**国业快递服务采购需求**

一、服务供应商要求

1.企业必须在厦门地区注册或非厦门地区注册但在厦有设立分公司，具有独立承担民事责任能力的法人。（可由厦门分公司报名）

2.企业有固定的营业场所

3.企业须具备国内快递和国际快递业务经营资质。

4.企业需成立三年（含）以上，经营状况正常。

5.企业近3年具有为指定银行（6家国有大型商业银行或12家全国性股份制商业银行分行或总行）提供国际业务国际快递服务的合作案例。

二、服务品类

本次采购服务所属商品品类为国际业务相关国际快递运输服务及市内取件附加服务。

三、服务内容

服务供应商需提供快件揽收及派送服务，满足建行2026-2028年度国际业务相关日常国际快递及市内取件需求。国际快递为向世界各地寄送文件的服务，市内取件指从辖内指定客户处收取相关出口单据并传递至建行、费用由我行承担的市内取件附加业务。除标准化服务之外，入选供应商应积极向建行提供每日多次定时及临时取件、派件服务，快件主动跟踪及应急危机快速处理等一系列服务，有效满足建行个性化需求。服务供应商可免费为我行提供符合运输标准的邮件包装袋、发运单及快邮地址打印设备。

四、服务团队

1.服务供应商在厦门地区应有稳定的、满足项目需要的服务团队，具备承担本合同服务项目所需的操作及管理人员，根据建行需求配备一定数量的专业服务人员，保证提供服务的团队人员的数量和素质满足履行本合同的要求。

2.服务团队人员基本要求：具备责任心强、吃苦耐劳、思想端正、品德良好等品质，并具备相关岗位所要求的专业技能及资格，能胜任从事相关岗位职责。

五、服务质量要求

1.服务供应商按照合同约定的服务内容和服务要求按时向我行提供合格的服务；服务期内服务供应商有义务对所提供的服务按照我行要求不断调整，以达到服务的优化。

2.快件安全性

服务供应商应具有统一标准化的快件作业流程管理，从快件取件开始，能对快递流转、作业各环节进行持续监控，有完备的安全保障机制，确保快件安全无误派送至收件方。

3.专机运送、覆盖区域、直营服务及派件时效性要求

服务供应商在全球主干道上有自有的快递专线往返运输，派件范围应覆盖全球大部分主流地区,需为直营服务，有直营航班、直营网点及自有配送员，不转派第三方快递公司处理。

从厦门寄往世界各国的国际快递基本上应能在5个工作日内送达，超5个工作日的快递比例不超过3%，市内取件服务应能于收件后半个工作日内送达建行国际业务部，以保证派送时效性。

不得遗失收派件单据，相关邮件及资料丢失或损坏的，服务供应商应按照合同约定进行赔偿。

4.上门服务保障：

（1）服务供应商应提供门对门的服务，上门服务时限在半个小时内；

（2）根据实际工作需求能提供每个工作日两趟及以上的上门取件，可满足临时特殊取件要求，应能提供18:00至20：00的晚班服务。

（3）为加速国际快件流转、避免快件在厦门辖区内滞留，除特殊情况外，服务供应商应保障上门取件后快件能迅速分拣，于当日通过航班或其他有效运输方式离厦并快速进入后续流转环节。

5.快递跟踪查询

服务供应商应提供多渠道的快件跟踪查询服务，建行能于供应商官方网站/APP自助实时查询快件。

6.提供重要客户支持

服务供应商应派驻专人为建行定时取、派件，并指定客户经理负责建行事宜，确保双方日常沟通顺畅,异常情况及时向建行响应，7\*24小时跟进解决问题，积极进行投诉与索赔处理。除不可抗力或供应商免责的情况下，供应商所提供的产品或服务发生变动，应事先及时通知。

7.信息保密方面。服务供应商应严守我行的商业秘密、客户信息和其他商业及业务信息，不得泄露。

六、服务数量要求

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **年度** | **目的地** | **预计采购数量（件）** | **年度** | **目的地** | **预计采购数量（件）** | **年度** | **目的地** | **预计采购数量（件）** |
| 2026 | 国际件 | 7011 | 2027 | 国际件 | 7573 | 2028 | 国际件 | 7573 |
| 市内取件 | 2000 | 市内取件 | 2000 | 市内取件 | 2000 |
| 合计 | 9011 | 合计 | 9573 | 合计 | 9573 |

供应商派件范围应能覆盖全球大部分主流地区，请就国际分区事项进行说明

七、服务供应安排

1.服务时间：2026年1月1日至2028年12月31日

2.服务供应商按照我行要求提供每工作日多次定时及临时取件、市内取件并派件服务，及时为我行提供符合运输标准的邮件包装袋和发运单。

八、款项支付要求

国业快递服务相关费用将于次月据实结算并支付。

九、售后服务要求

服务供应商应及时响应、协调、沟通，解决履行合同过程中出现的各项问题，积极进行投诉与索赔处理，确保服务质量。

十、报价要求

无