

中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗阳）项目（二次）招标公告
（招标编号：ZWKSQ202411997）

项目所在地区：江苏省宿迁市市辖区

一、招标条件

本中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗阳）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:42.66万元，招标人为中国邮政集团有限公司宿迁市分公司。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：包括但不限于（1）负责全县出口邮政包裹快递售后工作，邮政包裹快递查询、邮件追踪、邮件拦截、客户投诉处理、主导工单处理（清分、处理、结案）、邮件理赔处理、主动客服相关指标报表统计主动客服处理等，通过QQ、微信、服务工单（主导工单、协查工单）、电话等方式接受客户的查询与投诉，及时跟踪、处理异常邮件，处理的问题邮件每日登记电子档留存。（2）在处理出现的丢件、破损等问题时，需要重新补发需及时上报客服主管，经同意后方可在群中回复，杜绝自行决定。（3）在与客户的客服沟通中要使用文明用语并有足够的耐心，在回复中注意语言的艺术性，避免出现攻击性、情绪化等语言。（4）提供所有客户的查件工作，针对客户质疑快递过程中出现的问题，及时进行一一答复，直至客户满意，避免投诉；具体详见采购需求。

范围：本招标项目划分为2个标段，本次招标为其中的：

中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗阳）项目（二次）

三、投标人资格要求

中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗阳）项目（二次）：

详见公告

本项目不允联合体投标。

四、招标文件的获取

获取时间：2024-12-17 08:30到2024-12-21 17:30

获取方式：详见公告

五、投标文件的递交

递交截止时间：2025-01-07 09:30

递交方式：详见公告

六、开标时间及地点

开标时间：2025-01-07 09:30

开标地点：详见公告

七、其他

本招标项目为 中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗阳）项目（二次）、招标编号：ZWKSQ202411997, 招标人为 中国邮政集团有限公司宿迁市分公司，招标代理机构为 中通服网盈科技有限公司。项目资金来自 招标人自筹，项目出资比例为 100%。资金已落实。项目已具备招标条件，现进行公开招标，有意向的潜在投标人（以下简称投标人）可前来投标。

1. 项目概况与招标内容

1.1 项目概况：

包括但不限于（1）负责全县出口邮政包裹快递售后工作，邮政包裹快递查询、邮件追踪、邮件拦截、客户投诉处理、主导工单处理（清分、处理、结案）、邮件理赔处理、主动客服相关指标报表统计主动客服处理等，通过QQ、微信、服务工单（主导工单、协查工单）、电话等方式接受客户的查询与投诉，及时跟踪、处理异常邮件，处理的问题邮件每日登记电子档留存。（2）在处理出现的丢件、破损等问题时，需要重新补发需及时上报客服主管，经同意后方可在群中回复，杜绝自行决定。（3）在与客户的客服沟通中要使用文明用语并有足够的耐心，在回复中注意语言的艺术性，避免出现攻击性、情绪化等语言。（4）提供所有客户的查件工作，针对客户质疑快递过程中出现的问题，及时进行一一答复，直至客户满意，避免投诉；具体详见采购需求。

1.2 招标内容：

项目名称：中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗阳）项目（二次）

项目编号：ZWKSQ202411997

预算金额：约42.66万元（含税）

服务期：1年

1.3 本项目不划分标包

1.4 本项目设置单价设置最高限价，投标人针对最高限价报整体折扣，折扣不得超过 100%，否则做无效标处理，其投标将被否决，具体单项最高限价如下：

名称 内容 最高限价 单价最高限价

（元） 权重 报价折扣

中国邮政集团有限公司宿迁市分公司寄递客服业务外包（泗阳）项目（二次）

主动客服 月日均班次业务量 ≤6万 0.0180 8.3% 100%

6万 < 月日均班次业务量 ≤7万 0.0179 58.4%

7万 < 月日均班次业务量 0.0177 33.3%

1. 根据合作要求，向客户提供7*8小时，服务时间均为全年365天，遇到（双十一、618）等电商大促需向客户提供7*12小时，具体工作时段可视业务需求和省分公司要求进行调整。

2. 实际费用根据业务量变动实时变动。

3. 如投标人报价超过最高限价或未按“量增价减”原则报价，一律作无效标处理，报价时，请投标人注意。

2. 投标人资格要求

2.1 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(提供有效的法人或其他组织的营业执照等证明文件，复印件加盖公章)。

2.2 投标人须能够自行开具增值税专用发票(税率6%)并提供相关证明材料(提供增值税一般纳税人资格认定相关证明资料或开具过的符合要求的增值税专用发票或其他相关证明材料等，加盖公章)。

2.3 投标人在近三年内参与江苏邮政及下属机构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(提供承诺书并加盖公章)。

2.4 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/>(提供投标人在信用中国网站网站截图并加盖公章为准)。

2.5 投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动(须提供加盖公章的承诺书，格式可参考资格审查承诺书)。

2.6 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(须提供加盖公章的承诺书，格式可参考资格审查承诺书)。

2.7 本项目不接受被中国邮政集团有限公司或江苏省分公司或宿迁市分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标(提供加盖公章的承诺书，格式可参考资格审查承诺书)。

2.8 本次招标不接受联合体投标，不可转包、分包(须提供加盖公章的承诺书，格式可参考资格审查承诺书)。

2.9 法律法规规定的其他条件(须提供加盖公章的承诺书，格式见资格审查承诺书)。

3. 资格审查方法

本项目将进行资格后审，资格审查标准和内容见招标文件第三章“评标办法”，凡未通过资格后审的投标人，其投标文件将被否决。

4. 招标文件的获取

4.1 招标文件获取时间：2024年12月17日8时30分至2024年12月21日17时30分。(北京时间)

4.2 在招标文件获取截止时间前，请有意向且具备资格条件的报名单位联系代理机构(联系人：焦子苏，电话：15052706352)，获取报名材料，代理机构确认报名材料内容齐全后，向报名单位发送招标文件。

注：以上报名材料需加盖公章的文件，不能以“业务章”、“专用章”等代替；如确需要替代的，应提供公章对“业务章”、“专用章”的授权说明，授权格式自拟。

4.3 招标文件售价500元，开具增值税电子普通发票，售后不退。如投标人未按要求进行报名的，不退还费用，如投标人未按要求获取招标文件导致无法投标的，后果自负(其响应文件不予接受)。

注：招标文件费用交纳采用网上银行汇款方式，账户名称与报名单位名称一致。“转账事由”：“宿迁客服标书费”。

5. 投标文件的递交

5.1纸质投标文件的递交：递交纸质投标文件的截止时间（即响应截止时间）为：2025年1月7日09时30分，投标文件递交地点：宿迁市湖滨新区软件与服务外包知创产业园（保险小镇）A15栋14层开标室。

5.2本项目将于上述同一时间、地点进行开标，招标人/招标代理机构邀请投标人的法定代表人或者其委托的代理人准时参加。

5.3出现以下情形时，招标人/招标代理机构不予接收投标文件：

- (1) 逾期送达或者未送达指定地点的；
- (2) 未按照招标文件要求密封的；
- (3) 未按照本公告要求获得本项目招标文件的。

6. 样品的递交

样品递交的时间、地点：本项目不需要。

7. 发布公告的媒介

本招标公告仅在中国招标投标公共服务平台（www.cebpubservice.com）；江苏省招标投标公共服务平台（jszbtb.com）；中国邮政官网（www.chinapost.com.cn）上发布，其他媒介转载无效。

8. 联系方式

招 标 人：中国邮政集团有限公司宿迁市分公司

招标代理机构：中通服网盈科技有限公司

地 址：宿迁市湖滨新区软件与服务外包知创产业园（保险小镇）A15栋14层

联 系 人：焦子芬

电 话：15052706352

电子邮件：jiaozisu.jswy@chinaccs.cn

开户银行：中国工商银行股份有限公司南京分行三山街支行

账 号：9558854301002835087

9. 银行信息：（适用于购买招标文件、递交保证金等）

开户名称：中通服网盈科技有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司南京三山街支行

账 号：9558854301002835087

2024年12月16日

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宿迁市分公司

地 址：发展大道60号

联 系 人：宗先生

电 话： 15052706352

电 子 邮 件： /

招 标 代 理 机 构： 中通服网盈科技有限公司

地 址： 南京市建邺区奥体大街68号4幢10层

联 系 人： 焦子苏

电 话： 15052706352

电 子 邮 件： jiaozisu.jswy@chinaccs.cn

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）焦子苏（签名）

招标人或其招标代理机构： _____（盖章）