

中国邮政集团有限公司武威市分公司客服环节业务外包项目公开招标公告

甘肃中盛昊远项目管理有限公司受中国邮政集团有限公司武威市分公司委托，拟就“客服环节业务外包项目”（采购编号：ZSHYCG-2025-009）以公开招标的方式对有能力为本项目提供服务的供应商进行采购，欢迎符合条件的投标人前来参加投标。

一、项目名称：中国邮政集团有限公司武威市分公司客服环节业务外包项目

二、采购编号：ZSHYCG-2025-009

三、项目概述：为市分公司服务质量部采购协查工单处理、主导工单处理、直派关联调度工单处理、派揽订单处理和主动客服工单处理服务。

四、招标内容：

1. 采购内容：中国邮政集团有限公司武威市分公司通过公开招标的方式确定一家客服环节业务服务供应商，并保证服务质量。

2. 预算总金额：29.94万元

3. 最高限价：

项目名称	服务内容	采购限价
客服环节外包项目	台席营业时长	16.82元/小时
	问题邮件一解率 $\geq 90\%$	500元/台席
	主动客服保障率 $\geq 92\%$	主动客服保障率 $\geq 92\%$
	处理工单基础量 > 80 件/台席	超过80单，每单1元

五、投标人资格条件：

1. 必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、具有独立法人资格的、有能力为本项目提供服务的企业；
2. 投标人提供2023年度或2024年度经第三方审计的审计报告；
3. 投标人需提供2024年内任意一个月缴纳任意税种（增值税、营业税、企业所得税）的凭据，依法免税的投标人，应提供依法免税的证明材料；
4. 投标人需提供2024年内任意一个月（按年缴纳的提供上年度）缴纳社会保障资金的入账凭据，依法免交社会保障金的需提供证明材料）；
5. 供应商必须遵守国家相关法律、行政法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德；在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人名单的供应商，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，被中国邮政集团有限公司列入黑名单且在有效期内的供应商，均无资格参加本项目的采购活动；
6. 本项目不接受联合体投标，严禁转包、分包，严禁各类形式的资质挂靠（需提供承诺函）；
7. 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（需提供承诺函）；

8. 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一包或标段投标或者未划分包或标段的同一采购项目投标（需提供承诺函）。

9. 被中国邮政集团有限公司或中国邮政集团有限公司甘肃省分公司列入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。（需提供承诺函）

六、招标文件的获取方式：

（1）办理CA证书

流程：登录“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）进入平台-注册→登录→【CA办理】，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）。

（2）获取采购文件

凡有意参加投标者，于2025年04月23日至2025年04月27日，每日上午08时30分至11时30分，下午14时30分至17时30分（北京时间），登录中国邮政电子采购与供应平台（<https://cg.11185.cn/>）通过线上方式自行获取采购文件。

获取文件流程：首先进入《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），进入平台—登录—选择参加的项目—投标人报名（请务必按要求填写相关信息，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（填写并上传订单信息及支付凭证）—确认标书费—投标人下载采购文件（具体参照平台页面右下角“投标人操作指南”）。

采购文件售价为：300元整，售后不退。

七、投标文件的递交：

（1）递交平台、递交时间及签到：线上电子版与纸质版投标文件递交的

截止时间均为2025年05月13日下午15:00（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>）递交加密的线上电子版投标文件，并在2025年05月13日下午15:00（北京时间）现场完成纸质版投标文件和线上电子版投标文件“签到”流程。请投标人准备签到、解密所需CA、电脑等必备设备。

（2）投标文件递交及解密：

1）纸质版投标文件递交地点：甘肃省武威市凉州区启源东路3号甘肃中

盛昊远项目管理有限公司。

2）电子版投标文件递交：投标人应在投标文件递交的截止时间前通过“中国邮政投标管家”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交加密的电子版投标文件。

3) 投标人须派代表当面递交纸质版投标文件，并且通过制作线上电子版

投标文件的电脑解密线上电子版投标文件，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等。采购人不接受以邮寄、传真、电子邮件等方式递交的投标文件。逾期递交的纸质版和线上电子版投标文件以及不符合规定的纸质版和线上电子版投标文件将被拒绝。

4) 线上电子版投标文件加密、解密：投标人须在平台下载《中国邮政投标管家》工具结合CA证书，进行线上电子版投标文件的编制，并在唱价前将加密文件上传至“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）。并在唱价时，尽快使用CA证书完成线上电子版投标文件的解密。

5) 线上电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同。采购文件中要

求的盖章、签字，在制作线上电子版投标文件时可以是有效的电子签章、电子签名，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，否则电子签章、签字无效；如需修改，请修改后重新电子签章、签字）。

线上电子版投标文件指：按采购文件要求通过《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。

纸质版投标文件指：按采购文件要求制作的纸质打印版投标文件。

八、发布公告的媒体：本次采购公告在甘肃经济信息网及中国邮政集团有限公司官网上发布。

九、监督部门及联系电话：

监督部门：中国邮政集团有限公司武威市分公司纪委办公室

联系电话：0935-5937036

十、联系方式：

代理机构/采购人：甘肃中盛昊远项目管理有限公司

详细地址：武威市凉州区启源东路3号二楼208室

邮 编： 733000

项目联系人：张桃清

电 话：13679352639

户 名：甘肃中盛昊远项目管理有限公司

开户银行：武威农村商业银行股份有限公司华西支行

账 号：2356 3012 2000 0040 12

电子邮件：2501107159qq.com

甘肃中盛昊远项目管理有限公司

2025年04月22日