

中国建设银行青海省分行外呼外包采购项目市场调研公告（第二轮）

根据业务发展需要，中国建设银行青海省分行外呼外包采购项目对供应市场进行调研，有关事宜公告如下：

一、采购需求

采购需求详见附件。

二、调研时间

本次市场调研自 2025 年 6 月 10 日至 6 月 14 日止。

三、投标人资格要求

（一）公司资质

1. 具有《企业法人营业执照》。具有独立法人资格，能独立承担民事责任。

2. 须具备有效的营业执照。

3. 参加本项目的投标供应商须当前未被“信用中国”网站（<https://www.creditchina.gov.cn/>）列入重大税收违法失信主体；未被“中国执行信息公开网”（<http://zxgk.court.gov.cn/>）列入失信被执行人名单；未被“国家企业信用信息公示系统”网站（<https://www.gsxt.gov.cn/index.html>）列入严重违法失信名单；未被“中国政府采购网”（<http://www.ccgp.gov.cn/>）列入政府采购严重违法失信

行为记录名单（需提供投标文件递交截止日前十五日内相关网站查询截图）。（证明材料原件扫描件或复印件加盖投标人公章）

4. 本项目不接受联合体。

5. 投标供应商针对以下 5 项条款做出书面承诺，格式自拟并加盖公章。承诺在本项目采购过程中不存在下列情形，如存在下列情形之一，建设银行有权取消其中标资格，情形包括但不限于：

（1）投标人当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政处罚期内；

（2）法定代表人（负责人）为同一人或存在控股、管理关系的不同申请人，不得同时参加本项目。如发现存在上述情形，将取消相关投标人的中标资格；

（3）投标人在资格审查时未处于中国建设银行股份有限公司禁用或退出期内；

（4）投标人在中标后须服从我行安排，且不得对项目进行分包转包。

（5）投标人提供的服务或服务成果不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。如果第三方声称投标人向建设银行提供的服务或服务成果侵犯其知识产权，并已就此对建设银行或投标人提起（包括威胁提起或很可能提起）法律诉讼程序或知识产权行政执法程序（简称侵权诉讼），一方投标人自

知悉上述事项起将立即书面通知另一方，建设银行有权采取相应措施，投标人将依法承担全部责任。

6. 投标供应商针对以下三条内容须提供承诺函，格式自拟并加盖公章。承诺在本项目采购过程中不存在下列情形，如存在下列情形之一，建设银行有权取消其中标资格，情形包括但不限于；

（1）法定代表人（负责人）在生产经营活动中受到刑事处罚；

（2）重大并购或重组，影响正常生产经营；

（3）其他重大风险事项，影响正常采购合作。

（二）管理制度

具有完善规范的各项内部管理制度，包括外包管理规定、外包风险控制规范、外呼管理规定、严格的保密制度等。

（三）财务制度

具有健全的财务制度，财务状况稳定，能够及时垫付外包人员工资，可及时、足额缴纳保证金及合法开具收费发票用于外包费用结算。

（四）其他要求

1. 拥有健全的外呼业务团队各项内部管理制度、培训考核机制，对从业人员进行安全责任、业绩、服务质量考核，及时清退不合格人员。

2. 组建专职驻场管理团队负责外包服务商服务人员的现场管理，至少应配备一个驻场专职负责人。

3. 通过多个渠道展开招聘，按照合同约定的时限内根据我行外呼项目进度及人员需求，配齐服务人员。按照我行项目需求保证外呼人员总量，并保证人员相对稳定，使外呼人员流动率维持在相对较低水平。

4. 遵守我行相关保密要求，采取签订安全保密协议、制定应急预案、开展专项检查等各种措施保障我行客户信息安全。

5. 企业无重大违法违规及不良经营记录。

四、报名材料

1.最近三个年度的资产负债表、损益表（利润表）、现金流量表扫描件，并加盖公章。

2.案例证明材料。提供包括但不限于合同首页、服务内容页、盖章页。

3.资质认证证书扫描件。

五、报名步骤

1.供应商须首先在建行采购平台 (ibuy.ccb.com) 注册，注册时请务必对**最新企业财报、案例、资质信息、纳税人类别、国别、企业性质、组织类型等信息**进行维护。

2.提交客服审核后，请邮件发送至下方采购部门联系人邮箱，我们会尽快安排审核。

3.审核通过后，您将会收到系统通知，请点击本公告下方“征集报名”进行报名，根据系统提示上传报名材料，所有材料仅需提供电子版，无论报名是否通过，材料恕不退还。

4.已注册供应商可直接点击下方“征集报名”按钮登录进行报名，同时**做好企业信息维护：包括企业财报、案例、资质信息、纳税人类型、国别、企业性质、组织类型等信息维护。**

六、注意事项

- 1.本次调研结果仅作为了解市场情况使用。
- 2.本次调研不收取供应商的任何费用。
- 3.供应商须对反馈信息和资料的真实性负责。如提供虚假材料，将列入建设银行供应商黑名单。
- 4.对于上述事项存在疑问的，请及时与建设银行联系。
- 5.建设银行授权的市场调研公告发布媒体仅为龙集采（ibuy.ccb.com）、（当地主流招投标网站或招标代理机构渠道），对于因其他网站转载并发布的非完整版或修改版公告，均与建设银行无关，建设银行不予承担责任。

七、联系方式

采购部门联系人： 许老师

联系电话：0971-8261232

电子邮件：xuxianling.qh@ccb.com

需求部门联系人： 窦老师

联系电话：0971-8261731

电子邮件：

中国建设银行青海省分行

2025 年 6 月 10 日

采购需求

一、服务供应商要求。

（一）公司资质

1. 具有《企业法人营业执照》。具有独立法人资格，能独立承担民事责任。

2. 须具备有效的营业执照。

3. 参加本项目的投标供应商须当前未被“信用中国”网站 (<https://www.creditchina.gov.cn/>) 列入重大税收违法失信主体；未被“中国执行信息公开网” (<http://zxgk.court.gov.cn/>) 列入失信被执行人名单；未被“国家企业信用信息公示系统”网站 (<https://www.gsxt.gov.cn/index.html>) 列入严重违法失信名单；未被“中国政府采购网” (<http://www.ccgp.gov.cn/>) 列入政府采购严重违法失信行为记录名单（需提供投标文件递交截止日前十五日内相关网站查询截图）。（证明材料原件扫描件或复印件加盖投标人公章）

4. 本项目不接受联合体。

5. 投标供应商针对以下 5 项条款做出书面承诺，格式自拟并加盖公章。承诺在本项目采购过程中不存在下列情形，如存在下列情形之一，建设银行有权取消其中标资格，情形包括但不限于：

（1）投标人当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政处罚期内；

(2) 法定代表人（负责人）为同一人或存在控股、管理关系的不同申请人，不得同时参加本项目。如发现存在上述情形，将取消相关投标人的中标资格；

(3) 投标人在资格审查时未处于中国建设银行股份有限公司禁用或退出期内；

(4) 投标人在中标后须服从我行安排，且不得对项目进行分包转包。

(5) 投标人提供的服务或服务成果不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。如果第三方声称投标人向建设银行提供的服务或服务成果侵犯其知识产权，并已就此对建设银行或投标人提起（包括威胁提起或很可能提起）法律诉讼程序或知识产权行政执法程序（简称侵权诉讼），一方投标人自知悉上述事项起将立即书面通知另一方，建设银行有权采取相应措施，投标人将依法承担全部责任。

6. 投标供应商针对以下三条内容须提供承诺函，格式自拟并加盖公章。承诺在本项目采购过程中不存在下列情形，如存在下列情形之一，建设银行有权取消其中标资格，情形包括但不限于；

(1) 法定代表人（负责人）在生产经营活动中受到刑事处罚；

(2) 重大并购或重组，影响正常生产经营；

(3) 其他重大风险事项，影响正常采购合作。

(二) 管理制度

具有完善规范的各项内部管理制度，包括外包管理规定、

外包风险控制规范、外呼管理规定、严格的保密制度等。

（三）财务制度

具有健全的财务制度，财务状况稳定，能够及时垫付外包人员工资，可及时、足额缴纳保证金及合法开具收费发票用于外包费用结算。

（四）其他要求

1. 拥有健全的外呼业务团队各项内部管理制度、培训考核机制，对从业人员进行安全责任、业绩、服务质量考核，及时清退不合格人员。

2. 组建专职驻场管理团队负责外包服务商服务人员的现场管理，至少应配备一个驻场专职负责人。

3. 通过多个渠道展开招聘，按照合同约定的时限内根据我行外呼项目进度及人员需求，配齐服务人员。按照我行项目需求保证外呼人员总量，并保证人员相对稳定，使外呼人员流动率维持在相对较低水平。

4. 遵守我行相关保密要求，采取签订安全保密协议、制定应急预案、开展专项检查等各种措施保障我行客户信息安全。

5. 企业无重大违法违规及不良经营记录。

二、服务品类。

本次采购所属商品品类为电话银行呼出业务。

三、服务内容。

（一）外包服务商以我行制定的目标客户清单为依托，在我行外呼场地通过电话外呼方式，在规定时间内保质保量

完成外呼目标，主要包括但不限于通知提醒、调查回访、产品营销与售后服务等相关内容。

(二) 本次采购外呼分为营销型、服务型两类。

1.服务型外呼是为实现维护客户关系、获取客户需求及市场信息等目的，通过电话对客户开展包括不限于通知提醒、客户关怀挽留、问卷调查等业务。

2.营销型外呼是指通过电话外呼推荐及营销产品，促成在线直接销售或后续线下交易，将适合的产品销售给合适的客户，满足客户多样化的金融服务需求。凡涉及产品购买邀约、推荐介绍、通知提醒的均为营销型外呼。

四、服务团队。

(一) 拥有健全的外呼业务团队各项内部管理制度、培训考核机制，对从业人员进行安全责任、业绩、服务质量考核，及时清退不合格人员。

(二) 组建专职驻场管理团队负责外包服务商服务人员的现场管理，至少应配备一个驻场专职负责人。

(三) 通过多个渠道展开招聘，按照合同约定的时限内根据我行外呼项目进度及人员需求，配齐服务人员。按照我行项目需求保证外呼人员总量，并保证人员相对稳定，使外呼人员流动率维持在相对较低水平。

(四) 遵守我行相关保密要求，采取签订安全保密协议、制定应急预案、开展专项检查等各种措施保障我行客户信息安全。

(五) 企业无重大违法违规及不良经营记录。

五、服务质量要求。

严禁外包服务供应商以承包、转包、外包、委托等方式交给中介公司、其他单位或个人。有下列情形之一的，立即终止合作，同时外包服务供应商还应向我行承担损失赔偿责任：

（一）外包服务供应商自身经营条件发生变化，无法继续提供符合外包协议约定标准的服务；

（二）外包服务供应商违反禁止性规定或发生重大事故、案件；

（三）外包服务供应商尽职履责不到位，导致监管通报或处罚、大量客户投诉、严重负面舆情等；

（四）外包服务供应商以低价中标，中标后履约达不到要求人数的 80%；

（五）存在其他国家法律法规、相关政策以及建设银行规定的禁止准入和停止业务关系的情形。

六、服务数量要求。

个人客户企业微信邀约项目拟配置 14 个席位，个人快贷营销项目拟配置 1 个席位，信用卡分期通项目拟配置 20 个席位，对公长尾客户项目拟配置 1 个席位，共计 36 个席位。

七、服务供应安排。

供应商务必在合同起始日开始执行合同内容，工作地点为我行固定场地。

八、款项支付要求。

外呼业务按照每项业务对应的“业务量口径”统计外呼成果，外呼成果乘以该项目对应“费率/单价”按月计算服务费用，按季度据实结算，均为含税价格。

其中：分期通按应收收入的一定比率进行费用结算；个人快贷阶梯式计价，分别按月成功营销客户数 50 户（含）以下（每户/元）结算、月成功营销客户数 50 户（不含）-70 户（含）（每户/元）结算、月成功营销客户数 70 户（不含）以上（每户/元）结算；企业微信按成功添加客户数（每户/元）结算；对公长尾客户以有效通话数量及客户分类促活成效分段进行计价，外包费用=有效通次数量（40 秒以上通话数量）×兑现单价。具体详见下表：

序号	项目名称	预计业务量口径及计量单位	费率、单价(元/户、元/天、元/分钟、元/通)	费用计算公式及说明	报价占比
1	分期通	按照业务递延前总收入的一定比例进行结算，按照期数、利率的浮动实现阶梯式计价	**%	$Y=(6R1X1+12R2X2+24R3X3+36R4X4+48R5X5+60R6X6)*\text{费率}$ （Y 代表外包结算费用，R 代表实际执行手续费率，X 代表分期交易额）	56%
2	个人	月成功营销客户数 50 户	**元/户	外包费用=成功营销数*单价	3%

	快 贷 营 销	(含) 以下				
		月成功营销 客户数 50 户 (不含) -70 户 (含)	**元/户			
		月成功营销 客户数 70 户 (不含) 以上	**元/户			
3	企 业 微 信 客 户 邀 约	成功添加客 户数 (户)	**元/户		外包费用=成功添加数*单价	38%
4	对 公 长 尾 客 户	以有效通话 数量及客户分 类促活成效分 段进行计价	促 活成 功率 分档 区间	客户 提质	外包费用=有效通次数量×兑 现单价 有效通次按照 40 秒以上通话数 量结算	3%
				提 升 倍 数		

(三) 我行不与外包服务商工作人员产生劳动关系，外包服务商与其工作人员发生的任何劳动纠纷均与我行无关。外包服务商全面负责外呼人员的劳动合同管理、劳动纠纷处理，以及涉及劳动关系管理的所有事宜，与外包服务商外呼人员的劳动关系应符合《劳动合同法》。

(五) 外包服务商应确保外呼人员在上岗前已与外包服务商签订《劳动合同》。外包服务商每月初应将已签署上述《劳动合同》或《培训协议》、《保密协议》的完整人员档案报我行备案。

(六) 外包服务商外呼人员在我行外呼场地工作期间，外呼过程中要规范拨号，避免打扰客户的正常生活，必须严格遵守我行外呼时段的要求（工作日周一至周五上午 9:00 至 12:00，下午 14:30 至 18:00，如因业务需要调整工作时间，双方可协商调整生产时间）。

(七) 外包服务商负责对其外呼人员进行必要的风险教育，确保外呼人员营销时对客户进行全面正确的风险提示；在工作期间，由于外包服务商外呼人员的原因造成协议任何一方或第三方的人身、财产损害的，外包服务商承担赔偿责任。

(八) 外包服务商需为上岗外呼人员提供符合我行要求的工作服、工牌和办公用品等。

(九) 外包服务商负责制定并补充完善外呼业务团队的各项内部管理制度并报我行备案。

(十) 外包服务商负责配合银行业监管机构接受监督管

理检查。

(十一) 外包服务商应安排专人负责妥善处理因外呼人员不良行为引起的客户投诉、案件和安全事故等问题。如因外包服务商外呼人员违法乱纪、违章操作等原因，给我行造成财产损失和社会不良影响，外包服务商应给予赔偿并负责消除不良影响。

十、报价要求。

供应商报价按照项目单价报价，报价应包含人力成本（含人员工资和各项社会保险）、管理成本、销售业绩成本及税金。

十一、其他要求。

履约保证金要求。外包服务商应在合同签订前3个工作日内以转账支票或电汇的形式将人民币叁拾万元整（¥300000.00）保证金存入我行指定账户，户名：中国建设银行股份有限公司青海省分行，银行账户：63001363700050010436，开户银行：中国建设银行股份有限公司青海省分行营业部，保证金不计利息。