

中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目 招标公告
(招标编号: ZWKYZYZ2024011)

项目所在地区: 江苏省扬州市市辖区

一、招标条件

本中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目已由项目审批/核准/备案机关批准,项目资金来源为自筹资金:25.4349万元,招标人为中国邮政集团有限公司扬州市分公司。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: 1.项目概况与招标内容 1.1项目概况 本项目为中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目。 1.2 采购内容 1.2.1项目名称: 中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目。 1.2.2采购内容: 本次采购内容为中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目。主动客服即在客户发现问题邮件之前,通过多种形式解决邮件问题,主要负责及时有效解决客户投诉、查询、理赔等需求,提高工单处理及时率,提升客户满意度,对主动客服业务进行外包。服务内容及规范标准详见招标文件第五章技术规范书。 1.2.3预算金额: 采购预算为人民币25.4349万元(含税及相关费用)。 1.3服务地点: 江苏省仪征市,采购人指定地点。 1.4服务期限: 2年,具体以合同签订时间为准。 1.5本项目不设置分包。 1.6本项目本项目设有单价最高限价(含税),投标人的投标单价高于单价最高限价的,其投标将被否决,具体如下: 服务内容 最高工作时长单价限价(元/小时) 预估总工时(小时) 1-10月快报主动客服业务外包服务(常态化) 24.8 8400 11-12月快报主动客服业务外

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仪征市分公司快包业务主动客服外包项目

三、投标人资格要求

中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目:

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,合法运作并独立于采购人和采购代理机构。(提供承诺书、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标准。(提供承诺书加盖投标人公章)

2.3投标人须承诺能够开具符合采购人要求的增值税专用发票(税率6%)。(提供承诺书加盖投标人公章)

2.4本项目不接受联合体响应申请、不接受分包、转包。(提供承诺书并加盖投标人公章)

2.5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>（提供承诺书并加盖投标人公章，以评审现场查询为准）。

2.6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/>（提供承诺书并加盖投标人公章，以评审现场查询为准）。

2.7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，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动。（提供承诺书并加盖投标人公章）

2.8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。（提供承诺书加盖投标人公章）

2.9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或中国邮政集团有限公司扬州市分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标。（提供承诺书加盖单位公章）

2.10投标人承诺为本项目提供项目管理人员且承诺项目管理人员成交后负责本项目日常管理，进行指挥调度、排班考勤、综合协调等管理等工作。（提供承诺函并加盖单位公章）

本项目 允许联合体投标。

四、招标文件的获取

获取时间：2024-04-23 09:00到2024-04-29 17:30

获取方式：4.1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-供应商”，或可联系客服电话400 808 6131或CA客服电话400 7888 550（周一～周五9:00-17:00）。其中，文件缴费及下载流程如下：（1）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到中通服网盈科技有限公司官网（<https://www.ccswy.com>）下载《报名材料》（操作指南-投标人指南-报名材料），填写相关信息后打印、盖公章并扫描，将扫描件发送至联系人邮箱

（yuchuan Yue.jswy@chinaccs.cn）中，发送成功后务必电话联系（联系人：虞经理，电话：0514-87961115）确认邮件收取成功。（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。）（2）招标文件售价500元，开具增值税电子普通发票，售后不退。招标文件费用交纳采用银行电汇、网上银行汇款方式，账户名称与申请人单位名称一致。“转账事由”：“扬州邮政仪征快包业务主动客服标书费”。投标人因未按

本公告要求，而导致响应失败的，本项费用不予退还。 汇款信息如下： 开户名：中通服网盈科技有限公司 开户行：中国工商银行股份有限公司南京三山街支行 账 号：9558 8543 0100 2835 087 开户行行号：102301000116 （3）招标代理机构确认报名材料内容齐全后，报名单位需将支付成功的凭证截图上传至中国邮政电子采购与供应平台系统，同时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：2024-05-13 14:30

递交方式：纸质

六、开标时间及地点

开标时间：2024-05-13 14:30

开标地点：扬州市邗江区文汇西路209号中国邮政集团有限公司扬州市分公司202开标室

七、其他

本招标项目为中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目，（招标编号：ZWKYZY2024011），招标人为中国邮政集团有限公司扬州市分公司，招标代理机构为中通服网盈科技有限公司。项目资金由招标人自筹，资金已落实。项目已具备招标条件，现进行公开招标，特邀请有意向的且具有提供标的物能力的潜在投标人（以下简称投标人）参加投标。

1. 项目概况与招标内容

1.1 项目概况

本项目为中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目。

1.2 采购内容

1.2.1 项目名称：中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目。

1.2.2 采购内容：本次采购内容中国邮政集团有限公司江苏省仪征市分公司快包业务主动客服外包项目。主动客服即在客户发现问题邮件之前，通过多种形式解决邮件问题，主要负责及时有效解决客户投诉、查询、理赔等需求，提高工单处理及时率，提升客户满意度，对主动客服业务进行外包。服务内容及规范标准详见招标文件第五章技术规范书。

1.2.3 预算金额：采购预算为人民币25.4349万元（含税及相关费用）。

1.3 服务地点：江苏省仪征市，采购人指定地点。

1.4 服务期限：2年，具体以合同签订时间为准。

1.5 本项目不设置分包。

1.6 本项目本项目设有单价最高限价（含税），投标人的投标单价高于单价最高限价的，其投标将被否决，具体如下：

服务内容 最高工作时长单价限价

（元/小时） 预估总工时（小时）

1-10月快报主动客服业务外包服务（常态化） 24.8 8400

11-12月快报主动客服业务外包服务（旺季） 24.8 1856

注：本项目设有最高限价（含税，含薪酬绩效、社保、劳保福利、加班费、高温费、住宿费、伙食费、培训费等项目实施过程中涉及的一切费用）。

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，合法运作并独立于采购人和采购代理机构。（提供承诺书、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标准。（提供承诺书加盖公章）

2.3 投标人须承诺能够开具符合采购人要求的增值税专用发票（税率6%）。（提供承诺书加盖公章）

2.4 本项目不接受联合体响应申请、不接受分包、转包。（提供承诺书并加盖公章）

2.5 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>（提供承诺书并加盖公章，以评审现场查询为准）。

2.6 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/>（提供承诺书并加盖公章，以评审现场查询为准）。

2.7 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，不得参加同一分包或者未划分分包的同一项目采购活动。（提供承诺书并加盖公章）

2.8 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。（提供承诺书加盖公章）

2.9 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或中国邮政集团有限公司扬州市分公司列入黑名单且在限制范围内的投标人投标。（提供承诺书加盖公章）

2.10 投标人承诺为本项目提供项目管理人员且承诺项目管理人员成交后负责本项目日常管理，进行指挥调度、排班考勤、综合协调等管理工作。（提供承诺函并加盖公章）

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，其投标将被否决。

4. 【电子】招标文件的获取方式

4.1 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-供应商”，或可联系客服电话400 808 6131或CA客服电话400 7888 550（周一～周五9:00-17:00）。

其中，文件缴费及下载流程如下：

（1）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到中通服网盈科技有限公司官网（<https://www.ccswy.com>）下载《报名材料》（操作指南-投标人指南-报名材料），填写相关信息后打印、盖公章并扫描，将扫描件发送至联系人邮箱

（yuchuan Yue.jswy@chinaccs.cn）中，发送成功后务必电话联系（联系人：虞经理，电话：0514-87961115）确认邮件收取成功。（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。）

（2）招标文件售价500元，开具增值税电子普通发票，售后不退。招标文件费用交纳采用银行电汇、网上银行汇款方式，账户名称与申请人单位名称一致。

“转账事由”：“扬州邮政仪征快包业务主动客服标书费”。

投标人因未按本公告要求，而导致响应失败的，本项费用不予退还。

汇款信息如下：

开户名：中通服网盈科技有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司南京三山街支行

账号：9558 8543 0100 2835 087

开户行行号：102301000116

（3）招标代理机构确认报名材料内容齐全后，报名单位需将支付成功的凭证截图上传至中国邮政电子采购与供应平台系统，同时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。

4.2招标文件出售时间及售价：

2024年4月23日至2024年4月29日，每日上午9:00-11:30，下午14:00-17:30（北京时间，下同）。文件售价为人民币500元，售后不退。

注：需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。

5. 投标文件的递交

（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5月13日下午14:30（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>）递交加密的电子版投标文件，并在2024年5月13日下午14:00-14:30（北京时间）现场完成纸质版投标文件和电子版投标文件“签到”流程。

（2）纸质版投标文件递交及电子版投标文件解密地点：扬州市邗江区文汇西路209号中国邮政集团有限公司扬州市分公司202开标室。投标人须派代表当面递交纸质版投标文件，并且携带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。

(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。

(4) 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）。

(5) 电子投标文件递交及解密异常时的处理方式。电子投标文件必须上传，当电子投标文件上传异常时，可联系平台客服解决，如一直无法解决，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。递交投标文件截止时间后的【30分钟后】，投标人文件未上传成功且未将操作失败的系统桌面的全幅截图提交招标代理机构，视为未响应且不以其递交的纸质投标文件为准。

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. 开标

(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。

(2) 开标时间：2024年5月13日下午14:30（北京时间）。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。

(3) 开标地点：扬州市邗江区文汇西路209号中国邮政集团有限公司扬州市分公司202开标室。

7. 发布公告的媒介

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公告上发布，其他媒介转载无效。

8. 联系方式

8.1 采购人：【中国邮政集团有限公司扬州市分公司】

地 址：【扬州市邗江区文汇西路209号】

8.2 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】

邮政编码：【210003】

联 系 人：【虞经理、刘经理】

电 话：【0514-87961115】

电子邮件：【yuchuanyue.jswy@chinaccs.cn】

招标人：中国邮政集团有限公司扬州市分公司

招标代理机构：中通服网盈科技有限公司

2024年4月22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扬州市分公司

地 址： 扬州市邗江区文汇西路209号

联 系 人： 胡云龙

电 话： 0514-87782141

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： 虞传悦

电 话： 15380300333

电 子 邮 件： yuchuanyue.jswy@chinaccs.cn

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）虞传悦（签名）

招标人或其招标代理机构：_____（盖章）