

对公账户驻点服务、档案电子化与管理需求书

中国银行广州分行自 2021 年起开展对公账户驻点服务、档案电子化与管理外包项目。为持续推进对公双户拓展，提升客户基础规模，现继续在广州地区开展该项目。拟采购 1 家供应商，可在获批的价格标准有效期（三年）内与供应商续签合同。

一、“驻点服务与档案电子化管理”子项目

根据省行新一期项目各机构人员配置调整，广州市各管辖分支行、省行营业部合计采购对公账户外包人员不超过 71 名，定位为对公账户营销及业务处理辅助人员，主要负责源头批量获客机构驻点及辅助营销，账户资料复印扫描、档案文件整理及归档等低风险、非核心业务处理。具体岗位需求、工作职责以及人员准入条件如下：

一、业务外包范围

为我行 13 家支行及分行营业部的对公账户驻点服务、档案电子化与管理提供辅助性服务，即对公账户营销服务现场的辅助营销、客户引导及档案整理等服务。

二、外包服务期限

外包服务期限为一年，如果本次项目后评价成效良好且后续有续做需求，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。

供应商派出的为我行提供服务的人员仅与供应商存在劳动关系，与我行不存在劳动关系，无论派驻人员是否直接或间接接受我行的指令或任务安排。

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）的交易银行部所有。各行交易银行部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、用人需求

我行各机构用人（派驻人员）规模如下：

机构	派驻人员分配	服务场所
全市合计	71	/

项目规模不超过 71 人，我行可根据业务发展及经营管理的实际需要，在费用额度和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，无需承担任何违约责任。

五、派驻人员工作内容

派驻人员主要根据服务机构指令，协助开展辅助营销、客户引导及档案整理工作。具体服务内容如下：

（一）着装要求

派驻人员着装可针对不同场景或季节制定不同标准，但要统一着装，且着装需与我行统一行服有所区别，便于客户区分。派驻人员妆容、发式宜简洁，体现我行良好服务形象。

（二）服务要求

1、对公账户驻点服务：

派驻人员服务应参照网点厅堂服务规范和要求，服务用语、手势、流程等应规范，负责到场客户的接待、引导工作，做好客户迎送，体现我行良好服务形象。

在开展驻点辅助营销过程中，根据银行相关规则及所属公司相关工作指引，根据客户具体情况和需求，引导客户办理业务，负责排队指引、咨询应答、商事登记及产品服务介绍等，对于有合作意向客户，还需开展二维码预约开户引导、开户资料明细及单据填写指引等。

2、档案电子化与管理：

派驻人员服务应参照网点厅堂服务规范和要求，服务用语、手势、流程等应规范，负责到场客户的接待、引导工作，做好客户迎送，体现我行良好服务形象。

在开展厅堂对公账户服务过程中，根据银行相关规则及所属公司相关工作指引，根据客户具体情况和需求，引导客户办理业务，负责开户咨询、单据填写指引、客户资料的收集及复印、资料扫描、归档及装订等。同时日常业务过程中，还需引导客户使用回单服务、单位结算卡、企业手机银行、企业网银等激活及密

码重置等工作。

派驻人员不得违反保护消费者权益相关要求，不得泄露客户资料，不得谈论任何有关客户的信息，在工作过程中产生的废弃客户资料（含客户填写的资料、复印的资料等），应全部交由我行员工集中处理，不得私自留存。对于专业性较强的业务需求，要及时向我行员工进行转推荐；如遇客户投诉、建议，应立刻告知我行员工。

（三）其它服务需求

1、根据公司文件要求，做好其他服务。

2、除上述内容外，还应负责我行随时提出的对公账户范围内的所有服务事务。

六、对供应商的服务要求

（一）对供应商的基本服务要求

1、建立项目管理制度。供应商必须就本项目设置专职项目负责人，同时应指定专人（项目联系人）与我行各用人机构进行联系，及时沟通、协调日常人员管理、服务故障排除、费用结算等事宜，我行用人机构如有实际需要提出上门服务需求，供应商指定的项目联系人应及时响应。

供应商应制定完善的项目管理制度。项目管理制度内容包括但不限于：考勤管理、工作纪律管理、违规行为定义和处罚。对于出现泄密、欺诈等严重违规行为的派驻人员，乙方应追究其相关责任。

2、建立服务体系。供应商必须就本项目建立一套完整的服务体系，内容必须包括但不限于以下几项内容，同时必须有相关细化的管理文件支撑：

- ◆员工招聘、培训、配置管理细则
- ◆员工工作内容与效率管理细则
- ◆员工薪酬管理与绩效考核的实管理细则
- ◆员工社会保险统筹管理细则
- ◆员工解聘、辞职管理细则

3、准时发放工资及缴纳社会保险和住房公积金。供应商必须与派驻人员明确每月工资发放日期，并且准时发放。如果因某些不可抵抗因素导致工资延误发放的，必须及时向外包员工解释并通知我行。工资或社会保险和住房公积金的缴纳无故延误发放如果超过1次以上的，我行有权无条件的解除协议及双方合作关系。

4、每月对员工进行考核。供应商必须每月根据我行提供的有关业务数据，对派驻人员进行工作绩效考评，并且与其绩效奖励的发放挂钩。

5、为员工提供统一的工作服装，工作服标准应得体大方，且与我行统一标准的行服有所区分。

6、建立管理文档。供应商必须就本项目建立管理档案，内容必须包括但不限于以下几项内容：

- ◆项目管理文件（按照时间顺序及文号）

- ◆项目每月评价表（员工明细表汇总）

- ◆项目管理联络簿（一式两份，月版）

7、建立员工档案。供应商必须建立本项目从业人员档案，内容必须包括但不限于以下几项内容：

- ◆员工手写履历表（含有效家庭联络方式）

- ◆员工季度考核得分评价表

- ◆员工奖惩记录

- ◆员工保密协议

（二）派驻人员准入及退出标准

1、派驻人员的准入条件：

（1）供应商应对派驻人员进行招聘及严格面试筛选，派驻人员须符合以下基本标准：

年龄：18 周岁以上

性别：不限

学历：中专及以上

其它要求：五官端正、口齿伶俐、仪态良好、普通话、粤语流利、刻苦耐劳、有较强的责任心、品质良好、身体健康、无不良嗜好等。

（2）经我行交易银行部确认的派驻人员，供应商需为其办理体检，并进行背景调查，包括但不限于派驻人员有无犯罪等不良记录等。供应商需保证派驻人员没有犯罪记录、犯罪在逃行为后再与其签订正式劳动合同，劳动合同应符合国家和地方有关法

律法规的规定。

(3) 派驻人员正式上岗前须由供应商进行相关培训（包括但不限于上岗培训、专业培训等，并向我行出具岗前培训签到表；银行专业知识培训由供应商委托我行进行）。

(4) 供应商应组织派驻人员进行保密培训并签订《员工保密协议》，确保派驻人员保守我行的商业秘密和其他保密信息（包括但不限于业务数据、客户资料等）。已签订的《员工保密协议》复印件需在员工入职时交我行留底备查。

2、派驻人员的退出机制：

(1) 派驻人员失职或不符合要求时（包括但不限于派驻人员连续两个月的绩效考核得分不达标、被我行客户投诉3次以上等情况），我行有权向供应商提出更换人员的要求，由其在5个工作日内完成变更人员手续。

(2) 我行交易银行部可根据业务发展的实际情况需要，在费用额度和用人规模内灵活调整派驻人员需求规模。如需调整派驻人员规模，交易银行部应提前1个月书面通知供应商，供应商应当就派驻人员的调整予以配合。

(3) 派驻人员辞职，应向供应商提出，并同时告知交易银行部及实际用人网点（如有）。供应商应在3个工作日内进行新派驻人员的补充。新派驻人员到任前，原派驻人员仍须正常工作。

(4) 以上退出行为，我行原则上不承担任何补偿性费用，由供应商与派驻人员在不违反国家有关规定情况下协商解决。

3、涉及派驻人员其它变动情况

如发生派驻人员入职、离职、退回供应商等情况，交易银行部与供应商同步做好记录并存档。相关记录将作为每月结算人数、结算金额的依据。

七、质量检验标准（考核要求）

我行交易银行部对供应商及其派出的派驻人员的考核要求，计分标准及具体要求另行提供。

对派驻人员的考核原则上每季度进行一次，由交易银行部对派驻人员进行评分，发送至供应商负责人，并将评分结果留底备查。供应商应根据我行反馈的考核评价结果，酌情对派驻人员的薪酬进行差异化管理，绩效与薪酬管理规则应充分体现的奖优罚劣的管理原则。

我行有权根据市场趋势变动，对派驻人员工作考核标准进行调整，并于正式实施前 3 个工作日通知供应商项目负责人。

八、保密及风险管理

供应商与我行签订的服务协议将包含保密条款。相关条款明确供应商承担保密义务的期间包括但不限于协议的有效期，在出现协议解除、中止或终止等情形后，保密条款仍继续有效。保密条款的效力独立于本协议，无论何种情况发生，保密条款所约定的保密义务不受本协议的效力变化的影响。供应商保密义务及于派驻人员（含届时在岗的以及曾经或即将上岗的），以及供应商知悉我行商业秘密的任何员工和顾问机构。如该等人员涉嫌违反

保密条款、泄露我行的商业秘密，我行将依据协议和法律法规追究法律责任，且供应商应对其行为及其后果向我行承担全部责任，包括赔偿我行因此而遭受的直接和间接损失。

十、其他要求

（一）供应商应具备提供本项目专业服务按照法律法规有关规定所应具备的行业资质、营业范围、专业技术、管理手段等条件。

（二）供应商应具有同类型项目的实施经验。

（三）本项目派驻人员必须使用我行账户进行代发薪。