

第五章 用户需求书

“★、▲”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）则应答无效。标注“▲”号的条款为重要指标，负偏离（不满足要求）将导致技术得分的损失。

一、项目概述

为提升安防监控中心工作效能，发挥其在防控外部侵害案件、保障场所安全方面的重要作用，我行计划在辖内珠海、佛山、顺德、东莞、中山、江门、惠州、肇庆、汕头、汕尾、潮州、揭阳、湛江、茂名、阳江、韶关、河源、梅州、清远和云浮分行（统称甲方）安防监控中心实行专业值机外包。每个中心配1名项目经理，9—11名值机员，2023-2026年二级分行专业值机服务项目共需214人（含项目经理）具体需求由分行按实际情况确定。监控中心实行全天候7×24小时值班（全年无休），值机人员通过安防管理平台，对广东中行各地市分行重点保护区域、营业网点、自助银行及自助设备实施安全监控，及时有效地发现、报告各类异常、风险及突发事件。

二、实施方式

（一）根据业务连续性需要，共选取两家供应商并互为备份，如合同执行期间其中一家供应商无法继续履约的，经审批同意，原则上由另一家成交供应商按其投标时对所承接份额最终报价进行履约，签订3年服务合同。

（二）为提高竞争性，根据候选供应商的得分情况决定其所承接的业务份额：其中得分第一的供应商获得65%业务份额，得分第二的供应商获得35%业务份额。

（三）20家二级分行安防监控中心业务份额按65%、35%比例划分，具体如下：

第一份额（65%）：珠海、佛山、顺德、东莞、中山、江门、湛江、茂名、阳江、清远、韶关、肇庆、云浮；

第二份额（35%）：惠州、汕头、汕尾、潮州、揭阳、河源、梅州。

具体情况如下：

序号	机构	项目经理（人）	值机员（人）	合计（人）	份额
1	珠海分行	1	11	12	一
2	佛山分行	1	11	12	
3	顺德分行	1	9	10	
4	东莞分行	1	11	12	
5	中山分行	1	11	12	
6	江门分行	1	11	12	
7	湛江分行	1	9	10	
8	茂名分行	1	9	10	
9	阳江分行	1	9	10	
10	清远分行	1	9	10	

序号	机构	项目经理（人）	值机员（人）	合计（人）	份额
11	韶关分行	1	9	10	
12	肇庆分行	1	9	10	
13	云浮分行	1	9	10	
14	惠州分行	1	11	12	二
15	汕头分行	1	11	12	
16	汕尾分行	1	9	10	
17	潮州分行	1	9	10	
18	揭阳分行	1	9	10	
19	河源分行	1	9	10	
20	梅州分行	1	9	10	
合计		20	194	214	

三、项目要求

（一）服务内容

1、值机人数要求：每天三个班次轮值（不包括轮休），每班至少 2 人，休假替班人数由乙方根据国家及各省市有关政策规定自行组织安排。值机员数量应与合同数量相符且相对固定，其中，项目所在地的本地户籍值机人员占比不低于 50%，值机人员年度自然流失率不高于 50%。如有值机人员离职，应由后备人员临时顶班，确保双人值班，并在 15 日然日内完成人员补充。

2、值机工作内容：值机人员通过安防管理平台，监控、处理辖内各类报警信息，视音频丢失信息及辖内营业场所、自助渠道、办公场所、金库等安全状况，第一时间捕获、判定预警风险，处置突发事件。

主要工作内容如下：

- ①负责营业场所、自助渠道、办公楼、各类库房的实时监控；
- ②负责金库值守及全辖现金押运每日安全信息收集和报送；
- ③负责本部办公楼重要部位安全巡查；
- ④负责报告、处理辖内发现的各类异常、风险及突发事件；
- ⑤负责辖属机构安保业务非现场检查；
- ⑥负责安防设备远程巡检，发现设备故障及时反馈、处理；
- ⑦负责报告消防隐患异常事件；
- ⑧其他安防监控值守工作内容。

（二）服务质量

1、按规定统一着装，服从工作场所管理要求，具备基本的职业道德规范和服务礼仪；

2、按时到岗，不迟到、早退，不擅自调班、脱岗，无值班期间睡觉、玩手机等履职不认真现象；

3、安防监控中心每班至少确保 2 人在岗，清晰、详细填写值班日志和交接班记录，室内应保持整洁，物品放置有序；

4、爱护安防设备，熟练操作安防管理平台，掌握基本故障判断方法，及时发现安防系统故障并报修；
5、及时发现监控范围内的各种报警信息、紧急情况和异常情况，准确进行风险判定、预警和妥善处置；

6、不私自调阅、下载、复制监控录像资料，对工作中获知甲方的相关信息严格保密；

7、按时完成甲方安排的各项安保任务。

（三）值机人员基本条件

1、具有一定的安防专业知识及计算机操作基础；

2、值机人员年龄在 18—45 岁之间，具备大专（含）以上学历；值机项目经理年龄为 18—45 岁，具备大专（含）以上学历，通过计算机一级及以上考试；男女不限，经上岗培训后，能熟练掌握安防管理平台操作使用及风险判定、预警、处置方法等。

3、责任心强，爱岗敬业，无职业操守、信用不良记录，无不良嗜好，无犯罪记录；

4、身体健康，矫正视力 1.0 及以上，能适应 7*24 小时倒班工作；

5、口齿清晰，会讲普通话，有一定语言表达能力；计算机操作熟练，字母、数字、文字混合输入熟练。

（四）项目经理职责

1、负责监督、管理值机员执行监控中心规章制度，按规程操作；

2、负责带领值机员完成安防监控中心日常值班任务，汇总、分析值班期间报警接收、处理情况；

3、负责值机员日常考勤与培训，在安防管理平台进行排班；

4、负责突发事件、案件、异常情况报告并协助处置；

5、负责值机员工作任务完成情况考核、讲评和总结；

6、负责带领值机员完成安保业务非现场检查 and 安防设备远程巡检；

7、负责编写监控中心工作周报、非现场检查通报；

8、负责甲方布置的其他工作。

（五）工作地址与工作时间

工作地址：各地市分行安防监控中心

工作时间：安防监控中心实行 7*24 小时值班制度。

（六）服务期及付款方式

1、服务期：服务合同期为 3 年。

2、付款方式：按照双方的约定付款，据实结算，由业务发生行与乙方按月支付费用。

（七）其他要求

1、甲方不负责本项目值机人员的培训费、工衣服装费、食宿、饮用水以及办公文具。

2、所有值机人员需经岗位技能、保密知识和实际操作培训，并考核合格，经甲方面试同意后方可上岗。

3、服务商应结合实际情况，每月不少于一次对上岗值守人员进行业务例会或者业务培训。

四、管理模式

甲方对乙方的安防监控中心值班业务归口管理，乙方的服务方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度，在实施前要报告甲方。甲方对乙方岗位的设置、人员录用与管理、一些涉及甲方安全的管理决策有直接参与权与审批权。在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方对乙方的人员有直接指挥权。

五、服务考核及评价

采购人每月从服务商履行服务承诺、值机人员综合考核结果等方面对服务商服务进行质量后评价，并以此作为支付服务费用的主要依据。

六、合同解除

乙方在项目所在地出现以下问题，严重影响工作正常开展时，甲方有权单方面解除服务合同且不承担任何费用：

- 1、因值机履职不到位，导致甲方或其客户出现重大财产损失或人身伤害的；
- 2、项目所在地值机人员的年度自然流失率高于 50%的；
- 3、出现三次以上月度服务质量后评价低于 60 分的；
- 4、未按合同约定支付值机人员薪酬的；
- 5、发生泄漏客户信息事件的。