安徽新安银行

互联网业务客服服务采购文件

采购人：安徽新安银行股份有限公司

日期：2025年7月24日

目录

第一部分 采购邀请函

第二部分 报价须知

第三部分 报价文件装订顺序

第四部分 相关格式

第一部分采购邀请函

致：有关客服服务公司

我行拟选聘客服服务公司对新安银行互联网业务提供客户服务，开展外呼+企微营销并负责客诉处理，现邀请贵单位参加。

一、采购项目基本情况

安徽新安银行总部实际办公地点在合肥市，目前互联网业务的客户触达方式是外呼+企微。本次采购拟选聘客服服务公司对新安银行互联网业务开展外呼+企微营销，同时处理互联网业务客诉，服务时长为6个月。

二、合格供应商应具备的条件

1. 须在中华人民共和国境内依法注册，具有独立承担民事责任的能力，提供最新的营业执照、税务登记证、组织机构代码证或三证合一营业执照的复印件并加盖公章。
2. 应诚实守信，不得提供虚假材料，无提供虚假材料报名参加采购或招标的历史行为，不得被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入严重失信主体名单，也不得被国家企业信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn）列入严重违法失信名单。（须提供“信用中国”网站及国家企业信用信息公示系统查询的信用记录截图打印稿并加盖单位公章）。必须未被招投标监督管理部门限制投标（禁止期内），提供承诺书，格式自拟。

3、2023年至今，供应商需要有不少于两个金融机构客服服务的工作业绩（需提供相关协议用印扫描件和业绩证明等材料）。

4、须提供《供应商廉洁承诺书》并加盖公章。

5、不接受联合体参加，选中单位不得转包或分包。

安徽新安银行股份有限公司

2025年7月10日

第二部分报价须知

一、总则

（一）适用范围

本文件为安徽新安银行股份有限公司（以下简称“采购方”或“新安银行”）对互联网业务客服服务供应商提出的采购需求书，将作为方案、商务谈判以及合同签定的基础。

（二）定义

1.采购人名称：安徽新安银行股份有限公司。

2.采购文件：新安银行向拟参加报价的客服服务公司所提供的文件。

3.报价文件：参加报价的客服服务公司向新安银行递交的为响应本项目采购文件内容而编制的文件。

二、采购文件

（一）采购文件用以阐明所需服务内容、采购程序及评定中选单位的标准方法等事项。采购文件包括采购邀请函、报价须知、报价文件及装订顺序、相关文件格式等内容。

（二）采购文件的修改与补充

在提交报价文件截止时间2个工作日前，采购人有权修改或补充已发出的采购文件，但需以书面或电子邮件形式将采购文件的修改或补充内容通知所有领取采购文件的客服服务公司，修改或补充内容将构成采购文件的一部分。

三、报价文件的编写

（一）报价文件的组成

详见“第三部分报价文件及装订顺序”

（二）装订要求

应按采购文件中规定的顺序装订报价文件，不得采用活页装订，否则否决其报价。采购一览表应单独用信封密封，附于采购文件内。

（三）报价

1.客服服务费应是完成本项目所必须的一切费用，包括按照要求及相关规范进行营销推广、器材和系统购买、绩效激励、员工福利、加班工资、人力综合成本等全部工作所需要费用、企业利润、管理费、税金、差旅费、住宿费等。

2.本次报价最高限价为29万元（不含），报价超过最高限价将不被接受，投标人报价时自行考虑报价风险，合理报价。

（四）报价文件的签署及规定

1.报价文件中企业证件及资格证书等复印件均应加盖单位公章。

2.报价文件不得有加行、涂抹或改写。

四、报价文件的递交

（一）密封和标记

应按本采购文件要求编制报价文件，报价文件一式五份（正本一份、副本四份，封面标明正、副本字样），正本与副本不一致，以正本为准。

1.报价文件正本和副本应密封在一个非透明的封袋中。

2.密封袋外包封上应写明：

（1）项目名称：新安银行互联网业务客服服务报价文件；

（2）客服服务公司名称（加盖单位公章）；

（3）联系人及联系方式。

3.采购一览表应单独用信封密封，附于采购文件内。

（二）报价文件的报送

应按采购文件规定的时间派人将报价文件送至采购人。报价文件递交截止时间后送达的报价文件，采购人将拒绝接收。

报价文件有效期为60日。

五、推荐成交候选人

（一）采购小组

采购人根据本项目特点组建采购小组，其成员由有关技术、经济、法律等方面的专家组成。

（二）评审方法

采用综合评分法。采购小组将依据采购文件和报价文件综合评审。根据采购小组成员评分均值从高到低排出名次。如得分存在并列第一名的情形，则按报价由低到高排定名次。

（三）评审因素及分值一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 评分内容及标准 | 满分值 |
| 1 | 企业综合实力（29分） | 企业实力（6分） | 从以下维度综合判断投标人实力。1.2024年度纳税信用评价A级得2分；2.企业信用等级证书AAA级得2分；3.近三年财务报告稳定，无重大违纪得2分须提供相关证明材料复印件并加盖公章。 | 6分 |
| 2 | 资质认证（8分） | 1.提供有效的ISO9001质量管理体系认证证书得2分；2.提供有效的IS027001信息安全管理体系认证得2分；3.提供有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证得2分；4.提供有效的ISO22301业务连续性管理体系认证的得2分。须提供有效且在认证期内证书复印件并加盖公章。 | 8分 |
| 3 | 投标人业绩（15分） | 提供近三年（2022年1月1日至今）银行业客服类业务外包项目业绩，每个案例得3分。须提供合同关键页：服务内容、金额、签章页并加盖公章，同一机构的多个合同案例不可重复计分，同一银行的总行和不同分行视为不同机构。限5个案例（超5个不计） | 15分 |
|  | 员工队伍（17分） | 客服人员资历（5分） | 5名客服人员应提供1 年以上金融产品销售经验、银行业电话营销经历，每提供一份，得1分 | 5分 |
| 4 | 月流失率控制（6分） | 投标人应保障客服人员队伍稳定，降低人员流失率，并提供服务方案以及应急预案。评标委员会根据方案是否科学合理，是否具有可操作性进行评分，完全符合要求得5-6分，基本符合要求得3-4分，部分符合要求或描述不全面得1-2分，不符合要求不得分。 | 6分 |
| 5 | 管理人员配置（6分） | 为本项目配备项目经理（一名）具备从事客服业务外包项目管理工作3年及以上工作经验，得1分；项目经理具备项目管理专业人员认证(PMP)、企业人力资源管理师、中级及以上经济师的，每项1分，最高3分。提供管理人员应急处理及舆情管理成功案例，得2分须提供有效且在认证期内证书复印件并加盖公章。 | 6分 |
| 6 | 项目管理费占比（4分） | 项目管理费占比≤8%，得4分；项目管理费占比＞8%且≤9%，得2分；项目管理费占比＞9%且≤10%，得1分；投标人须提供关于项目管理费比例的承诺。投标人投标报价的60%为基础服务费，投标报价的40%根据项目考核结果结算，实际结算费用为业绩服务费。服务费=基础服务费+业绩服务费。项目管理费是指服务提供商为支持本项目开展所发生的经营成本及合理利润，包含在服务费内，按服务费的一定比例收取。项目管理费=服务费\*项目管理费占比，项目管理费不包含本项目服务人员的工资、奖金、社保、公积金和日常福利支出，该部分人员成本及其他所有项目成本均包含在投标总报价中。 | 4分 |
| 7 | 项目运营（40分） | 应急管理方案（15分） | 投标人根据本项目的需求，提供详细完整的应急管理措施，包括但不限于风险预案、人员预案、系统预案、应急管理以及与招标单位的对接等，评标委员会根据方案进行综合评审：风险预案（3分）、人员预案（3分）、系统预案（3分）、应急管理（3分）、与招标单位的对接（2分）、其他措施（1分）1.制度设计合理完善，可行性强的，各管理措施得分区间[2.5,3]，与招标单位的对接得分区间[1.5-2],有其他措施得1分2.制度设计较合理完善，可行性较强的，各管理措施得分区间[1.5，2.5）,与招标单位的对接得分区间[0.5，1.5）,其他措施0.5分；3.制度设计不太完善，可行性一般的，各管理措施得分区间(0，1.5）,与招标单位的对接得分区间(0，0.5）；4.未提供相关内容的不得分。 | 15分 |
| 8 | 日常管理方案（15分） | 投标人提供完整详细的便利化日常服务方案，包括但不限于人员招聘、现场管理、风险控制、劳动纪律、排班计划、请假制度、和员工关怀以及与招标单位的日常沟通对接等，在保证风险可控的基础上有序高效的进行客户服务工作，保障日常运营的稳定性。评标委员会根据方案进行综合评审：1.制度设计合理完善，可行性强的，得11-15分；2.制度设计较合理完善，可行性较强的，得6-10分；3.制度设计不太完善，可行性一般的，得1-5分；4.未提供相关内容的不得分。 | 15分 |
| 9 | 员工绩效和培训（10分） | 投标人提供完整详细的员工绩效薪酬体系方案和培训方案，包括但不限于基本薪酬、绩效薪酬、考核体系、社保公积金、员工福利、培训计划等，评标委员会根据方案进行综合评审：绩效薪酬体系方案（6分）、培训方案（4分）1.制度设计合理完善，可行性强的，绩效薪酬体系方案得分区间[5,6]，培训方案得分区间[3,4]；2.制度设计较合理完善，可行性较强的，绩效薪酬体系方案得分区间[2,5)，培训方案的分区间[1,3)；3.制度设计不太完善，可行性一般的，绩效薪酬体系方案得分区间(0,2)，培训方案的分区间(0,1)；4.未提供相关内容的不得分。 | 10分 |
| 10 | 投标报价（10分） | 价格分统一采用低价优先法，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分10分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）\*10 | 10分 |
| **合计（100分）** |

（四）确定成交人

1.确定成交人原则。本次采购将遵循“公开、公平、公正、择优”的原则，对所有参加报价单位的评定，以相同的程序和方法严格按照询价文件的要求进行。

2.确定成交人。新安银行根据采购小组推荐的候选人研究确定成交人，原则上应确定排名第一的候选人为成交人。如果排名在前的报价人放弃中选资格则根据排名由后续候选人依次递补或重新采购。

六、中选通知

确定中选供给方并在本行官网公示3天，确定无疑异后，采购人签发《中选通知书》并通知中选单位。

七、付款方式及程序

合同有效期内按月付费，由采购人按照委托合同约定的方式支付服务费，按投标人投标报价的60%为基础服务费，投标报价的40%根据《新安银行互联网业务客服工作考核细则》进行考核，根据项目考核结果结算，实际结算费用为业绩服务费，具体考核细则见附件八。费用计算公式如下：

服务费=基础服务费+业绩服务费。如果产生舆情、客诉或合规消保问责事项，将视情况采取扣除部分费用或追缴已支付的费用等处罚措施，并保留追究因工作失误而给采购人造成相应经济损失的权利。

八、客服服务工作要求

（一）人员要求

根据新安银行要求，安排5名客服人员驻场办公（如有人员变动，应至少提前7个工作日通知新安银行，并安排备员无缝衔接）。其中一人作为管理人员，负责如下管理事项：1.统计汇报客服人员外呼、企微添加和存款转化数据；2.统计汇报互联网业务客诉处理进度时效和业务难点；3.收集反馈客诉集中的典型问题，上报至行内业务部门；4.约束客服人员对客服务态度和流程，及时根据行方要求更新业务流程、操作规范和相关话术等。

客服人员要求：具有良好的专业素养和团队意识，口语清晰，善于沟通，诚实守信，学习能力强。有一年以上金融产品销售经验，从事过银行业电话营销工作。签订《保密协议》或对银行客户信息相关的保密约束条款，对客户信息严格保密，严格执行行内相关对客政策。

管理人员要求：具备与岗位相适应的数据统计分析处理及客户服务管理经验，或银行业务运营管理岗位经验，能够针对AI业务部客服工作给出专业化解决方案，具备应急处理以及舆情管理能力。

（二）服务稳定性要求

为确保对我行服务的连续性和稳定性，保障服务人员劳动权益，乙方须跟服务人员签订《劳动合同》。

应具备有效的备员措施。发生人员大批量流动且严重影响我行服务连续性和稳定性的，应第一时间通知我行，并采取应急措施，保证替补人员的及时到岗，不能因人员流动或其他类似事件，影响服务水平。

（三）现场管理要求

应负责项目相关人员的人事、行政、现场及日常运营的管理，严格遵守我行要求管理。具体现场管理要求如下：

1.须遵守保密条款，不得泄露任何我行及相关客户信息和商业秘密。

2.应做好对应座席人员的服务管理和工作质量的情况统计与保障，对外包坐席人员进行日常考勤、绩效考核等工作，以确保工作质量，并随时接受我行的监督。

3.为保证现场运营安全，供应方应积极参加行方组织的消防安全知识培训及风险教育。

4.应合理安排外包座席人员各个岗位之间职责关系，并实现有效的沟通协调机制。

5.在项目实施期应配合我行进行上级部门及相关金融监管机构检查。

6.应根据我行管理要求，制定相应管理规定，并严格遵守。

7.根据业务发展情况，我行有权进行人员调整，在接到我行用人调整通知后，需在30天内完成人员调配并满足客服服务需求。

（四）客服服务时间安排

初步安排2025年7月进场，具体进场时间以采购人通知为准。

第三部分报价文件及装订顺序

1.采购响应函、采购一览表、采购承诺函、报价人信用承诺

2.法定代表人身份证明，需加盖单位公章，授权委托书及代理人身份证明（附授权委托书原件及代理人身份证复印件，需加盖单位公章）（非法定代表人参加需提供）

3. 供应商廉洁承诺书

4.企业2024年度纳税信用、企业信用等级证书（相关证明材料复印件并加盖公章）

5.企业的管理体系资质认证证书（有效且在认证期内证书复印件并加盖公章）

6.近三年银行业客服类业务外包项目业绩证明（须提供合同关键页：服务内容、金额、签章页并加盖公章）

7.客服人员营销经历证明（相关材料加盖公章）

8.项目经理的复合能力认证资质证书（有效且在认证期内证书复印件并加盖公章），提供保障客服人员队伍稳定的服务方案

9.投标人须提供关于项目管理费比例的承诺（投标人投标报价的60%为基础服务费，投标报价的40%根据《新安银行互联网业务客服工作考核细则》进行考核）

10.提供详细完整的应急管理方案、便利化日常服务方案以及员工绩效薪酬体系方案和培训方案

第四部分相关文件格式

### 附件一：采购响应函

**采购响应函**

安徽新安银行股份有限公司：

 （供给单位全称）授权 （全权代表姓名） （职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的 (采购项目名称)采购的有关活动，并对 进行响应。为此：

1.提供采购须知规定的全部采购文件：正本1份，副本4份。

2.采购供给总响应价为(大写)： 。

3.保证遵守采购文件中的有关规定和收费标准。

4.保证忠实地执行买卖双方所签的经济合同，并承担合同规定的责任义务。

5.愿意向贵方提供任何与该项采购有关的数据、情况和技术资料。

6.与本采购有关的一切往来通讯请寄：

地址：

邮编： 电话：

传真：

供给单位(盖章)：

全权代表(签字)：

日期：

## 附件二：采购一览表

**采　购　一　览　表**

项目名称：安徽新安银行互联网业务客服服务项目

供给单位：

价格单位： 万元

备注：以上《采购一览表》作响应需求使用，请供应商用小信封单独封装与采购文件一起递交。

说明：

1.**项目费用**

项目费用计算公式如下：

服务费=基础服务费+业绩服务费其中，投标报价的60%为基础服务费，投标报价的40%根据项目考核结果结算，实际结算费用为业绩服务费。

项目管理费=服务费\*项目管理费比例

其中，本次项目服务提供商收取的项目管理费占比不超过10%（含本数）。项目管理费不包含本项目服务人员的工资、奖金、社保、公积金和日常福利支出，该部分人员成本及其他所有项目成本均包含在投标总报价中。

2.总报价是折扣后的最终人民币报价，且必须是唯一报价；报价有效期为180天（含节假日）；

3.供应商在选定后不得提出在此表所含内容所产生费用以外的其他费用。

供应商名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商单位盖章:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商代表签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：

## 附件三：采购承诺函

**采购承诺函**

致：安徽新安银行股份有限公司：

鉴于“项目”的特点，我方做如下承诺：

1.采购报价所提供的服务在质量保证期内满足采购文件中规格书的全部相关要求。

2.不论采购成功与否，对我方所获取的与该项目有关的采购文件、技术资料、信息及其他有关文件严格进行保密；同时对参与本项目采购的所有有关人员在使用上述信息、资料文件时进行登记备案；如我方中标，未经本项目采购方同意，保证不将与本项目有关的任何资料发表、公布或对外泄露。一旦发现或有举报我方人员出现泄密或其他违约行为，经证实后我方除对有关责任人员及时予以内部处分外，完全愿意接受本项目采购人单位的处理意见并负责承担由此而产生的一切后果与法律责任。

特此承诺。

承诺人（供给单位公章）：

日期：年月日

## 附件四：法人代表授权书

**法人代表授权书**

安徽新安银行股份有限公司：

现委派\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_为法定代表授权人参加贵单位组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_采购活动，全权代表我单位处理采购过程的有关事宜。法定代表授权人在商务合同谈判过程中签署的一切文件和处理的与此有关的一切事务，我均予以承认。

附被授权人情况：

姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_性别：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮政编码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_E-mail：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

本授权书有效期： 年 月 日至 年 月 日

供给方（盖章）：

法定代表人（签字）：

日期： 年 月 日

附法人代表及被授权人身份证复印件

## 附件五：报价人信用承诺

我公司申明，我公司无以下不良信用记录情形：

1.公司被人民法院列入失信被执行人；

2.公司、公司法定代表人被人民检察院列入行贿犯罪档案；

3.公司被工商行政管理部门列入企业经营异常名录；

4.公司被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；

5.参加本次投标活动前三年内，在服务活动中没有重大违法及安全事故记录。

我公司已就上述不良信用行为按照招标文件规定进行了查询，并在投标文件中如实提供查询截图及相关证明。我公司承诺：合同签订前，若我公司具有不良信用记录情形，贵方可取消我公司中标资格或者不授予合同，所有责任由我公司自行承担。同时，我公司愿意无条件接受监管部门的调查处理。

**报价人（公章）：**

### 附件六：本项目拟投入主要业务人员表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 | 承担的工作任务 | 简历 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**报价人（公章）：**

**附件七：**

供应商廉洁承诺书

安徽新安银行股份有限公司：

本着遵循集中采购公开透明、公平竞争和诚实信用原则，我单位申请作为贵行集中采购供应商，自愿遵守以下廉洁承诺：

一、不向贵行相关工作人员及其配偶、近亲属赠送礼金、有价证券（卡）、物品、好处费等；

二、不给贵行相关工作人员及其配偶、近亲属报销各种费用，支付各种名义的佣金、中介费、咨询费；

三、不给贵行相关工作人员及其配偶、近亲属提供通讯设备、手提电脑、交通工具；

四、不邀请贵行相关工作人员及其配偶、近亲属参与高消费餐饮、娱乐或旅游等；

五、不邀请贵行相关工作人员及其配偶、近亲属参与以钱物为赌注的打牌、打麻将或涉“黄”、涉毒等活动；

六、不以低于市场价格为贵行相关工作人员装修住房或购买物品；

七、不邀请贵行相关工作人员及其配偶、近亲属参与我单位的投资参股、合伙做生意等；

八、不与贵行相关工作人员及其配偶、近亲属发生非正常资金往来；

九、不向贵行相关工作人员及其配偶、近亲属输送或变相输送其他不正当利益；

十、积极配合贵行调查、检查等工作，及时提供相关资料和客观信息。如违反上述任何承诺之一的，贵行可取消我单位的供应商资格。

承诺人：

承诺日期：

**附件八：**

**新安银行互联网业务客服工作考核细则**

|  |
| --- |
| 新安银行互联网业务客服工作考核细则 |
| 序号 | 指标名称 | 指标值 | 扣罚标准 |
| 1 | 服务响应速度 | 3个工作日 | 对行方的服务响应程度在3个工作日内响应的不扣分，超过4-5个工作日响应的扣1分，5个工作日以上响应的扣2分。 |
| 2 | 外呼完成率 | 完成率≥100% | 根据业务部门要求，每低于指标值1个百分点，扣1分。外呼触达指标=1000户\*5人；触达标准：电话接通时间≥30秒视为触达有效。 |
| 3 | 企微转化率 | 转化率≥40% | 根据业务部门要求，每低于指标值1个百分点，扣1分。转化率=当月企微新增客户数/当月外呼触达指标。 |
| 4 | 质检质量 | ≥90% | 通过录音、聊天记录及外呼任务执行度抽样评审，质检合格率每低于指标值1个百分点，扣1分。 |
| 5 | 风险事件 | 0 | 因团队人员服务原因（如服务态度、合规、信息泄密等）每产生1笔风险事件，扣1分；重大风险事件扣2分；特别重大风险事件扣5分。 |
| 6 | 人员稳定性 | ≤1人 | 团队目前5人，每月流失不得大于1人，考核每超出1人扣1分（因行方主动发起退回的人员不在考核范围内）。 |
| 7 | 员工出勤率 | ≥95% | 考核人员总体月出勤率，每降低1个百分点，扣1分；员工请假应至少提前3个工作日申请，部门调整工作安排或通知劳务公司补充备员后予以批准，方可休假。员工出勤率=当月员工实际出勤总天数/当月员工应出勤总天数\*100% |
| 8 | 员工补充效率 | ≤3个工作日 | 3个工作日内完成补充人员到岗的不扣分，4(含)-5个(含)工作日完成的扣1分/次，超过5个工作日完成的扣2分/次，超过10个工作日及最终未完成人数补充的扣4分/次。 |
| 注：1.总分20分，按月考核，劳务公司若出现以上情况，根据扣罚标准给与响应扣分，如存在特殊情况导致的相关考核数据波动，请劳务公司提供相关情况证明。2.风险事件分级标准。一般风险:服务态度投诉成立、单次信息泄露≤5条等；重大风险:收到监管风险提示函、同一事件泄露数据＞5条且≤500条、业务差错导致客户资金损失≤1万元等；特别重大风险：引发媒体负面报道、同一事件数据泄露＞500条、直接经济损失＞1万元等。3.每月实付业绩服务费=中标价\*40%/12\*（1-应扣总分数/20）\*100%。4.《新安银行互联网业务客服工作考核细则》在服务协议有效期内经双方协商一致可按需调整。 |