**普惠金融外呼服务外包需求**

**一、服务供应商要求，包括公司行业地位、财务状况、专业人员数量和资质等。**

供应商需专业从事金融外包业务,有丰富的金融外包外呼经验，近两年至少有3次以上金融机构外呼外包服务案例，具备ISO9001(质量认证）、ISO27001（信息安全认证）等认证证书。在国内依法注册的独立法人实体或其分支机构，注册成立时间不少于3 年，供应商若为分支机构须提供总公司相关经营授权，并提供总公司相关认证证书；投标人未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信名单。企业有明确的章程和劳务派遣管理制度，供应商财务稳健，近三年审计后经营性净现金流为正，在行业内具有良好的信誉及优质的服务，取得劳务派遣经营许可证，拥有专业的服务团队和人员配备，企业至少有3名以上专职工作人员，能够满足日常服务需求。

**二、服务内容，包括每项服务的具体内容。**

本次外呼营销内容为：根据我行新一代系统创建的外呼任务挖掘意向客户、开展普惠金融贷款产品及服务进行营销推广，引导客户线上、到店申请贷款等。

服务模式为外包服务供应商派驻人员至我行集中外呼场地，按照我行我行确定的工作模式进行集中作业,作业工具（包括计算机等）由我行提供，办公条件均符合我行安全和相关作业要求。

**三、服务团队，包括项目负责人资质经验、项目团队成员数量结构和资质经验等**

供应商需按照我行业务需求和规定，为本项目配备足够现场外包服务人员，尽可能配置具备“普惠金融贷款”、“惠懂你”外呼经验的人员。供应商需与现场外包服务人员签订劳动合同，建立符合国家法律规定的劳动合同关系，不接受任何其他用工形式，供应商配备的工作人员一年内不得更换过于频繁，原则上不超过五次（含），确需人员变动时，应提前培训备选人员，并通过岗位考试后，在正式更换10个工作日前，以书面告知我行并经我行同意。

供应商应根据项目要求配置项目经理一名。项目经理应具备本科以上学历。项目管理人员包括项目经理、招聘、培训、品质管理、数据分析、主管等不从事直接电话外呼工作的服务人员。外包服务人员须保质保量完成外包服务工作，不能同时兼任其他项目外包服务，。供应商需对外包服务人员实行统一岗前培训，通过岗位考试后方可上岗操作。定期开展现场外包服务人员业务培训和风险教育，加强人员管理，避免外包用工风险。禁止以建设银行名义进行用工管理或开展生产经营活动。

**四、服务质量要求，包括项目进度计划安排、方案与需求的契合度、对项目理解情况、服务质量保证措施、应急方案、信息保密、增值服务、服务结果验收标准等。**

外包服务供应商需将我行对工作场所的规章制度要求转化为对现场服务人员管理的规章制度并让现场外包服务人员遵守执行。承担自身人员的安全检查和管理职责，外包服务供应商外包服务供应商外包服务供应商指定现场负责人，作为我行监督管理的对接人员。

与外包服务供应商签订合同包含保密协议、严格防范客户信息泄密风险；外包服务供应商外包服务供应商与承担本项目的人员签订保密协议，承诺做好客户信息保密等工作。在提供服务过程中，必须确保我行信息安全，不得擅自复制、删除、修改或转移我行业务信息和客户信息。因日常工作发生的业务资料、影像资料均要求外包服务供应商每日删除、定期销毁，并对删除、销毁做好记录，落实客户信息安全管理要求。

外包作业场地为我行指定场地，设置在与行内人员工作区域物理分隔相对独立的场所。现场外包服务人员的各种标识、名牌、工装、出入证等不得使用“中国建设银行”字样及LOGO。外包服务作业场地安装监控设备，覆盖现场外包服务人员所有操作。现场外包服务人员在监控下作业，不得在工区使用手机等有照相、摄像以及录音功能的设备，手机独立于作业区管理，手机使用需离开作业区。

外包用机严禁使用移动存储设备（包括但不限于手机、U盘、MP3、移动硬盘等），严禁安装与工作无关的应用程序、软件，不得存放个人电子文档资料。不得通过纸质和电子媒介打印、下载并外携任何银行资料信息。不得登录除工作所需以外的任何网络地址。作业人员中途离开工位时，应退出作业系统或锁定显示屏。非工作时间，现场外包服务人员未得行方管理人员允许不得在工作场所停留。

外包服务供应商需制定外包应急预案，预防或减少外包业务实施过程中突发事件的发生，规范突发事件处置流程。

外包服务供应商需商缴纳履约保证金和日常差错赔偿金，防范违约风险。

外包服务供应商应及时关注并调整营销话术，对于强烈拒绝的客户不强行进行营销，避免引起客户投诉。

**五、服务数量要求，包括采购服务数量及在各使用机构拟分配数量等。**

本次采购内容为外呼营销服务，要求人均每日外呼数量为200通（200通封顶），成功营销客户15户及以上，通过外呼挖掘到有贷款意向的客户就算成功营销，无需完成后续的贷款办理流程。按照过去外呼经验，大约需要外呼座席6个。

**六、服务供应安排，包括时间要求、地点要求、服务过程中产生的费用问题及处理意见。**

本次外包项目服务模式为外包服务供应商派驻人员至我行集中外呼场地，按照我行确定的工作模式进行集中作业，外包费用在合同范围内结算。外呼作业过程中，如出现客户投诉，我行将对外包服务供应商进行一定金额扣罚。现场外包服务人员应准确记录外呼结果，如出现虚假记录结果，我行将对外包服务供应商进行一定金额扣罚。

**七、款项支付要求，包括分期付款要求、付款方式。**

我行在外包框架协议内下单，按季支付款项。在外包服务供应商履行合同义务的前提下，每季度结束后10个工作日内，外包服务供应商以书面形式向我行提交上一季度外包服务情况，我行根据合同执行情况进行考核计算该季应支付的服务费用，外包服务供应商根据经双方确认的费用金额向我行出具符合国家规定的增值税专用发票，我行收到发票后在20个工作日（节假日顺延）内将款项直接汇入外包服务供应商指定的账户 。

**九、售后服务要求。**

外包服务供应商应接受我行对本项目所安排的定期或不定期的监督与检查，并配合我行接受银行业监督管理机构的检查；对我行发现的问题或提出的建议及要求要在规定时限内完成整改；外包服务供应商须遵守我行外包作业管理规定及其他与本项目有关的制度或规定，严格执行保密制度，保障我行信息安全和数据安全。