

# 呼和浩特分行房改金融柜面业务办理外包

## 服务采购需求

### 一、服务供应商要求

（一）中华人民共和国境内合法注册的独立法人，具有独立承担民事责任的能力，遵守国家有关法律、法规，具有良好的商业信誉和足够的经济实力。

（二）当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政处罚期内，不存在涉诉事由与建设银行采购项目密切相关或作为被告涉及重大侵权的未决诉讼，不存在环境污染、非法用工等引发环境和社会风险的违法违规行为。

（三）当前未被“信用中国”网站列入重大税收违法失信主体；未被“中国执行信息公开网”列入失信被执行人名单；未被“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信行为信息记录名单；未被“国家企业信用信息公示系统”网站列入严重违法失信企业名单；未被纳入尚未移除的工商企业经营异常名录。

（四）法定代表人（负责人）为同一人或存在控股、管理关系的不同投标人、相互之间存在关联关系的投标人，不得同时参加本项目。投标人之间存在下列关系之一时被认为存在关联关系：

- 1、法定代表人（负责人）为同一人。

2、一方以直接或间接方式持有另一方股份达到 25%以上。

3、双方共同具有一名（含）以上的高管人员。

（五）在法律和财务上独立、合法运作并独立于建设银行（和招标代理公司），与建设银行不存在利益冲突，不存在损害建设银行合法利益和声誉的情形，不存在针对建设银行的重大诚信问题。

（六）未处于建设银行总行和内蒙古区分行的供应商禁用或退出期内。

（七）在本项目采购过程中出现下列情形，行方有权取消其参与采购或中标资格，具体情形包括但不限于：

1. 法定代表人在生产经营活动中受到刑事处罚；
2. 出现重大并购或重组，影响正常生产经营；
3. 出现其他重大风险事项，影响正常采购合作。

（八）投标人提供的服务或服务成果不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。如果第三方声称投标人向建设银行提供的服务或服务成果侵犯其知识产权，并已就此对建设银行或投标人提起（包括威胁提起或很可能提起）法律诉讼程序或知识产权行政执法程序（简称侵权诉讼），则投标人自知悉上述事项起将立即书面通知建设银行，建设银行有权采取相应措施，投标人将依法承担全部责任。

（九）投标人法定代表人、控股股东或实际控制人应

与中国建设银行各级行领导及使用需求部门、采购部门关键岗位人员无夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系。

（十）应是中华人民共和国境内合法注册的具有金融外包资质条件（即营业执照经营范围包括“金融服务外包”或“金融外包服务”或“金融业务流程外包”或“接受金融机构委托从事信息技术和流程外包服务（不含金融信息服务）”或“接收金融机构委托从事金融业务流程外包服务”或劳务派遣服务、人力资源服务等相关内容）的公司。能够提供近三年同类项目的合作案例（合同）1 项（中标通知书需同时附合同）。

（十一）本项目谢绝联合体投标。

## 二、服务品类

本次采购服务的所属的商品品类为个贷辅助管理服务（编码：C130501）。

## 三、服务内容

（一）供应商需派驻 12 名外包人员驻点内蒙古自治区住房资金中心、派驻 20 名外包人员驻点呼和浩特市住房公积金中心、派驻 4 名外包人员驻点呼和浩特市物业服务中心，合计需要派驻 36 名外包人员驻点各中心负责房改金融柜面业务办理工作，合作期为 2 年。

（二）服务地点：内蒙古自治区住房资金中心、呼和

浩特市住房公积金中心、呼和浩特市物业服务中心指定地点。

### （三）工作内容

1、内蒙古自治区住房资金中心：住房公积金归集、住房公积金提取、住房公积金贷款、资金结算服务等。

2、呼和浩特市住房公积金中心：住房委托贷款业务涉及的咨询、受理、贷款管理、贷款回访等柜面业务。

3、呼和浩特市物业服务中心：维修资金缴存、划转等柜面业务。

### 四、服务团队

（一）供应商派驻中心的工作人员必须思想端正、爱岗敬业、身体健康，无任何不良嗜好，高中或中专以上学历。供应商应根据公积金柜面业务办理实际需要，至少为每家中心派驻具有责任心、组织协调能力和团队管理能力的现场管理人员 1 名，要求管理人员从事人力资源类工作 1 年以上。负责协调、处理工作过程中发生的应急突发事件及日常管理等工作，保障公积金柜面工作的正常运行。

（二）供应商用工要符合国家的相关规定，与其派驻中心的工作人员签订劳动合同。供应商要依照国家和地方的相关规定，向其派驻人员支付用工报酬，并缴纳“五险一金”等社保费用。其中，供应商向其派驻中心工作人员实发工资金额及公积金缴交金额不得低于以下标准：

1. 内蒙古自治区住房资金中心派驻人员工资分 A、B 两档，其中 A 档实发人数 6 人，每月实发工资不得低于 4100 元/人，单位公积金月缴交金额不得低于 640 元/人；B 档实发人数 6 人，每月实发工资不得低于 3700 元/人，单位公积金月缴交金额不得低于 200 元/人。

2. 呼和浩特市住房公积金中心、呼和浩特市物业服务中心两家中心实发人数 24 人，每月实发工资不得低于 3200 元/人，单位公积金月缴交金额不得低于 360 元/人。呼和浩特市住房公积金中心、呼和浩特市物业服务中心按月对外包人员工作情况进行考核，并根据考核结果对人员工资进行调整，每月所有人员工资调整浮动大约合计 1000 元左右。

（三）供应商应制定人员管理制度、作息制度、安全管理制度、计算机设备管理使用等相关制度，并依此加强对服务人员的管理。应对其服务人员的专业素质和职业操守负责。与工作人员的劳动关系产生的相关问题，由供应商负责。供应商接受中心对人员、工作等方面的监督、管理，积极配合中心开展各项工作。

（四）供应商应保证工作人员的稳定性，中心可根据工作需要和供应商的工作量等因素对外派我行工作人员有更换、增减建议权。若出现人员更换，供应商应在 2 个工作日内出具解决方案，并在 2 个工作日后实施解决方案。为保证合同履行，应提前进行相应的人员储备，一次性人

员调整不得超过总人数的 50%。

五、服务质量要求

1. 外包人员业务技能突出、工作积极热情、符合中心服务标准；保持良好的工作状态和精神面貌。

2. 外包人员严格执行中心标准化服务的各项规定，规范操作行为，严格执行住房公积金管理和金融行业的各项法律、法规及其他有关规定。

3. 外包人员要定期参加中心各项制度规定的培训学习，不断提高服务质量和业务水平。

4. 外包人员在中心服务质量、服务效能考核中（包括：业务量、客户满意率、差错率、投诉率），需要达到：客户满意率需要达到 94%以上；差错率低于 0.5%；投诉率低于 6%。

5. 供应商对中心和我行的业务资料内容有保密的义务，不得丢失和外传，未经允许不得复制、下载。不得以建行名义从事外包服务内容外的其他活动。

6. 如果供应商服务质量不达标，则我行将酌情扣减合同中月应付金额的 5%、20%的违约费用，当月生效，付款时直接扣除，具体要求如下：

客户满意率	差错率	投诉率	工资发放情况
94%以上（含）	低于 0.5%（含）	投诉率低于 6%（含）	全额发放
80%-94%（含）	0.5%-2%（含）	6%-10%（含）	扣减合同中月应付金额的 5%
80%以下	2%以上	10%以上	扣减合同中月应付金额的

## 六、服务数量要求

根据各中心实际业务量提供服务，按实际岗位工资据实结算费用。

## 七、服务供应安排

供应商应在合同签署后次日安排中心指定人数至指定地点办公，合约期为 2 年。后期我行可根据实际业务量及中心要求相互调配或调减外包人员，按实际岗位工资据实结算费用。派驻人员需严格遵守各中心工作时间安排，不得空岗缺人。除本项目事财权签报中所申请费用，供应商外包人员在服务过程中产生的任何其他费用均由供应商承担。

外包人员在工作期间受到人身、财产损害，由供应商承担一切责任。供应商与外派人员发生任何经济、法律纠纷和人身损害赔偿等，由供应商解决，我行不承担任何责任。

未经甲方书面同意，供应商不得将受托项目全部或部分转包或分包于第三人处理。

## 八、款项支付要求

按月据实支付，次月支付上月费用。供应商应于每月月初 5 个工作日开具上月支付金额符合规定的增值税专用发票。呼和浩特分行对外包人员的服务效能（客户满意率、

差错率、投诉率）考核后，于发票开具后 15 个工作日内进行付款。

如发生需要作废发票或开具红字发票等情形，供应商应当根据我行要求及时开具发票。若供应商向建设银行呼和浩特分行开具的发票无效、虚假、发票类型与合同约定不符，或者供应商发生迟延开具或迟延交付发票的情形，或者供应商出现违反合同约定的其他情形，供应商应当赔偿我行全部损失。

## **九、售后服务要求**

供应商在本项目中派驻人员出现差错或未达到服务质量要求的；供应商在公积金业务办理中损毁或遗失实物资料，或未经中心允许将实物资料携带外出或拷贝、扩散、抄录归中心所有的资料；供应商工作人员擅自以建行名义从事其他活动，而造成与第三方的纠纷和赔偿的，一切后果由供应商承担，供应商应承担后续产生的所有赔偿责任并负责消除影响。

## **十、报价要求**

供应商需按照各个岗位工资报单价及总价；所报价格应包含我行采购该项目需要支付的全部价款且报价应为含税价，此外我行不再另行支付其他任何额外费用。

## **十一、其他要求**

1. 入选供应商应确保交易的真实性，如我行发现入选



供应商与我行员工串通,发生廉洁道德风险等问题的,我行有权单方面对入选供应商进行解除或部分解除合同、禁用等处理,并按照前期采购顺位顺延第二名的供应商为本项目服务商。

2. 供应商需提供税率符合税法要求的增值税专用发票。

开票信息如下:

单位名称: 中国建设银行股份有限公司呼和浩特分行

税号: 91150100814189404E

单位地址: 呼和浩特市呼伦南路119号

单位电话: 0471-5256146

开户银行: 中国建设银行股份有限公司呼和浩特东达支行

银行账户: 15001706693050000947