直营企微外呼服务采购需求

一、服务内容

入选供应商需为我行提供直营企微外呼服务，辅助对私客户经理（直营）完成企微添加工作。服务期间为2024年7月至2025年6月，由入选供应商派出人员在我行指定的工作地点，针对我行优质潜力客户进行电话外呼，在线指导客户添加我行对私客户经理（直营）企业微信。

二、服务入选供应商要求

1．入选供应商须具有固定的办公场所。

2．入选供应商须具备外包服务的经营范围，须提供证明材料。证明材料为营业执照（经营范围包含外包服务内容）或《人力资源服务许可证》或《劳务派遣经营许可证》。

3.有符合业务需求的完善的服务和考核体系、服务支持能力，专业化服务能够覆盖至全区所有二级行所在地区。

三、服务质量要求

**（一）项目管理要求**

1.入选供应商承诺按照入选后签订的合同内容向我行提供合格的服务，配合执行我行相关要求并服从我行业务安排与管理，接受我行对其工作的指导和监督。

2.入选供应商应当按照我行要求指派能充分胜任工作的外包服务人员，严格按照《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关规定与外包服务人员签订劳动合同，承诺做到合法合规用工，应按时为外包服务人员缴纳社保和发放工资，并负责劳动用工以及涉及劳动关系管理的所有事宜。

3.入选供应商不得以我行名义进行用工管理或开展经营活动；入选供应商应配合接受银行业监督管理机构的检查，负责制定与受托业务相关的内控制度、人员考核管理制度等，并报我行备案。

4.入选供应商应成立有相应管理经验的项目管理团队，负责服务的日常巡检、按月编写报送项目运营报告、与相应的银行方沟通、服务人员日常管理、投诉与应急突发或特殊情况的处理等事项，定期与区分行、二级行沟通外包服务情况。

5.入选供应商需按我行要求为外包服务人员统一提供工作服,但不得与我行在职员工的工作服雷同；为外包服务人员制作工作牌，并标明机构名称和人员姓名。

6.入选供应商、外包服务人员引起我行及客户信息安全或权利受到影响时，或在履行外包服务合同期间违约或侵犯第三方合法权益时，我行有权随时终止外包合同，入选供应商同时承担由此所带来的一切经济损失。

7. 入选供应商提供的服务人员原则上年龄应为40岁以下，普通话标准；保密意识和工作原则性强，有良好的品行和职业操守，无犯罪记录，不得有大额外债且无黄赌毒、无酗酒等不良嗜好，诚信履职。

8.合同或协议变更或终止时，入选供应商应配合我行做好人员及业务过渡安排。

**（二）退出机制**

入选供应商有下列情形之一的，立即终止合作：

1.入选供应商自身经营条件发生变化，无法继续提供符合外包协议约定标准的服务。

2.入选供应商严重违反我行规章制度或未履行协议规定义务。

3.入选供应商尽职履责不到位，导致监管通报或处罚、大量或重大客户投诉、严重负面舆情等。

4.入选供应商违反信息保密有关规定导致我行业务、产品信息或商户、客户信息泄露。

5.入选供应商连续2个月以上无法达到外包合同约定的服务标准，责令其限期整改后仍未得到明显改善。

6.入选供应商发生重大事故、案件。

7.发生其他国家法律法规、相关政策以及建设银行规定的禁止准入和停止业务关系的情形。

**（三）服务质量管理要求**

1.入选供应商应通过日常巡检、行为排查等方式，了解外包服务人员在我行的工作表现、思想动态、遵纪情况。外包服务人员在我行提供服务期间，必须严格遵守我行外包服务人员有关行为规范及我行的各项规章制度、工作纪律和要求。如发现外包服务人员违反我行工作制度情况，应及时纠正、更换或清退出现违规行为的外包人员，确保服务质量符合要求。

2.入选供应商应根据业务需要及我行要求负责做好人员岗前培训，内容包括但不限于服务内容及质量要求、禁止性规定、安全知识、保密要求、服务礼仪、合规要求等，并负责对培训效果进行考评，确保入职人员能够胜任相应岗位工作。同时，入选供应商应每月开展一次例行培训和不定期重点人员培训，并定期与我行沟通，改进培训方案，不断提升人员能力素养和服务水平。

3.入选供应商应建立人员储备机制，发生人员离岗或其他情况导致不能提供服务时，储备人员能够及时补充到位，保证服务的连续性和规范性及满足我行人员增量要求。

4.入选供应商应保持外包服务人员半年流动率控制在20%（含）以内。

人员流动率=半年更换外包服务人员数量/半年外包服务人员总数

5.入选供应商应不断强化项目质量管理，制定相应的项目应急预案、管理要求等并报我行备案。我行将定期进行外包项目质量评价，根据质量评价结果，划定外包公司违约责任与赔偿标准，并扣罚相应的外包费用。对于出现达到外包退出情形的，提出解除合同。

**（四）外包服务规范**

入选供应商在外包服务过程中不得违反禁止性规定，主要包括但不限于以下内容：

1.不得转移我行客户资源。

2.不得向客户随意承诺，不得使用个人微信或其他社交渠道等添加客户联系方式，严格按照消费者权益保护相关要求开展工作。

3.不得向客户传递与事实不符的业务信息。

4.不得将具有拍照、录像功能的设备带入外呼工作区域。

5. 不得在外包合同（协议）约定范围外使用或披露我行信息。

6.不得引导、唆使客户从事或参与违法、违规、违约的活动。

7.不得存在或从事其他违法、违规、违约的行为或活动。

8.不得登陆与工作无关的任何网站和平台，不得使用他人账号登陆设备和系统，不得查询、浏览与外包业务无关的数据。

**（六）应急管理**

入选供应商需制定合作业务相关的风险管理控制措施和应对突发事件的应急措施，定期组织外包服务人员开展应急演练。同时配合我行的日常演练并根据我行需求，在突发事件应急响应及恢复过程中提供相应支持。

**（七）保密要求**

1.入选供应商应对我行及我行客户信息承担严格保密义务，非履行外包服务合同必要的人员不得接触信息。服务过程中产生、加工、交互的信息和知识产权归属于我行，同属于保密信息范畴。不得违规收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除客户信息，对于外包服务人员泄密或作案给我行造成经济及声誉损失的，由外包方承担相应的法律责任和赔偿由此造成的损失。

2.入选供应商非经我行书面许可，不得对任何第三方谈及或提供我行及客户信息，法律另有规定的除外。

3.入选供应商禁止利用我行保密信息从事损害我行利益和声誉的活动，禁止利用合作之便获取我行与合作无关的保密信息。

4．入选供应商合作到期或外包服务人员离职等, 禁止带走任何我行保密信息,在保密协议规定的保护期内禁止泄漏任何我行保密信息。

5.入选供应商必须与外包服务人员签订保密协议或在双方签订的其它协议中加入保密条款，保密要求不得低于我行对入选供应商的保密要求。

6.入选供应商应加强员工管理，建立员工联系制度，掌握员工个人姓名、身份证号码、联系电话、家庭住址、家庭其他成员姓名及联系电话等基本信息,填写包含上述基本信息的登记表，如发生信息泄密风险，入选供应商应及时定位相关人员。

四、服务数量要求

我行拟选取1家入选供应商提供服务，备选1家入选供应商。按照综合排名的先后顺序选择入选供应商。服务人员数量拟按照我行一名对私客户经理（直营）配置一名外包人员的比例进行配置，第一阶段（合同签订后2个月内）需配置外呼人员58人，后续根据各机构增配的对私客户经理（直营）数量逐步相应增加外包服务人员数量。

|  |  |
| --- | --- |
| **直营企微外呼人员配置计划** | |
| **服务地市** | **配置计划** |
| 南宁 | 21 |
| 柳州 | 6 |
| 桂林 | 5 |
| 梧州 | 3 |
| 北海 | 2 |
| 玉林 | 4 |
| 百色 | 2 |
| 河池 | 2 |
| 贵港 | 3 |
| 防城港 | 2 |
| 钦州 | 2 |
| 来宾 | 2 |
| 贺州 | 2 |
| 崇左 | 2 |
| **合计** | **58** |

五、服务供应安排

入选供应商应建立人员储备机制，须提供总服务人数1%的人员储备，发生人员离岗或其他情况导致不能提供服务时，储备人员能够在10个工作日内补充到位，保证服务的连续性和规范性及满足我行人员增量要求。

六、款项支付要求

入选供应商应明确企业管理费，税费等各项成本项目结构；入选供应商的企业管理费、税费、办公成本三项管理费用之和占建行结算费用比例最高不得超过20%；入选供应商在收到建行结算款项后扣除管理费用后应全额用于员工支出。

服务结算费用=∑[企业微信添加数\*单价]。

费用按月结算，原则上于次月完成上月营销有效数据的核对并确认结算金额，入选供应商按当次结算金额开具（或通过税务机关代开）符合规定的增值税专用发票，我行在收到发票后十五个工作日内支付费用。

七、售后服务要求

1．入选供应商应将外包服务人员的基本信息报我行管理部门备案，并定期更新；对于外包服务人员新增、离职补充等情况需及时与我行和相关二级行部沟通，确保服务连续性。

2．外包服务人员在为我行提供服务过程中出现的问题，入选供应商应妥善解决并负责损失的赔偿。

八、报价要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **产品类别** | **单位** | **金额** |
| 企业微信添加数量 | 元/户 |  |

九、其他要求

1.入选供应商不得将本协议涉及的服务工作向其他单位或个人分包、转包或变相分包、转包，如出现此类情况我行可以单方面终止合作协议，入选供应商同时承担由此所带来的一切经济损失。

2.服务期间，若入选供应商存在未按合同规定的时限响应我行的服务要求、或未按合同约定履行的（如人员流动率、管理费用比例等），需按照我行要求承担继续履行、采取补救措施和赔偿损失等违约责任，我行有权根据情节轻重扣除当月2%-10%的服务费用。若入选供应商在提供的服务清单、数量、报告等方面弄虚作假，我行有权根据情节轻重扣除当月10%-30%的服务费用。