

# 中国邮政集团有限公司开封市分公司客服服务（主动客服）外包项目招标公告

## 1. 招标条件

中国邮政集团有限公司开封市分公司客服服务（主动客服）外包项目已批准招标，招标人为中国邮政集团有限公司河南省分公司，资金来源为企业自筹，项目已经具备招标条件，委托中兴豫建设管理有限公司代理本项目招标事宜，现对该项目进行公开招标。

## 2. 项目概况与招标范围

2.1 项目名称：中国邮政集团有限公司开封市分公司客服服务（主动客服）外包项目

2.2 招标范围：通过主动客服外包实现对招标人客户发出的诉求做快速响应，内容包含及时有效解决客户问题、数据分析支撑、动态建立主动客户台账、保持热线电话畅通、主动监控、服务质量平台工单处理、定期上报分析报告、理赔到位完成理赔流程，具体服务内容及要求详见招标文件。

2.3 服务期限：两年。

2.4 服务质量：满足招标人提出的各项运行质量、服务质量指标以及现场管理要求。

2.5 标段划分：本项目划分一个标段。

## 3. 投标人资格要求

3.1 投标人必须是在中华人民共和国境内(港澳台除外)依法注册的、具有独立法人资格的、能独立承担民事责任的、有能力为本项目提供服务的单位；

3.2 投标人须为增值税一般纳税人，具有履行合同所必需的专业管理团队、稳定的服务团队和专业技术能力；

3.3 投标人须具有外包服务的履约能力，企业运作规范，能够独立承担用工风险，须具备《人力资源服务许可证》；

3.4 投标人须具有2021年1月1日以来寄递客服服务业绩（须提供合同复印件加盖公章，以合同签订时间为准）；

3.5 投标人须具备良好的社会信誉，没有处于被责令停产、停业或者投标资格被暂停、取消状态，近三年在经营活动中没有重大违法记录（提供加盖单位公章的承诺书中）；

3.6 投标人需提供在“中国执行信息公开网”（<http://zxgk.court.gov.cn/>）或“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）查询未列入失信被执行人、重大税收违法失信主体相关信息；

3.7 被中国邮政集团有限公司或河南省分公司列入全品类或项目所属品类供应商黑名单且在有效期内的供应商，无资格参加本项目的采购活动；

3.8 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；

3.9 单位负责人为同一人或存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段或者未划分标段的同一招标项目的投标（提供在“国家企业信用信息公示系统”中查询的相关信息）；

3.10 本次招标项目不接受联合体投标，不得分包转包。

#### 4. 报名及招标文件领取信息

4.1 凡有意参加的企业：请于**2024年12月2日09时00分至2024年12月6日17时00分**（北京时间），进入《中国邮政电子采购与供应平台》线上报名获取招标文件。

4.2 未在该平台注册办理CA证书的投标人，请先行注册办理CA证书后详细阅读操作手册，线上自行报名获取招标文件；

4.3 CA办理及招标文件获取：进入《中国邮政电子采购与供应平台》<https://cg.11185.cn>首页-用户中心-下载中心-下载操作手册（详细阅读，根据操作手册完成注册、登录、CA办理、平台相关应用的安装使用、投标人报名-（请务必按要求填写，并上传报名资料的原件扫描件）-等待审核-审核通过后-标书购买-确认标书费-投标人下载招标文件）。平台服务电话：4008988881（周一-周五9：00-17：00）。

4.4 获取招标文件时上传的资料：本公告“3. 投标人资格要求”证明所需的营业执照、业绩合同等，以上材料需加盖公章后彩色扫描上传《中国邮政电子采购与供应平台》<https://cg.11185.cn>。

4.5 获取招标文件时上传的资料：在链接：

[https://pan.baidu.com/s/1vxAtzuRJt1z1Gfob\\_41FYQ?pwd=fcft](https://pan.baidu.com/s/1vxAtzuRJt1z1Gfob_41FYQ?pwd=fcft) 下载报名登记表，加盖公章后彩色扫描上传《中国邮政电子采购与供应平台》（<https://cg.11185.cn>）；

招标文件每套售价为500元，售后不退。招标文件费缴纳方式：转账；户名：中兴豫建设管理有限公司；开户行：邮政储蓄许昌市建安区镜水路支行；账号：941003010092808896；备注：单位名称及用途。

#### 5. 投标文件的递交

5.1 递交时间：纸质版投标文件、电子版投标文件递交的截止时间（投标截止时间，下同）均为**2024年12月23日14时30分**（北京时间）。

递交平台、签到：投标人应在投标截止时间前通过《中国邮政电子采购与供应平台》递交投标文件，并于投标截止时间之前完成纸质版投标文件和电子版投标文件“签到”流程。

5.2 纸质文件递交地点：中兴豫建设管理有限公司（郑州市农业东路如意西路交叉口建业总部港D座501）开标室

5.3 投标人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。逾期或不符合规定的纸质版和电子版投标文件

不予接收。

5.4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》（<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现场解密。

5.5 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，也可以是加盖公章、签字的纸质版扫描件（电子签章后，文档不得修改，否则签章无效，如需修改，请修改后重新签章）

## 6. 开标时间及地点

6.1 开标时：请投标人派代表使用CA证书在《中国邮政投标管家》客户端进行电子版投标文件线上解密。

6.2 开标时间：**同投标截止时间**。电子版投标文件应在开始解密后30分钟内尽快完成线上解密，并自行查看开标结果；投标(应答)文件的设备需为投标人自主可控的电脑终端设备，不得与其他潜在供应商使用同一台电脑递交投标(应答)文件。解密截止时间之后如仍未解密，视为放弃投标，投标人须自行承担互联网网络及运行环境不畅、介质损坏、线上文件解密失败等因素造成的风险。

## 7. 发布公告的媒介

本次招标公告在《中国邮政集团有限公司官方网站》、《中国招标投标公共服务平台》、《中国采购与招标网》、《中国邮政电子采购与供应平台》上公开发布。

## 8. 联系方式

本公告发出后至中标（成交）通知书发出的期间，潜在供应商严禁与招标人进行私下接触，如需项目咨询请与代理公司联系。

招标人：中国邮政集团有限公司河南省分公司

代理机构：中兴豫建设管理有限公司

联系人：孟先生

联系电话：19937035563

地址：郑州市农业东路如意西路交叉口建业总部港D座501