

## 中国银行广州分行银行卡业务支持外包项目 (消费分期专项) 服务需求书

中国银行广州分行在广州地区开展银行卡业务支持外包项目（消费分期专项），为此，拟采购 1 家供应商。供应商需根据本需求书及服务协议约定的业务范围及具体人员需要，派出人员到我行指定的场所从事专业的服务，完成我行指定的工作任务。具体外包服务需求如下：

### 一、用人需求及工作地点

项目规模不超过 102 人，人员将派驻至我行各管辖分支行，包括越秀支行、东山支行、番禺支行、荔湾支行、天河支行、白云支行、海珠支行、珠江支行、增城支行、从化支行、花都分行、南沙分行、开发区分行以及中国银行广东省分行营业部工作。

我行可根据业务发展及经验管理的实际需要，在用人规模内灵活调整派驻人员实际服务人数，并按照实际服务人数、服务时间及约定的收费标准结算外包费用，无需承担违约责任。派驻人员服务时长为每人每工作日 8 小时，具体上班时间和所驻分支机构保持一致。

### 二、外包价格及服务期限

一年，具体起止时间以服务协议约定为准。如果本次项目后评价成效良好且后期有续做需求，我行将严格按照财务相关规定，在采购需求未发生本质变化的基础上，于合同到期前完成费用支出立项，并在获批的价格标准有效期内（三年）与供应商续签合同。

### 三、外包服务形式

供应商根据我行的实际需要，派出符合资质及岗位准入要求的人员到我行指定的场所从事专业的服务，完成我行指

定的工作任务。

供应商为我行提供的派驻人员，工作分配权及管辖权归所服务二级分支行（含省行营业部）所有。各行通过与供应商约定的方式向派驻人员发送工作任务及指令，供应商应确保其服从我行工作安排。

#### **四、工作内容**

##### **（一）资料录入**

- 1、在 RLCMS 系统中录入分期业务的信息资料。
- 2、复印客户分期资料、扫描分期影像资料。

##### **（二）综合处理岗**

1、客户提前还款、查询还款记录等贷后管理的前期接待工作，包括解答客户咨询、指导客户填写申请表、指引客户办理提前还款的途径和方法、记录变更台帐等。

2、分期业务审批通过后，通知客户及相关合作机构；分期款项发放后，通知客户及相关合作机构，提醒首期供款，打印还款计划交予客户；分期款项结清后，协助联系客户确定办理车辆登记证解押、房地产证涂销的时间。

- 3、抽查客户电话回访，登记客户调查表。

##### **（三）档案整理岗**

1、协助做好分期业务及相应信用卡表档案的接收、核对、整理、装订。

2、协助对业务档案进行装盒、排列、编号、调阅、复印等。

- 3、协助收集、反馈档案业务接收、整理过程存在问题。

#### **五、对供应商派驻人员的要求**

1、供应商应对派驻人员进行招聘及严格面试刷选，派驻人员须符合以下基本标准：

- （1）身体健康，能胜任工作。

(2) 个人品德良好，无违法及犯罪纪录。

(3) 服从工作安排，遵守劳动纪律，遵守相关规章制度。

2、供应商应对派往我行人员的服务资质、违法犯罪记录等进行审查，确保符合我行要求。同时，供应商应当对为银行提供专业服务的人员进行必要的培训（包括但不限于上岗培训、专业培训、合规教育培训等），合格后才能从事相关外包业务。如团队成员发生调整时，供应商应及时书面告知我行，并保证此调整不得影响供应商服务的质量和效率，并且不改变本协议项下其他约定。