

国际结算跟单业务项下寄送服务的采购需求

一、服务内容

在跟单业务项下因涉及跨境贸易，会产生海运提单、汇票、发票等正本单据的境外流转，需要专业的国际物流公司提供寄送服务。

二、服务团队

供应商有指定专人负责跟踪我行所有寄出快件，直至快件被准确签收；寄送过程中出现问题时，供应商会及时与我行业务人员沟通处理。

三、服务质量要求

服务商需根据我行要求安全、快捷完成国际快件派送，并及时提供后续跟踪管理及相关附加服务。寄送时间从供应商收取我行快件开始计算，至收件人签收为止，应符合我行要求的不同区域寄送时间内送达。

供应商境外网络覆盖我行快件主要派送区域（见表1），快件到达后由供应商设在当地的机构或办事处进行清关、派送及后续工作。

表 1：我行快件主要派送区域

区域	说明
香港、澳门	—
韩国、台湾	—

日本	—
东南亚	包含但不限于文莱、印度尼西亚、柬埔寨、老挝、马来西亚、菲律宾、新加坡、泰国、越南等
澳洲	包含但不限于澳大利亚、新西兰等
北美	美国、加拿大、墨西哥
欧洲	包含但不限于法国、意大利、德国、西班牙、英国、奥地利、波兰、希腊、挪威等
印度	—
中东	包含但不限于巴林、埃及、以色列、科威特、沙特阿拉伯、土耳其、阿拉伯联合酋长国等
其他	包含但不限于孟加拉、巴基斯坦、阿尔及利亚、尼泊尔、巴西、斯里兰卡、智利、摩洛哥、突尼斯、蒙古、尼日利亚等

四、服务数量要求

根据以往年度国外快递寄送情况，预计 2025 年国际快递数量合计为 3600 份左右。

五、服务供应安排

1. 上门服务。

供应商应按我行要求在工作日内指派工作人员至我行指定地点上门取件，如遇特殊情况，可为我行安排临时取件。

具体如下：

日常取件	我行在工作日 18 点前下单的业务，供应商需确保在当天内至我行寄单地点（见表 2）上门取件。
临时取件	我行在工作日如遇特殊情况，可电话通知供应商临时安排一次上门取件。

2. 提供系统支持。

供应商在合同签署之日后向我行寄单地点（见表 2）无条件免费提供信息系统，支持我行各分支机构线上下单、邮寄单线上打印、线上或电话查询、电子对账单等服务。如遇到特殊情况如网络故障时，提供以上服务的线下支持。

3. 免费提供文件袋以及打印所需的卷筒贴纸。

表 2：我行寄单地点

单证业务中心上海分中心全流程五团队	上海市浦东新区银城路 99 号双辉大厦 27 楼
单证业务中心上海分中心	陆家嘴环路 900 号

六、款项支付要求

转账支付，每月付款一次，以人民币结算。发票必须按我行要求出具。

七、售后服务要求

1. 业务跟踪：供应商有指定专人负责跟踪我行所有寄出快件，直至快件被准确签收，将追踪结果按日反馈至我行指定邮箱和联系人。

2. 加急处理：供应商在我行主要派送区域或当我行提出业务需求时提供加急处理。

3. 应急处理：供应商具有相关应急处置流程，以有效应对可能出现的快件积压、延误、错派、丢失等情况以及可能出现的不可抗力事件，如重大灾害、恐怖事件。如果供应商

中标，具体应急处置流程需在与我行签订的协议中体现。

4. 赔付相关：供应商与我行签立的合作协议中有约定对发生的失误进行最大程度的补救措施和赔偿。

八、报价要求

报折扣率，基准价详见附件。

九、供应商资质要求

（一）服务供应商应具备《快递服务经营许可证》。业务范围要包含国际快递。

（二）具备 2022 年 1 月 1 日以来相关的邮寄服务案例合同。

（三）如以非直营模式提供服务，应提供与最终服务商（DHL\UPS\EMS\FEDEX）的代理协议。