）以及其他与提供外包服务有关的全部费用，且以综合考虑春节、双十一、双十二等高量期及节假日因素。除此以外，采购人无需再向供应商及其从业人员支付其他任何费用。注：1）依据月服务工时作为结算基础。2）结算说明：当月结算费用=工时单价×当月总工时—当月考核费用。3）工时数据为经双方确认的考勤表。2.4、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。（提供加盖单位公章的承诺书，承诺书格式自拟）2）投标人须是在中华人民共和国境内依照《中华人民共和国公司法》注册的、法律上和财务上独立的企业或组织，提供有效的法人或其他组织的营业执照复印件加盖公章。3）投标人须为一般纳税人，能够自行开具增值税专用发票，提供相关材料加盖公章。（提供证明材料或加盖单位公章的承诺书，承诺书格式自拟）4）投标人须具备为本项目提供服务的能力，能够满足本次项目招标文件中提出的相关重要技术要求和 service 标准。（提供加盖单位公章的承诺书，承诺书格式自拟）5）投标人自2021年6月1日以来具有快递行业客服项目成功案例。（单个项目合同金额不低于100万元，提供合同复印件加盖公章，如合同签订金额为单价需提供对应项目结算发票复印件加盖公章）6）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>）。（提供证明材料及相关承诺书，承诺书格式自拟）7）投标人须自行通过信用中国（<http://www.creditchina.gov.cn/>）进行信用查询，若有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的记录，严禁参与本项目投标。（提供证明材料及相关承诺书，承诺书格式自拟）8）投标人在无锡地区（含无锡、江阴、宜兴）须设有服务场所或承诺中标后一个月内在无锡地区（含无锡、江阴、宜兴）设立服务场所。（提供加盖单位公章的承诺书，承诺书格式自拟）9）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，承诺书格式自拟）10）本项目不接受被中国邮政集团有限公司或江苏省分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标。（提供加盖单位公章的承诺书，承诺书格式自拟）11）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，承诺书格式自拟）12）本项目不得分包、转包。（提供加盖单位公章的承诺书，格式自拟）13）本项目不接受联合体投标。（提供加盖单位公章的承诺书，格式自拟）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采购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7月31日-2024年8月5日，工作日上午8：30至11：30，下午2：00-5：30；

（请供应商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8月22日13时30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>）下载投标管家，在投标管家递交加密的电子版投标文件（为防止上传投标文件时出现问题，请投标人提前1个工作日上传电子版投标文件），并在2024年8月22日12:30-13:30（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：无锡市县前东街188号6楼610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）文件的设备需为供应商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：无锡市县前东街188号6楼610会议室。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、供应商后期管理：本项目后期将根据采购人的实际需要，对供应商在履约期间的情况开展后评估，其后评估的结果将根据“中国邮政集团有限公司采购供应商管理办法”的分级标准对供应商进行分级，采购人根据分级结果对供应商采取相应的管理措施，并可根据实际需要应用于下一轮的采购项目。供应商根据后评估分为A、B、C、D四个级别。A级供应商：为在合作中表现较为突出的供应商，可作为此类产品合作的标杆企业。B级供应商：为在合作中总体状况良好的供应商，不存在影响整体销售、服务的明显问题。C级供应商：为在合作中表现一般的供应商，存在部分问题。D级供应商：为表现较差的供应商。9、发布公告的媒体：本招标公告仅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

公共服务平台和江苏省招标投标公共服务平台上发布。10、联系方式：招标人：中国邮政集团有限公司无锡市分公司 地址：无锡市县前东街188号招标代理机构：江苏通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室电子邮箱：tdzb1106@163.com邮编：210009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及电话：龚青青，025-83631422技术联系人及电话：邵平安，13851992096；杨鹏，15651887762传真：025-83631494 银行信息（适用于购买采购文件、递交保证金等）：开户名称：江苏通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：

#### 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无锡市分公司  
地 址： 无锡市县前东街188号  
联 系 人： //  
电 话： //  
电 子 邮 件： //

招 标 代 理 机 构： 江苏通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  
联 系 人： 邵平安  
电 话： 13851992096  
电 子 邮 件： tdzb1106@163.com

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）邵平安（签名）

招标人或其招标代理机构：\_\_\_\_\_（盖章）