

需求任务书

一、采购方式

此次招标采购确定的外包服务供应商，需与招标方签订录入外包服务合同，从招标方与中标外包服务商签订合同生效之日起算，合同期为 3 年。

二、服务报价

（一）本次招标采购清单如下：

序号	人员类别	人员数量	每人月度外包总价
1	普通录入人员	26	
2	专业录入人员	4	

注：1、以上标注的人员数量为预估数量，合同执行过程中将以招标人实际需求为准。

2、普通录入人员指新单、保全业务等常规资料录入人员；专业录入人员指理赔案件等录入人员。

（二）报价说明

1. 报价应完全符合本标书的要求，报价清单表上须盖有公章或经授权的投标专用章。
2. 本次报价为第一个合同年度的每人月度总包价格（含税）。中标单位在按要求执行岗位外包工作期间，甲方将按照合同约定的每人月度外包总价在次月结算付款，但甲方有权利根据考勤情况、工作质量及处理时效等情况扣除相应费用。
3. 每个合同年度结束时，招标方将根据中标方在合同期间的服务情况进行评估，评估内容包括但不限于工作质量、完成时效、工作配合度等维度，并根据评估结果，对下一合同年度的每人月度外包总价进行 0%到 5%的调整。

三、服务要求

1. 本次招标评审出 1 家供应商为中标供应商。合同执行过程中，中标方根据招标方的需求筛选合适外包人员派往招标方开展相关录入工作。所有外包人员必须经过中标方培训，且考核通过后方可上岗。
2. 中标方需指派人员在招标方现场开展外包人员管理，包括招聘培训、日常工作任务分配追踪、质量管控、考勤和加班安排及其他相关事项。
3. 经招标方同意，且招标方原有外包人员自愿选择的情况下，中标方需优先录用招标方原有外包人员继续在招标方工作。

4. 合同执行过程中，中标方派驻的管理人员及其外包人员必须严格遵守招标方的管理制度，严格按照规章制度或操作手册进行操作，听从招标方管理，提供规范化、高质量的外包服务。
5. 中标方须制定切实可行的绩效激励方案，对外包人员进行绩效激励及管理，确保外包人员工作积极性，以不断改善服务质量和提高效率。
6. 中标方应实时跟踪外包人员的工作状态，对外包人员进行现场管理，及时发现并解决问题，按照招标方所分配的任务及时更新进度，定期向招标方提交服务报告。
7. 中标方应积极响应招标方的用人需求，并制定可行的应变计划，尤其在业务高峰期或人力缺口较大时；外包人员如无法胜任工作、不积极配合招标方工作、违反招标方管理规定等，招标方有权要求更换；经招标方提出人员更换要求后，该外包人员须在 24 小时内调离本工作范围，同时，中标方必须在 3 天内筛选合适的候选人员，培训通过后代替上述调离的人员。
8. 中标方必须按国家相关要求为所有外包人员购买五险一金。
9. 中标方须建立外包人员档案，供招标方管理需要时使用。
10. 中标方不得将本合同约定的外包服务全部或部分再行委托给第三方。

四、主要工作内容及任职要求

（一）主要工作内容

1. 按时完成每日录入工作任务；
2. 达成工作质量要求；
3. 分享工作过程中的疑难问题处理方法，提供系统完善和流程优化建议；
4. 完成招标方安排的其它相关工作。

（二）任职要求

1. 电脑操作熟练，中文录入速度每分钟 60 字以上；
2. 中文繁体字阅读能力强，具备英语读写能力及懂粤语者优先录用；
3. 专业录入人员有相关工作经验、保险基础者优先录用；
4. 心态积极，好学上进，能承受一定的工作压力，服从管理；
5. 人品正直，责任心强，能吃苦耐劳；
6. 大专以上学历，条件优秀者普通录入人员可放宽至中专学历，视情况可接受应届生或实习生。

五、工作时间及假期

工作时间为星期一至星期五，上午 9：00-12：00、下午 13：30-18：30，节假日根据香港当年颁布的公众假期执行。

六、保密要求

投标方须严格遵守招标方关于保密方面的规定，自觉保守招标方商业秘密。招标方为方便项目实施所提供投标方的工作流程、管理模式、规程、程序等相关资料文档以及项目过程中所产生的资料、文档、数据均属于招标方知识产权，未经招标方书面授权同意，投标方不得另作他用。因投标方原因导致上述资料、文档、数据或秘密泄露的，招标方有权要求投标方采取措施消除影响，并赔偿招标方所有损失。

七、知识产权要求

外包人员在招标方工作期间所形成的知识产权归招标方所有。