中国邮政集团有限公司滨州市分公司包裹快递客服业务外包项目招标公告

山东招标股份有限公司滨州分公司（以下简称“招标代理”）受中国邮政集团有限公司滨州市分公司（以下简称“招标人”）委托，就中国邮政集团有限公司滨州市分公司包裹快递客服业务外包项目进行国内公开招标。欢迎合格的潜在投标人在规定的时间获取文件并前来投标。

一、项目基本情况

项目名称：中国邮政集团有限公司滨州市分公司包裹快递客服业务外包项目
    项目编号：0627-25BZ0941754

采购需求：为确保全市客服工作有序开展，不断提升客户用邮体验，提高服务质量，支撑业务快速发展，拟对全市包裹快递客服业务外包项目进行招标。本项目服务范围为客服工单处理和主动客服，包括但不限于对责任客服、协同客服、关联调度、内部客服申请单等客服工单派发、反馈并对客服工单反馈内容的真实性进行回访；负责客服热线来电受理；负责受理邮政客户通过11183渠道和内外部线下工单的处理工作为客户提供业务办理、业务查询、业务咨询、投诉和意见建议受理等服务；负责直派调度、平台工单调度处理；负责全市纳入市级主动客服范围的大客户的主动客服工作。详见招标文件第四部分、技术规范等内容。

加权单价限价（任何一项超出按无效投标处理）：1.453元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类型 | 区间（月工单量） | 单项控制价 | 加权单价占比 |
| 1 | 客服工单处理（元/单） | 0-2万单（含） | 1.89 | 18.59% |
| 2万-3万单（含） | 1.86 | 44.76% |
| 3万单以上 | 1.83 | 13.80% |
| 2 | 主动客服 （元/件） | 0-10万件（含） | 0.095 | 2.26% |
| 10-20万件（含） | 0.069 | 10.41% |
| 20-30万件（含） | 0.068 | 5.13% |
| 30万件以上 | 0.067 | 5.05% |

以上价格含税。
    合同履行期限：1年

本项目不接受联合体投标。

二、投标人的资格要求：

1、供应商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单位；

2、被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人（或严重失信）名单的供应商，被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，被邮政企业列入黑名单且在有效期内的供应商，在最近三年内（自2022年1月1日起）有骗取中标或重大安全生产事故的供应商均无资格参加本项目的采购活动。；

3、在与山东省内邮政企业以往合作项目存在纠纷争议、解除合同等尚未处理完毕的，不能参加采购；

4、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；

5、供应商须如实提供本单位法人、董事、监事、高管、直接与邮政企业对接人员的亲属在邮政系统工作情况，亲属关系范围包括夫妻关系，直系血亲关系，以及近姻亲关系；并且不影响本项目采购公正性；

6、业务合作中若出现弄虚作假行为或出现虚假承诺、提供虚假发票、虚列成本费用套取资金、“小金库”、商业贿赂等行为，将纳入招标人“黑名单”统一管理。以往招标项目存在以上情况的，招标人有权解除合同；

7、企业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，不得同时参加本项目同一包的投标；

8、供应商须具备增值税一般纳税人资格，能开具增值税专用发票；

9、投标人提供自2022年1月1日以来，具有至少1个服务行业大客户项目的类似业绩（如政府机关、企事业单位、银行保险等国有企业），且所有合同累计结算金额不低于100万元；

10、供应商若已经与滨州邮政公司存在劳务派遣、劳务承揽合作关系，不得参加邮政企业外包业务招标采购。
    11、供应商需具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，并为员工在滨州市区缴纳五险；应对具备条件的长期固定的员工购买工伤险，不具备购买工伤保险条件的要购买雇主责任险及团体人身意外险。外包人员购买的工伤险和雇主责任险及团体人身意外险，整体额度不低于180万元。
    12、供应商需具有履行合同所需的工作人员并能提供优质的服务且需在滨州邮政指定的办公场地办公。

13、本项目不接受联合体投标，不得转包、分包。

三、获取招标文件
（一）办理CA证书

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→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—下载：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400-898-8881 (周一～周五9:00-17:00）。

（二）获取招标文件

获取文件流程：进入平台—注册并办理CA—（审批通过）—选择参加投标的项目—购买招标文件—填写并上传订单信息（支付凭证）—（审批通过）—下载招标文件（具体参照平台页面右下角“投标人操作指南”）。

凡有意参加投标者，请于2025年08月27日至2025年09月01日，每日上午08：30时至12：00时，下午14：30时至18:00时（北京时间，下同）进行报名。报名需要上传资料营业执照副本、授权委托书及被授权人身份证、资格要求中所需要的资质（如需）、承诺书及标书费汇款回执（备注包号，需公对公汇款，并提交开票信息及联系人），招标文件200元/包。投标人应将获取文件时的支付凭证同步上传至“中国邮政电子采购与供应平台”对应的报名项目中，经审核后即可下载招标文件。

注：投标人须在“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。](https://cg.11185.xn--cn)-4d0fr10a/)

[四、提交投标文件截止时间、地点](https://cg.11185.xn--cn)-4d0fr10a/)

[1、递交截止时间：截止时间为2025年09月23日09:00时前递交（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。](https://cg.11185.xn--cn)-4d0fr10a/)

[2、加密：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。](https://cg.11185.xn--cn)-4d0fr10a/)

[注：线上电子版投标文件指：按招标文件要求通过《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）的电子版投标文件。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）。](https://cg.11185.xn--cn)-4d0fr10a/)

[逾期或不符合规定的投标文件恕不接受。](https://cg.11185.xn--cn)-4d0fr10a/)

[五、开标时间及地点](https://cg.11185.xn--cn)-4d0fr10a/)

[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.xn--cn)-4d0fr10a/)[https://cg.11185.cn）线上“集中解密”开标，投标人无需签到、解密，到达开标时间后，系统将自动进行解密。
    2、开标时间：2025年09月23日09:00分（北京时间）。投标人在开标时间后可自行查看开标结果。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。](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[注：递交投标文件的设备需为投标人自主可控的电脑终端设备，不得与其他潜在投标人使用同一台电脑递交投标文件。](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[六、公告期限](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[自本公告发布之日起5日。](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[七、发布媒体](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[招标网、中国邮政官方网站、山东省招标网、中国邮政电子采购与供应平台发布招标公告。
八、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[代理机构：山东招标股份有限公司滨州分公司](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[详细地址：请电话咨询](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[邮    编：251900](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[项目联系人:李经理](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[电    话：18888365676](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[--户名：山东招标股份有限公司滨州分公司](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[--开户银行：中国光大银行股份有限公司滨州分行](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[--账    号：56500180803216670](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)

[--电子邮件：sdtcwd2022@163.com](https://cg.11185.xn--cn)-x28dq04t/)