

一、服务清单

序号	服务清单
1	异地客服

二、技术要求

一、服务内容

1. 供应商提供的服务应严格按照采购人提出的服务规范与要求执行。
2. 供应商应根据采购人要求在指定国家使用指定语言提供服务。
3. 供应商需为本项目提供服务人员，并为服务人员安排办公场地。同时提供服务人员办公场地证明材料，包括但不限于办公场地照片（办公楼外景、公司 logo 露出前台照片、客服办公照片）等。

二、服务时间要求

服务时间为上午 9:00-12:00，下午 13:00-18:00，供应商负责对服务人员进行排班轮休，若采购人对服务时间另有要求的，供应商应按采购人要求变更服务时间和排班轮休。

三、漏话率要求

1. 漏话率=（贷后客服组进线量-贷后客服组接听量）/贷后客服组进线量*100%，不包含呼出话务电话。
2. 供应商应保证月漏话率不得高于 10%，同时单月不得出现连续 3 天及以上日漏话率超过 30%。
3. 因采购人的原因出现大型突发事件（如采购人系统、线路及网络崩溃等原因）造成漏话率较高，经采购人同意后，可在月度考核中剔除当天数据。

四、人员管理要求

1.1 基本要求

1.1.1 供应商应有完整的人力管理方案以符合采购人业务要求，如供应商现有相关的人力管理方案与采购人业务需求不符，应基于采购人标准和要求进行调整。

1.1.2 在本项目履行期间，供应商承诺为采购人提供的服务人员均属合法用工，并依法履行劳动法的雇主义务；依法不属于劳动关系的，供应商应与服务人员签有合法的雇佣合同。对于供应商与供应商服务人员的任何劳动争议，由供应商单独与服务人员解决，与采购人无关。

1.1.3 采购人有权视情况要求供应商临时增加服务人员，供应商应在一小时内按采购人要求增加服务人员并告知采购人。

1.1.4 未经采购人书面许可，供应商不得使用第三方提供的人员为采购人提供服务，采购人有权定期或不定期对供应商执行情况进行检查，检查方式包括但不限于下列方式：

1.1.4.1 抽查供应商与服务人员签署的劳动合同或雇佣合同以及保密协议；

1.1.4.2 检查服务人员的办公场地现场；

1.1.4.3 抽查录音、录像；

1.1.4.4 采购人另行告知的其他方式。

2.2 培训

2.2.1 新员工培训：服务人员首次为采购人提供服务的，须经过相关培训，培训期将由采购人、供应商双方根据服务内容及其难易程度另行书面确认为准。

2.2.2 培训内容：包含但是不限于采购人企业文化、产品基础知识、业务流程、系统操作方法、服务礼仪、情景模拟、信息安全等。

2.2.3 培训讲师：因服务内容涉及采购人业务，为便于更有效的开展培训及服务人员开展提供服务，项目前期由采购人安排人员（包括但不限于讲师、兼职讲师、技术专家支撑团队）开展培训，供应商提供辅助工作（包括但不限于制定培训计划、组织培训、提交培训报告等其他采购人要求的工作）。项目运营顺利后，经采购人书面同意后，由供应商安排的人员开展培训，采购人安排的人员提供辅助工作。

2.2.4 培训方式：包括但不限于课堂讲授、实际操作、情景模拟等。

2.2.5 培训考试：培训结束后，供应商应组织书面考试及情景演练，服务人员考试通过后才可为采购人提供服务，考试材料由采购人提供，考核标准须经采购人确认；

2.2.6 新业务知识培训：如采购人有新产品、流程上市，且服务人员提供服务内容涉及该产品或流程时，采购人将安排技术人员、研发人员等相关人员以现场或者远程的形式进行培训，供应商提供辅助工作（包括但不限于制定培训计划、组织培训、提交培训报告等其他采购人要求的工作）。

3.3 考核管理

3.3.1 考核制度制定原则：以服务质量为先，确保效率与质量均衡；激励先进，鼓励落后人员。服务人员首次为采购人提供服务的，有一个月的保护期，但有严重出错、质量事件或其他给采购人造成损失的（包括但不限于直接经济损失、间接经济损失或声誉影响）不在保护期范围内。

3.3.2 考核制度由供应商制定，且需符合采购人业务实际情况，经采购人确认后，由供应商公示给服务人员。

四、信息安全

供应商承诺对采购人提供的全部资料、数据和客户信息进行保密，并采取经采购人认可的相应措施保障采购人资料、数据和客户信息的安全性(包括但不限于对核心数据进行监控、本地化备份等), 供应商保证具有核心数据的提供、保管和转移的服务能力。

五、网络安全

供应商须制定相应的网络安全守则，并将管理办法交由采购人进行审核，经采购人确认后，供应商方可向供应商人员进行公示及宣导。供应商应严格执行其制定的网络安全守则，采购人有权定期或不定期对供应商执行情况进行检查。

六、场地安全

供应商应确保供应商人员的办公场地实行 100%实时全时段物理监控，供应商应将监控权限开放给采购人，并保障采购人能对供应商人员的办公场地实时监控，采购人有权定期或不定期调取监控录像进行检查。

七、突发事件应对能力

供应商需具备快速反应和应急处置机制，最大程度降低突发事件可能造成的影响和损失。当出现话务高峰时，根据话务指标观测值，采取相应等级的预警应急措施。

八、服务质量要求

服务人员在呼入/呼出话务过程中，应严格按照采购人培训内容执行，因服务人员服务态度或者业务回复差错导致客户投诉成立的，采购人有权要求供应商整改，供应商应在 24 小时之内提出书面整改意见，若供应商未及时回复或整改意见不符合采购人要求，采购人可随时单方面解除本合同，采购人的解除通知到达供应商时合同解除。

违规级别	定义	处罚手段
一级	客户直接向监管部门进行投诉对采购人声誉、业务开展造成严重影响的或出现违法犯罪行为。	采购人有权暂停信息服务费的支付，暂停合作，后续视整改情况由采购人决定是否恢复合作。
二级	客户投诉或客户虽未投诉，但采购人抽查时发现不合规情形。	供应商应在 24 小时之内整改并书面回复其整改情况。

注：以上“技术要求”为实质性要求，必须完全满足，否则响应无效。