绍兴分行自助设备集中维护业务外包采购需求

**一、服务供应商要求**

1．具备法律法规、国家和行业标准规定的提供守库押运服务所需资质条件，已获有权公安机关批准从事武装押运、清机加钞维护服务。

2．具有独立法人资格或民事主体资格，并依法取得国家相关登记注册主管机关颁发的证照。

3.具有公安机关批准购置、使用枪支弹药的有关文件，按照《专职守护押运人员枪支使用管理条例》和公安部公务用枪管理的规定配备和管理所需的枪支弹药，保证性能完好和正确使用。

4．使用专用运钞车、专用护卫车等专用车辆提供押运服务，车辆性能和安全指标符合《专用运钞车防护技术条件》等法律法规、国家和行业标准的规定；保证其它押运设备符合法律法规、国家和行业标准的规定。具有符合尾箱寄库的专业库房，库房符合《银行业务库安全防范的要求》等法律法规、国家和行业标准的规定，取得公安部门颁发的《安全防范设施合格证》；保证尾箱寄库专业库房配套设施设备符合法律法规、国家和行业标准的规定。

5.公司或其上级单位负责办理相关保险，并按时足额缴纳保险费，履行保险合同。且建行新一轮合同属于上述保单的保险范围。

6.公司应接受各分行依据《浙江省金融守护押运安全规程（暂行）》、《中国建设银行运钞押运操作规程》和《中国建设银行金库现场守护操作规程》的检查和监督。

7.公司及人员对建行金库地址、监控录像、押运线路、时间、车辆牌号、双方人员、交接地点、押运款物以及因提供押运服务获知的建行各分行信息负有保密义务，并与服务建行各分行的公司员工签订正式用工合同和《保密协议》。

8.未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单；遵守法律法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。在参加本次采购活动前3年内未出现重大违法违规行为，不在采购人供应商禁入名单中。

9.单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的采购。

**二、服务品类**

自助设备清机加钞维护。

**三、服务内容**

根据加钞维护作业要求，提供两人为一组的加钞岗位运营维护及配套的运送护卫专业技术服务。

（一）自动柜员机装卸钞、加钞运送护卫、待加钞及回钞现金保管

自助设备加钞现金钞箱采用寄库交接和日间交接两种方式，寄库交接方式指加钞现金当日完成装箱，并交安邦公司尾箱库寄库保管。加钞当日加钞人员到安邦公司尾箱库领取钞箱。日间交接方式指加钞当日加钞人员到金库或相关网点领取钞箱。

（二）操作间钥匙设防密码及自助银行门禁管理（行方自管的除外）

配备专用保险柜存放操作间钥匙，设专人管理操作间钥匙、设防密码及自助银行门禁。专用保险柜及交接区域单设监控点，并实时回传行方备查。操作间钥匙执行“作业领用，使用后交回”制度。

（三）加钞区日常管理

负责通讯网络、安防设备、空调、电源、照明、防护罩、报警系统（含测试）等、加钞区内各类设施的日常检查故障报告；负责加钞间卫生保洁；负责陪同指定人员处理自动柜员机技术维修保养、设备升级和加钞区域设备安装、检修服务（外包单位的检查、查库不属于陪同服务范畴）等。承担应急处理、吞没卡处理、维护保养服务（加装打印纸、更换色带、内外部清洁除尘及异物检查处理等日常保养）、日间运营管控。

**四、服务团队**

现场管理人员年龄应50岁（含）以下，具有大专及以上学历，有良好的沟通、协调和执行能力，工作认真、负责，能很好地履行自助设备日常运维管理、服务人员道德教育、业务制度和业务技能培训、指导和考核等人员管理、服务人员行为动态管理等职责。

维护人员年龄应45岁（含）以下，高中及同等学历（含）以上，遵纪守法，无违法犯罪记录；诚实守信，无不良信用记录；品行端正，无不良嗜好和行为；身心健康，工作认真、负责，具备相应的专业素质和业务能力，员工从事同行业工作经验1年以上、专业知识和技能与其岗位匹配。维护人员上岗前，应通过企业文化、道德素质和业务技能等培训，取得公司上岗资质，且通过项目单位自助设备业务测试，并随着自主设备新业务、流程的推广，运维人员需及时培训和熟悉，并通过考核，确保掌握。运行维护人员遵守员工行为规范，遵守项目单位各项规章制度和纪律，遵循项目单位及服务商制定的相关业务操作流程和规范。

服务商须确认现场管理人员和维护服务人员签订正式劳动合同和保密协议，承担劳动合同法规定的全部劳动权利与义务。若发生劳资纠纷，服务商独立承担，不得以任何方式转嫁。服务商应配备相应数量的清机加钞维护人员岗位（含轮值班），满足项目单位的自助设备清机加钞维护业务需求，并要求人员相对固定，人员流动率要求控制在20%以下，并及时报备项目单位在系统中进行人员设置。

**五、服务质量要求**

（一）服务质量要求

保障自动柜员机正常运行和对外服务，全功能服务率达到98.5%以上，缺满钞率在1%以下，故障维修最终完成时间不得超过48小时（同设备），工作时间应急响应时间不超过2小时（到达维护现场为准），非工作时间应急响应时间根据实际情况确定。加钞频率在双方约定的范围内，客户有效投诉为0，钞箱损坏率在双方约定的范围内、加清维护任务返回时间遵照行方要求，购买人员及财产保险、确保加钞区内各类设施正常运行。

（二）服务规范要求

1.严格按照项目单位业务规定保管和使用自动柜员机钥匙、密码、动态密码锁等专用设备；

2.严格按照装卸钞计划，向项目单位现金营运中心办理钞箱包交接手续；

3.严格按照项目单位自动柜员机运营维护管理制度和《自助设备运营维护外包服务规范》等制度实施文明装卸钞、吞没卡处理等日常维护和加钞区日常维护工作；

4.按照项目单位规定将吞没卡在规定时间内交项目单位指定地点或持卡人，并办理交接手续；

5.对自动柜员机运行情况进行系统实时监控，及时处理非技术故障；

6.现场维护时，准确判断各类设备技术故障原因，及时解决简单技术故障；遇到复杂性技术故障，及时配合技术维护商处理故障；

7.检查设备表面和插卡口是否有异物或不正常，清除与业务无关的广告和宣传单，发现安全隐患或事件及时报告；定期配合设备维修公司技术人员对自动柜员机进行PM保养；

8.根据项目单位的加款计划表，按现金押运要求完成自动柜员机待加钞款的加钞护卫，保证自动柜员机加钞途中和加钞时的安全，并做好留存现金的保管工作；

9.加钞运送护卫服务中，服务商应每车配备工作人员五人（及以上），包括专用司机一人、押运员两人、清机加钞员两人。配备的专用于运送护卫的运钞车辆及随车装备应符合国家和行业标准GA164-2005《专用运钞车防护技术条件》；

10.根据行方要求，定期不定期接受行方的业务检查（其中操作间、上箱体钥匙的保管、交接监控录像需回传行方检查）；

11.对接、开发项目单位业务所需操作系统；

12.其他项目单位约定的服务事项。

**六、服务数量要求**

预计外包加钞维护自助设备134台。

**七、服务供应安排**

双人外包模式服务范围为绍兴地区集中管理的自助设备，实际服务区域及设备数量随行方业务发展情况会有增减。

服务时间上要求外包提供全年365天的服务，每日工作时间与我行上班时间相同，但需保证有外包人员能提供7×24小时及时响应我行的应急服务要求。

**八、款项支付要求**

服务费用每季结算一次。

**九、售后服务要求**

按外包服务涉及自助设备的规模，按每台每年最高赔付100万元整标准对机上现金投保，必保险种为盗抢险及火灾险。

**十、服务期限要求**

有效期从2025年7月1日起至2026年5月10日 。如因甲方外部监管机构政策变化或甲方重大业务变化导致协议履行存在实际困难的，经提前一个月通知对方后，我行可部分或全部终止协议。双方互不追究违约责任，按实际已履行的协议期限据实结算费用。

**十一、其它服务要求**

甲方发现乙方有下列违反甲方管理规定的操作行为的，每次酌情扣减乙方服务费用：

1.乙方在服务过程中，要确保维护的自助设备缺满钞率在 0.5%以下，客户有效投诉为0。

2.全年缺满钞率未达到要求，按每差1%（不足1%按1%计），扣减服务费3000元，扣减的费用在合同末季度服务费中结清。

3.乙方人员未执行双人同进同出加钞间，双人相互监督的，导致单人操作的每次扣减200元。被甲方通报的，每次扣减200-1000元。

4.乙方人员在加钞间内办理与业务无关的事项，例如：在加钞间内玩手机，打电话等从事与业务无关的事宜，每次扣减100元。被甲方通报的，每次扣减100-500元。

5.乙方人员未及时将吞卡交接给指定网点或者吞卡未取，引起客户投诉的每次扣100元。因为保管吞卡不当，导致遗失的，视情节轻重程度每次扣减500-2000元

其他未按乙方相关制度和流程进行操作执行，被甲方及外部监管机构检查发现的，按问题严重程度扣减每次100-500元。

1. 乙方整体清机加钞工作无特殊原因未在当日12：00时前完 成，或未在当日14：00时前将回钞交接至甲方绍兴金库（或县域支行集中点）的，每次扣减服务费50元。
2. 自助设备服务期间，因自助设备缺满钞、故障在甲方通知的情况下乙方未及时处理而造成客户投诉，继而引起甲方舆情风险的，视事态严重程度每次扣减服务费200-1000元。