

关于 2025 年直营外呼外包项目的采购需求

一、基本要求

按照上海市分行集中采购程序，对参加招标单位的管理能力和行业地位、财务稳健性、经营声誉和企业文化、技术实力和服务质量、对银行业的熟悉程度、驻点分布情况、同业合作经验等情况进行全面调查和评估，最终根据综合评分选择直营外呼外包服务单位进行合作。

二、服务内容

在总行外包目录规定的范围内，开展电话银行外呼业务外包营销，具体服务内容：

（一）资产提升外呼服务：外包人员在指定场所通过我行电话开展客户资产提升外呼营销。

（二）企业微信外呼服务：外包人员在指定场所通过我行电话开展客户企业微信外呼营销。

三、服务要求

（一）服务人员：至少配置 1 名团队负责人和若干业务骨干负责与我行的管理协调工作，至少提供 20 位外包业务人员，保证我行基础业务产能。若存在中标后 2 周内未按要求派人服务，出现人员管理存在纰漏等由供应商方造成的风险，或者安排的人员无法满足行内业务需求情况即企微月日均添加低于 25 户，以上任一情况满足的相应供应商予以退出，可以按照排名递补，最多不超过两家。

对服务人员进行全面监督管理，保证服务团队工作稳

定性，落实我行要求的产品知识转培训，有效解决问题；工作人员配置数量能满足辅助营销服务要求、服从我行工作安排、确保工作时效，并能听取商户客户的反馈信息，及时反馈。

（二）服务培训：

1、负责服务人员的岗前培训，通过上岗评测后方可正式安排开展相关服务。

2、正式上岗后，应根据业务需求不定期安排相关后续培训，形式可以是线上也可线下，并定期开展风险合规教育。

四、服务考核

（一）考核内容：考核主要包括服务响应度、服务欺诈、外呼营销成功率、客户提升等。

（二）考核频率：我行按月对其工作量和工作效率进行考核，按季对费用进行结算，考核结果作为合作期满续约的重要依据。

分行每季度至少对服务商履约情况进行核查，考核辅助营销、服务质量。对于不能履约的情况进行调查，根据调查结果进行采购结果变更，同时可能会对不能履约的供应商进行处罚。

服务商出现违反我行相关规定开展业务或泄漏我行保密信息的，将立即停止与其合作，以维护我行权益。

五、服务承诺内容

请供应商在标书中提供以下承诺应答表。

序号	分类	服务承诺内容	供应商应答 (签字确认)
1	保证金	服务商承诺遵守法律法规及监管机构的有关规定，遵守我行相关制度规定，在我行存入不低于 30 万元保证金（已交保证金合作商无需重复缴交），用于因违规产生的先行赔付。	
2	信息保密	服务商应保证我行商户和客户的信息安全，包括但不限于有关我行相关信息以及我行的业务计划、业务战略、销售情况、营运情况、业务关系、财产、营运模式、现有产品或拟开发产品相关信息。服务商出现违反我行相关规定开展业务或泄漏我行保密信息的，将立即停止与其合作，以维护我行权益，并要求赔偿我行、商户和客户经济损失。未经我行书面同意，服务商不得将保密信息用于协议以外的目的，不得泄漏给其他金融机构或服务商。服务商的工作人员为履行协议而必须接触相关保密信息时，服务商可以将此部分保密信息披露给该雇员，但服务商应当告知该雇员相关的保密义务并和其签署书面保密协议。	
3	人员管理	有责任监督辅助营销人员行为，禁止以本人或亲朋的账户代银行客户进行交易、过渡客户资金、虚增交易量、违规收取或减免客户手续费等违反我行职业操守规定的行为。服务商承诺配置至少一名团队管理负责人和若干业务骨干，至少提供 20 位外包业务人员，并在中标后 2 周内配备到位，提供劳动合同、保密承诺函等复印件。如未在约定时间内配置到位的，行方可单方面提出取消合作，并根据评分由高到低排列顺移选择其他供应商。若存在中标后未在约定时间内配置到位的，出现人员管理存在纰漏等由供应商方造成的风险，或者安排的人员无法满足行内业务需求情况即企微月日均添加低于 25 户，以上任一情况满足的相应供应商予以退出，可以按照排名递补，最多不超过两家。	
4	业务培训	服务商根据不同岗位制定不同培训计划，对工作人员进行业务培训和风险合规教育，并签订必要的安全保密协议；制订安全责任和惩戒措施，对违背安全策略和规定的人员进行处理。	
5	支付要求	服务商必须书面承诺愿意按照我行最终确定的费用要求进行合作，行方承诺付款方式：按季支付，最终费用以供应商报价的平均值为准。	
6	经营范围	合同签署前，供应商在龙集采登记经营范围或公司营业执照经营范围须涵盖“接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务”、“人力资源外包服务”、“金融外包服务”、“银行委托的非金融性专业服务”、“接受银行委托承接外包服务”中的相关内容；如无以上任一内容，视同自动弃标，我行将不予合作。	

7	后续工作	与服务商的合作终止后，服务商有义务协助我行做好后续工作。	
---	------	------------------------------	--

六、候选供应商资质要求

1、案例证明：供应商需近三年内具有与银行业或其他金融机构外包服务的经验案例。

2、资质证明：增值电信业务经营许可证。

七、报价要求

外包费用与直营外呼服务的营销成果进行挂钩，具体标准如下：

（一）资产提升项目每成功外呼客户 AUM 提升，提升 5 万元及以上，1 户 93.42 元，按量结算。

（二）企业微信项目每成功新增 1 户，1 户 13.77 元，按量结算。

上述报价为单户上限价格，候选供应商报价方式为报折扣率，最终合同签署的服务价格以中标供应商报价的平均价为准。

（三）行方承诺应答表付款方式：按季支付。要求供应商开具增值税专用发票。

八、款项支付要求

我行按月统计已完成的项目数，费用根据合同签署方进行结算，服务商于每季度首月月底前将经甲、乙双方上一季度确认金额的增值税专用发票开立给分行本级，分行收到发票后 30 个工作日内通过银行转账支付给乙方。

分行每年至少对服务商履约情况进行核查，考核外呼营

销服务质量。

服务商出现违反我行相关规定开展业务或泄漏我行保密信息的，将立即停止与其合作，以维护我行权益。

九、合作有效期

服务期为合同生效日起至 2025 年 12 月 31 日。

十、评审时需提供的资料

1、企业情况：企业营业执照、企业组织架构、外包人员管理制度、公司相关资质证书

2、建行账户开立：建行结算账户证明材料（比如：开户许可证、印鉴卡等），提供开户许可证、开户申请书等开户证明材料，公司数字人民币账户证明

3、财务报表：近三年财务报表，最新一期经审计的财务报告

4、企业人员规模：企业在册人员规模及配置，包括管理人员、辅助营销专业化服务人员等信息，能够满足我行辅助服务要求。

5、团队管理人员资质和人员配置：（1）提供团队负责人及业务骨干简介、从业经历、劳动合同、工作业绩、证书；（2）项目人员配置方案；（3）可派驻人员名单。

6、同类项服务经验：具有银行系统外呼客户资产提升、企业微信客户添加等，有银行系统零售业务外呼辅助营销、外呼及挽留外呼服务，信用卡促活及活动推广服务等营销服务，与四大国有银行或商业银行、金融机构相关项目服

务合同。

7、服务培训：对工作人员的相关培训方案和风险合规教育相关材料。

8、提供本项目外包人员薪酬方案。

9、提供基础运维价格的书面报价。

10、服务资源：可提供有关营销资源的证明材料。

十一、中标供应商分配方案：

按 3 家供应商提供外包人数平均分配资源，根据实际外包人员数量、业务产能计算业绩。3 家供应商期初平均分配预算额度，2 个月后可根据实际业绩占比决定各家公司额度占比。

十二、资产提升项目与企业微信项目报价无权重，项目业绩以 sas 云平台认定为标准，按月跑数。

十三、电话营销话术或营销方案是由我行提供。办公场地将由我行提供，办公地点：上海市虹口区四达路 1 号。现场有 90 个工位，预计按 3 家公司提供办公人员分配工位，先到先得。

十四、遵守中国建设银行外呼外包相关管理办法。