

中國人壽保險（海外）股份有限公司

港分客服部份工作外包採購專案

招標文件澄清

項目編號：GWGL_QB202312050002

1. 人員類別 - 是否一線客服和組長分開報價？／

招標材料中有要求培訓和質檢，報價表中只針對單個坐席客服報價，那麼管理人員（比如專案經理、培訓崗、質檢崗）成本是否由投標方折算進坐席客服內？還是說需要單列？

答覆：根據招標文件中的投標報價表所述，「每名外包坐席每月單價」包含本招標書中要求的全部服務費用，遂乙方每名外包坐席每月單價的報價應已包含管理、培訓、質檢上的各樣成本。

2. 服務總價（7名外包坐席），是否以月維度計算總價？

答覆：是。

3. 由於系統搭建中包含一些非常規系統（譬如說專屬網段和上網行為管理系統），還有帶寬的要求也超出一般專案很多，這部分的費用將獨立分開收取？／

專案落地實施中會涉及專線，專線報價是否另計？如採用專線，涉及香港內陸，專線成本預估將會較高。

答覆：乙方不需要搭建專線連通中人壽的資料中心，甲方會提供「雲桌面」給到乙方，乙方的每個座席都會有一個「雲桌面」帳戶，座席通過「雲桌面」訪問甲方的作業系統。（詳情見本文件問題 17.的答覆），然而，建議乙方就假設雲平台效果不理想而需以專線實施專案這項提供單獨報價作為選擇項，供甲方參考。

4. 中人壽香港團隊是否有專門處理英文 call 的客服專員？外包團隊人員是否必須全部人員具備處理英文 call 技能？／

檔中需求為 7 個坐席，是否 7 個坐席每人都需要具備基本英語口語能力和英文讀寫能力，還是其中個別人員具備即可？

答覆：甲方客服目前由具備英語技能的坐席處理英文電話的呼入／呼出任務。外包坐席需要具備英語口語和讀寫能力來處理相關外包任務，甲方要求一半（50%）的外包坐席具備這些能力，如果 50%不是整數，則取較小的整數。

5. 定期定量的質檢量，是否有具體數量要求（例如，每月每人 XX 只質檢量）？／

答覆：

因質檢工作會根據實際業務處理情況進行階段性調整，比如前期剛承接，可能質檢比例較大，到後期穩定運行之後，調低相應比例，現階段較難給出具體範圍。總而言之，整體質檢要求，會參照行業情況和實際業務處理情況進行動態調整。

6. 項目的重要考核 KPI 指標或運營要求有哪些（特別涉及扣罰項）？

答覆：

主要要求將圍繞招標文件的採購內容訂出，當中包括但不限於以下各項：

- 有關非監管類回訪跟進：於服務時效內完成回覆 $\geq 95\%$
- 有關熱線呼入工作：接聽率 $\geq 95\%$ ，來電 20 秒內接聽率 $\geq 80\%$
- 有關信函跟進：於以下時效內完成回覆 $\geq 95\%$
 - 一般簡單客戶查詢 - 4 個工作天
 - 一般複雜涉及跨部門協作的客戶查詢 - 8 個工作天
 - 團體或機構查詢 - 14 個工作天
- 有關電郵跟進：於 1 個工作天內完成回覆 $\geq 95\%$
- 質檢低於基本標準分數 $\leq 10\%$ （各項任務獨立計算，具體分數要求於簽訂合約後雙方訂立質檢計分紙時擬定）

- 差錯個案

具體工作項目考核等要求以後期詳細合約為準。

7. 一線客服是否要求分開 Voice team/email team 獨立運營？

答覆：否，項目中的任務細項坐席及管理人員資源可共用（Multi task），大前提是符合甲方具體工作項目考核等要求。

8. 人員招聘入職後是否須需經貴司驗收合格後方可上崗？

答覆：是。

9. 人員招聘入職後會存在培訓期，培訓期間是否按正常人工結算或按一定比例結算？

答覆：簽署合同後，甲乙雙方針對外包人員的培訓細節，包括培訓期、驗收要求等等達成共識，而協議的培訓期內甲方會按正常人工結算。

10. 檔未有明確是否有人員限價，如有，限價為多少？

答覆：專案沒有設定人員限價。

11. 檔中未有明確的評分標準和評標方法，這個是否可以補充說明或者後續再統一告知？

答覆：評標將以「綜合評估法」進行，從經濟、技術和商務進行綜合評分，按總得分高低排序。

12. 專案是否確認有現場述標環節？如有，述標時間、地點和形式什麼時候通知？述標允許最多幾人參加？

答覆：有述標環節，述標方式是現場及/ 或線上待定，機會較大是在甲方位於香港灣仔的辦公場所會議室進行。述標邀請將於開標後以電郵個別通知投標人，預計舉行時間將為8月下旬至9月上旬，而述標人數沒有特殊限制，但必須事前通知甲方。

13. 參與標段授權代表和述標人是否要求必須為同一人？

答覆：不一定，惟投標人授權代表必須參與述標。

14. 檔中要求投標人提供往【無處罰或違規違法證明，包括但不限於“深圳信用網”、“深圳市人力資源和社會保障局網”等機關網站的查詢結果，需加蓋公章】，其中“深圳

市人力資源和社會保障局網”未找到關於處罰違規違法類查詢路徑，是否有深圳信用網查詢結果即可？

答覆：是。

15. 應答檔以及後續述標材料字體是否要求為繁體？

答覆：建議繁體，因評委大多為香港人，這有便於評委們理解。

16. 有關招標文件第 6 頁，第二點，第 3 小點，內網電腦重啟電腦自動清理具體是那些電腦資料？清理後是否會影響運營的日常運作？甲方是否將會提供一個存儲位置給運營存放工作文檔？

答覆：

- i) 清理本地電腦中包含甲方數據的所有資料，目的是減少甲方數據洩漏的風險。清理數據後不會影響運營的日常運作。
- ii) 甲方提供「雲桌面」給外包座席使用，保存在「雲桌面」內的文件，不會自動清理。

17. 有關招標文件第 8 頁，第十二點，第 2 小點，內網：總帶寬不低於 10M：

內網和外網的定義是什麼？內網是否指職場需要搭建專線，連通中人壽的資料中心？

10M 是指甲方到乙方資料中心的專線頻寬？如果搭建專線，請問中人壽數據中心的地址，用於職場和數據中心專線的報價。外網是指接入互聯網？

答覆：

- i) 乙方不需要搭建專線連通中人壽的資料中心，甲方會提供「雲桌面」給到乙方，乙方的每個座席都會有一個「雲桌面」帳戶，座席通過「雲桌面」訪問甲方的作業系統。乙方須確保用於連接「雲桌面」的網絡帶寬不低於每人 10MB（確保上行每人 10MB，下行每人也是 10MB），並確保延遲低於 80 毫秒。
- ii) 內網電腦，只能用來連接並使用「雲桌面」，不能訪問互聯網。
- iii) 外網電腦，可以用來訪問互聯網，但不能使用「雲桌面」。

18. 有關招標文件第 8 頁，第十二點，第 2 小點，內網：總帶寬不低於 10M：

如果內網和外網是基於問題 17 的理解，請確認一下附上的系統架構圖是否滿足專案的需求？

答覆：“內網：總帶寬不低於 10M”，即用於連接「雲桌面」的網絡帶寬不低於每人 10MB（確保上行每人 10MB，下行每人也是 10MB）。

19. 有關招標文件第 9 頁，第十五點，第 2 及 3 小點，甲方是否提供雲桌面終端和許可證給乙方進入甲方的業務系統、語音有關的系統？如雲桌面是否包括座席接聽電話的前臺系統，呼叫中心管理系統，錄音系統和報表系統等？

答覆：是。甲方會提供「雲桌面」給到乙方，乙方的每個座席都會有一個「雲桌面」帳戶，座席通過「雲桌面」訪問甲方的作業系統。甲方會提供相關的作業系統帳戶給到乙方每一個座席。

以上澄清作為招標文件的有效組成部分，與招標文件具有同等效力，與招標文件不一致之處，以本澄清內容為準。

連絡人：文偉論（Jason Man）/ 張銘軒（Hin Cheung）

聯繫電話：(852) 3708 6623 / (852) 2831 7925

郵箱：jasonman@chinalife.com.hk / cheungminghin@chinalife.com.hk

招標人：中國人壽保險（海外）股份有限公司

2024 年 8 月 9 日