附件1

集中作业凭证录入外包服务项目要求

## 一、项目概况

目前集中作业平台可处理对公开户、对公存、取款及资金汇兑等业务，近两年每年平均处理业务量约329.29万笔，其中需切片录入的业务量约291.86万笔，需处理碎片量约3048.94万片，需全单录入的业务量约37.42万笔，需处理全单任务约163.75万笔。

特别提示：上述业务量与任务量仅供参考，不代表实际工作量，实际工作量以实际业务量为准，招标人对录入业务量不提供任何承诺。

1. 项目周期

服务时间一年。根据服务实施情况，到期可续约，续约期最长不超过两年，共计不超过三年。

三、业务需求

外包服务内容包含但不限于以下所有需求：

### 3.1服务能力要求

3.1.1服务商应具备以下能力条件：

（1）具有相应的外包服务资质和丰富的驻场、非驻场外包服务经验，并能提供操作性较强的外包实施方案；

（2）具有根据全影像或切片影像进行相关数据处理的业务经验；

（3）具备优秀的银行业务外包专业管理团队，具有完善的外包服务管理机制，有能力提供高质、安全的数据处理外包服务；

（4）具有良好的人力资源管理水平，拥有稳定、专业的数据录入团队，并具备一定数量的备用录入人员，可根据录入业务量灵活配置。

### 3.2作业环节要求

**3.2.1录入任务接收**

服务商实时接收招标人传送的录入任务，按招标人实时、准实时、非实时数据录入，确保数据接收的稳定性。

**3.2.2数据录入**

为了保证数据录入的准确性，服务商根据招标人事先规定的业务类型、字段长度、录入方式、提示内容等录入要求采用“两录一校”或“一录一校”方式录入。

**3.2.3数据质检和按既定规则进行必要的审核**

外包录入员获取录入任务后按影像及招标人录入要求进行录入，遇影像模糊、字迹潦草不可识别、录入要素有挖补、涂改痕迹的，对该录入任务进行标记后，需由服务商的主管或质检人员核实，确认属问题件无法录入的，可作问题件提交驻场外包人员处理。

3.2.4服务商应确保每日收到的所有实时业务全部处理完毕，日终前不得留有待处理的实时业务。

### 3.3作业质量要求

**3.3.1任务响应时效**

（1）任务响应时效，指招标人系统记录的单个录入任务从招标人系统发出时起至该录入任务返回至招标人系统时止所需要的时间。准实时类、非实时类业务响应时效为暂定标准，需根据实际业务需求具体确定。

（2）招标人根据业务处理时效的缓急需要，提出不同的录入任务响应时效要求，服务商应具有满足各类业务处理时效要求的处理能力，具体要求如下：

实时类业务的响应时效≤180秒；准实时类业务的响应时效≤5分钟；非实时类业务的响应时效≤12小时。

**3.3.2日均业务处理能力**

在业务量饱和前提下，外包作业人员人均单日能够处理的业务数量：碎片≥3000片；全单≥250笔。

**3.3.3任务超时回收率（日）**

（1）任务超时回收，指对于超过任务响应时效的录入任务，招标人系统将自动回收并重新分配，服务商录入任务的按时完成率须达到99%或以上，即超时回收率（日）≤1%。

（2）超时回收率（日）=超时回收记录/向服务商发出的录入任务数量\*100%。

（3）超时回收率按工作日计算，工作日指发生外包录入任务的自然日。超时回收记录和向服务商发出的录入任务数量均以同一工作日在招标人系统记录的数据为准。

**3.3.4问题件**

因碎片录入或校验人员不能辨识录入任务可提交问题件。发生问题件事件，由招标人判定问题件性质及原因，如为服务商原因的计入差错考核，如为招标人切片、前台上传影像不清晰或字迹潦草无法辨认导致的，不计为服务商差错考核。

**3.3.5录入差错率（日）**

（1）录入差错记录统计范围，包括同一任务流程后续处理环节发现的、通过抽检等方式发现的录入错误或录入缺失（即未录入客户填写内容），以及因服务商录入差错导致的账务核算错误、客户投诉等事件。

（2）服务商应保证数据录入的正确性，录入准确率须达到99.5%或以上，即录入差错率≤0.5%。

（3）录入差错率=录入差错记录/（录入任务量+问题件记录）\*100%。

（4）因录入差错导致账务核算错误，给客户和银行造成实际资金损失的，由服务商按合同约定承担相应法律责任和经济赔偿责任。

（5）录入差错率按工作日计算，工作日指发生外包录入任务的自然日。录入任务量、问题件记录均以同一工作日在招标人系统记录的数据为准。录入差错包括当日发现和后续发现的应计入当日的差错。

### **3.4人力配备要求**

**3.4.1服务商应建立与招标人的信息沟通机制**

服务商应指定专人为项目经理负责现场生产作业管理和沟通协调工作，包括对差错处理、流程优化、问题报告、解决方式、满意度调查等进行沟通反馈。项目经理应具有同类项目管理经验，并保证相对稳定，若服务商更换项目经理需提前15个工作日书面告知招标人。服务商应指定专人负责离场外包服务、驻场外包服务人员的主管人员，主要负责日常管理工作，包括考勤管理、人员排班、任务调度、维护秩序、故障记录、管理考核、疑问解答、相关培训教育等。投标人应在投标文件中明确项目经理和主管人员的简历，内容包括但不限于年龄、学历、毕业院校、工作年限、行业相关证书、参与同类项目情况等，并提供证明材料的复印件。

3.4.2服务商在满足业务时效及质量要求的基础上，须具备根据不同时段业务波动情况灵活调整人力配备的能力，且人员保持相对稳定。

3.4.3服务商应具有业务峰谷人力调整方案，按日小时业务峰值配备人力，并预留招标人日常任务量作业人员数量的30%以上的机动后备人力，同时，应具备全年月度业务峰值前妥善的人力培训及补充计划。

3.4.4服务商需支持每日错时下班和每周7天工作制，重大节假日（包括元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆及国家规定的其它重大节假日）需支持加班处理。

3.4.5服务商应根据作业管理需要，配备相应驻场管理人员，负责现场生产作业管理和沟通协调工作。

3.4.6驻场外包人员基本要求如下：

（1）品行端正，无违法违纪记录；

（2）身体健康，无心理或生理疾病，仪表端庄；

（3）具有中等专业技术学校、职业高中及以上学历；

（4）具有6个月（含）以上数据处理工作经验的人员应占总人数的50%；

（5）掌握基本电脑操作技能，能熟练进行录入操作；

（6）平均汉字录入70个/分钟以上，小键盘数字录入180个/分钟以上，准确率达到99.9%以上。

（7）工作责任心强、纪律性强、服务意识强、服从工作安排。

3.4.7服务商应与作业人员签订正式劳动合同，其薪资不得低于当地最低工资水平，并依法支付“五险一金”等社会保险费用。同时，服务商需采取人性化管理模式，保持人员的稳定性，不能因作业人员流动而对作业外包效率和质量产生影响。

3.4.8服务商驻场作业人员休假、调岗或离职时，应提前告知招标人并及时进行补充或调整，确保按时完成服务协议约定的工作内容，不得影响投标人的工作效率与质量。

3.4.9服务商应根据招标人要求，对不符合外包作业和管理要求的人员及时进行更换。

3.4.10服务商应根据招标人对驻场人员管理要求，配合提供相应资料。

### 3.5运行管理要求

3.5.1服务商需具备驻场、离场外包服务能力。对于因业务量增大或录入要求变更等原因导致的业务总量变化，服务商的响应时间应在1小时之内。在业务应急期间、服务提供方服务变更等情况下应随时响应，保证招标人业务的持续处理。

3.5.2服务商应建有科学完善的外包作业管理体系，能提供规范的外包作业管理和监督考核相关制度（提供公司制度目录），并配合招标人做好相关外包管理制度建设工作。

3.5.3服务商应建立规范合理的外包作业连续性保障机制，具备应对各类突发事件的处理能力，能够提供全面完整的突发事件分析、应急措施和沟通措施方案，以应对网络故障、系统瘫痪、电脑设备故障、停电等突发紧急情况，确保招标人外包作业工作的连续性。配合参与招标人的应急演练，保证业务响应的及时性和有效性。

3.5.4服务商需提供全面完整的人力资源方案，内容包括人员招聘、培训、管理计划、绩效管理、人力储备等内容的人力资源方案。发生突发事件时，储备人员应在约定时间内进场作业。

3.5.5服务商必须遵守保密条款，不得泄露任何招标人及其相关客户信息和商业秘密，不得以任何形式复制、摘抄业务档案信息，因服务商未遵守保密协议给招标人及招标人客户造成损失的，由服务商承担一切损失。

3.5.6服务商每日应按招标人业务处理要求在规定时间前完成外包作业前的各项准备工作，并于业务发生期间及时、准确完成全部业务凭证的数据处理工作（遇特殊情况，可提供7×24小时生产作业服务）。同时，能够根据招标人业务峰值及业务处理时限，合理调配外包人员数量和作业时间，确保外包作业正常、有序进行。

3.5.7服务商应遵循招标人要求，提供外包业务量、质量、效率及差错等情况的统计分析报告。

3.5.8服务商需对其外包人员进行上岗培训，定期开展工作制度及相关业务知识培训，保证外包人员业务素质和业务熟练程度。

3.5.9服务商需要提供明确的作业差错事故认定标准，其中给招标人造成损失的，应明确其赔偿保障方案，保障措施至少应包括保险公司投保、履约保证金等。

### 3.6技术管理要求

3.6.1招标人集中作业平台有碎片录入和全单录入两种模式，为保证客户信息的安全性，在招标人的切片系统进行切分处理，按任务比例随机分送2家服务商。服务商采用招标人统一建设的碎片录入系统(Workstation)进行录入，全单录入采用招标人统一建设的柜面服务综合平台进行录入。

3.6.2碎片录入系统服务器与各服务商终端机采用专线连接，各服务商的碎片录入人员采用浏览器登录碎片录入系统（Workstation）进行录入。服务商使用的终端机需按照要求安装杀毒软件，禁止使用USB接口和光驱等，招标人将不定期对服务商进行检查。

3.6.3场地管理。服务商应提供固定的作业场地为招标人服务，服务商需要变更作业场地的，必须书面向招标人提出申请并经招标人审查同意后才能实施。服务商应提供明确的应急与灾备作业场地，应急与灾备作业场地的各项设施与主作业场地基本一致，并完全符合招标人的要求。服务商需要变更应急与灾备作业场地的，必须书面向招标人提出申请并经招标人审查同意后才能实施。

3.6.4安全管理。服务商应采用刷卡、刷卡加密码等方式控制人员随意进出，系统联网实时监控和记录开关门情况，可随时远程查阅监控记录。相关管理必须符合招标人的业务要求。应设置监控系统，监控摄像头的部署应覆盖整个作业区，不留死角，监控录像完整保存，备份周期满足招标人安全规范要求。

3.6.5供电保障。作业场地应具备基础环境保障和供电冗余保障能力，详细要求如下:

（1）机房建设需符合国家机房建设标准要求，具备标准的机房装修、自动门禁、精密空调、气体灭火消防等基础保护措施。

（2）机房内的服务器、存储和网络设备全部采用双回路供电，并配备机延迟和防过载设施(UPS)以及后备发电设备，保证7\*24小时供电。

（3）处理业务的所有录入终端须配置UPS电源和后备发电设备，保证7\*24小时供电。

3.6.6设备管理。对工作现场计算机与服务商内部办公网络和互联网进行物理隔离，禁止连接互联网。服务商作业设备的选型和硬件设置,如USB口限制、光驱限制、CMOS密码设定等须满足招标人安全管理规范。

3.6.7保密要求。服务商对招标人辖内机构提供的业务数据信息负有保密责任，不得以任何方式向第三方进行传递或对外泄露。

3.6.8应急管理。服务商应具有良好的应急处理能力，能及时、安全处理各类突发事件。服务商必须建立完善的应急处理方案，对于因招标人业务量增大或录入要求变更等原因导致的任务总量非常态增加，服务商应立即启用应急处理方案，按合同约定的响应时效响应，以保证招标人业务的持续处理，保证本招标项目无论出现任何情况都应顺利执行完成，否则造成招标人辖内法人机构的一切损失由服务商承担。

### 3.7商务要求

3.7.1中标服务商一旦确定，签定合同后，不得做任何形式的转包，否则将视为违约并自动终止合同。在合同存续期间若服务商发生并购、合并、改制、更名等情况，应在第一时间通知招标人，且必须保证本招标项目无论出现任何情况都应顺利执行完，否则造成招标人的一切损失由中标服务商承担。

3.7.2合同签订后投标方不履行合同或由于履行不符合约定，招标方有权要求解除合同，投标方需赔偿招标方因此造成的损失。若在合同期间内，中标服务商工作质量和服务效率出现问题，达不到合同规定的要求，影响招标人的正常生产，招标方有权中止或拒绝后期款项的支付，并视损失情况要求中标服务商作出相应经济赔偿。

3.7.3以月为单位统计服务商完成的业务量（有效录入碎片量和全单处理总量）、质量和效率情况，按合同要求进行结算。

### 3.8其他服务要求

3.8.1招标人不定期对服务商外包作业情况实施突击检查，发现问题要限期整改，如造成经济损失需按照有关管理规定进行赔偿。

3.8.2服务商应与招标人建立定期沟通机制，解决运营中存在的问题，对加强合作、优化操作、合同执行等内容进行沟通与协商，并及时解决实际运营中存在的问题。上线初期，根据业务运营情况不定期召开沟通会议。对于紧急事项、阶段总结、流程分析等事宜，招标人组织召开紧急会议，服务商管理人员、项目经理或高层主管应参会。

3.8.3服务商应建立定期报告与定期分析差错制度，月后5个工作日内，各方应对加强合作、优化操作、生产运营等事项进行沟通与协商，并解决实际运营中存在的问题。按季度向招标人提供全省业务报表以及运营情况与汇总问题报告。

3.8.4服务商应建立重大事项报告机制。重大事项是指影响招标人业务正常运行、客户信息安全、声誉等的重大事项，包括但不限于办公场所不能使用、人员配置无法应付业务峰值、职工罢工、服务商单方终止合同、自然灾难等；涉及系统的电力中断、网络及设备瘫痪等；涉及数据的传输不成功、丢失或泄露等。服务商发生直接对招标人外包业务产生影响的重大事项（如职工罢工、灾难、网络瘫痪等）时，应保证在10分钟以内向招标人报告，同时采取应急措施，降低事件的影响。

3.8.5数据录入远程外包服务从收到中标通知书之日起到正式提供生产服务的准备时间不超过2个月；服务过程中，当招标人业务发生变化，由招标人统一提出需求变更数据录入要求，服务商应全力配合，自接到要求通知之日起至可按新要求提供服务的准备时间不超过半个月。

3.8.6服务商外包作业人员因工作差错或出现招标人认为应予更换的其他情形，招标人有权要求服务商更换。

## 四、采购内容

1.外包服务商（以下简称“服务商”）根据招标人要求对碎片录入采用离场外包模式，即服务商具有远程数据处理中心，通过招标人拉建的网络专线接收影像，根据影像提供“两录一校”或“一录一校”碎片录入服务。录入过程中，由服务商提供所需的所有相关场地、人员、硬件、耗材、办公用品。服务商使用招标人提供的录入系统，提供有效的安全保障措施，确保数据接收、录入、回传的安全性。

2.服务商根据招标人要求对全单录入采用驻场外包模式，即服务商提供合格的驻场服务人员，使用招标人提供的录入系统，根据影像提供“两录一校”或“一录一校”和按既定规则对业务进行一致性审核服务，由招标人提供所需相关场地、硬件、必要的耗材和办公用品，但招标人不负责驻场服务人员的管理（包括工作时间及非工作时间）。

3.服务商根据招标人集中作业项目建设和后续优化要求提供碎片录入接口开发、联调测试等支持，并协助招标人建设主备两条用于和招标人之间数据传输的不同运营商的带宽专线。招标人不负责服务商由此产生的系统建设、接口改造等相关费用。

4.碎片录入、全单录入和审核服务由2家服务商提供外包服务，工作量的分配规则由招标人制定。招标人保留全单录入和审核服务由1家服务商独立外包或由2家服务商共同外包的决定权利。

## 五、合同付款条款

1.招标人根据作业质量、运营管理、技术管理等方面，按季对包括服务商在内的外包服务项目全部外包服务供应商实行综合评分考核，考核结果将运用于外包服务费用计算、服务商任务量比例分配及协议到期续约。具体考核办法和实施细则根据实际运行情况由招标人另行制定。

2.费用支付方式。招标人所辖行社直接与服务商结算。服务商对招标人所辖行社服务费计费结果经招标人及招标人所辖行社确认后，向招标人所辖行社提供当期服务费正式增值税发票，并以安全的方式送达招标人所辖行社指定的地点和收件人（地点与人员发生变化的，以当期通知为准）。招标人所辖行社收到服务商开具的合法有效的发票前，有权拒绝向服务商支付服务费用或要求退回已支付款项。招标人所辖行社须及时通过服务商预留账户支付款项，严禁现金结算。

3.外包服务费用按季度进行结算，且在季度末次月15个工作日内确定工作量。