

# 招 標 文 件

項目名稱：香港分公司客服部份工作外包採購專案

招 標 人：中國人壽保險（海外）股份有限公司

2024 年 08 月 01 日

## 內容

第一部分 投標邀請書.....	3
一、 項目名稱 .....	3
二、 採購方式 .....	3
三、 採購內容 .....	3
四、 外包方式 .....	4
五、 服務要求 .....	4
六、 任職人員要求 .....	5
七、 其他人員要求 .....	5
八、 數據安全保護要求 .....	6
九、 智慧財產權要求 .....	9
十、 招標文件的獲取 .....	9
十一、 投標文件的遞交 .....	10
十二、 投標檔的接收方式 .....	10
十三、 聯繫方式 .....	10
第二部分 投標人須知.....	11
一、 投標人須知前附表 .....	11
二、 投標人須知細則 .....	14
1. 投標文件 .....	14
2. 投標報價 .....	15
3. 投標文件的遞交 .....	16
4. 開標 .....	16
5. 述標 .....	16
6. 簽訂合同 .....	16
7. 解釋權 .....	16
第三部分 商務及技術需求.....	17
一、 商務需求表.....	17
二、 技術條款需求.....	17
第四部分 投標檔案格式.....	19
投標檔目錄.....	20
一、 投 標 函.....	21
二、 投標報價表.....	23
三、 商務、技術條款偏離表.....	24
四、 法定代表人資格證明書 .....	27
五、 投標單位基本情況介紹.....	29
六、 投標人近 3 年同類項目業績表 .....	30
七、 服務承諾書.....	31
八、 投標人資質證明檔 .....	32
保密協議.....	33

## 第一部分 投標邀請書

中國人壽保險(海外)股份有限公司(以下簡稱「國壽海外」)就香港分公司客服部分工作外包事項,以公開招標的方式進行招標採購,歡迎符合資格的供應商參加投標。

### 一、項目名稱

香港分公司客服部分工作外包採購專案(「港分客服外包採購專案」)

### 二、採購方式

採用公開招標的方式進行,將評審出 1 家供應商為中標的外包服務供應商(「乙方」),乙方需與招標方即中國人壽保險(海外)股份有限公司(「甲方」)簽訂港分客服外包採購專案合同,從甲方與乙方簽訂合同生效之日起計算,合同期為 3 年。

### 三、採購內容

#### 1. 非監管類回訪跟進

- 將不屬本地保險業監管局定義為「受規管活動」的部份客戶服務回訪工作及其他相關跟進流程外包(例子:回退保單回訪跟進、欠代理人簽署冷退/退保申請回訪跟進、滿期未領款個案跟進等等)。
- 需維持以下服務時效:

電話跟進服務類別	嘗試致電客戶次數	跟進工作天時限 (個案建立日 = 第 1 日)
回退保單 / 回退《保單發出通知書》電話跟進	最少 3 次	3
欠代理人簽署的冷退/退保申請電話跟進	最少 3 次	5
滿期未領款之保單:致電客戶作跟進	最少 2 次	5

*\*個別個案需按客戶/銷售人員指定的時間進行電話跟進。*

#### 2. 熱線呼入工作

- 將不屬本地保險業監管局定義為「受規管活動」的部份客戶及渠道服務熱線工作及其他相關跟進流程外包(包括但不限於港分銀保渠道熱線、澳分熱線、港分醫加熱線等等)。
- 接聽率需維持 95%或以上,來電 20 秒內接聽需維持 80%或以上,如有留言情況,需於當天安排回覆。

#### 3. 電郵及信函跟進

- 將包括但不限於部份簡單及標準化客戶查詢電郵及信件之回覆工作外包（包括處理及覆核）。
  - 電郵任務需於 1 個工作天內（收悉個案當天計第 0 天）完成回覆；信函則視乎種類，在介乎 4 個工作天（一般簡單客戶查詢）／8 個工作天（一般複雜涉及跨部門協作的客戶查詢）／14 個工作天（團體或機構查詢）內完成回覆。
4. 其他甲方提出的跟進任務，例如文本、不同類型熱線／回訪跟進／保單服務後台工作等等。
5. 工作時間及假期
- i) 熱線呼入及文本工作
    - 星期一至五：上午 9:00 至下午 6:00（香港公眾假期除外）
    - 星期六：上午 9:00 至下午 1:00（香港公眾假期除外）
  - ii) 非監管類回訪跟進、電郵及信函跟進、其他跟進任務
    - 星期一至五：上午 9:00 至下午 6:00（香港公眾假期除外）
  - iii) 乙方必須履行在擬定的服務時間及地點繼續營運，不受任何外界因素（例如惡劣天氣、社會事件、疫情封城、災情等等）所影響。
  - iv) 乙方必須有足夠靈活性能配合甲方業務要求（根據雙方擬定的服務協議），例如倘乙方未能於辦公時間內完成相關業務，便需安排外包坐席於辦公時間以外完成相關跟進以符合服務協議的要求。
  - v) 未來工作時間有可能按甲方業務變化作出調整。
6. 以上點 1-4 的工作量並非固定，預計約需七名坐席處理相關事務，確實所需人數視乎當時工作量而定。

#### 四、外包方式

實施離場外包模式，乙方需提供一站式全流程外包服務。

#### 五、服務要求

1. 乙方需負責現場外包人員管理，包括招聘培訓、日常工作任務分配追蹤、品質管控、考勤和加班安排、質檢、時效管理及其他相關事項。
2. 合同執行過程中，乙方管理人員及其外包人員必須嚴格遵守甲方的管理制度，嚴格按照規章制度或操作手冊或指引進行操作，遵從甲方訂立的要求（包括但不限於時效、接聽率、品質要求等），聽從甲方管理，提供規範化、高品質的外包服務。
3. 乙方有責任即時跟蹤外包人員的工作狀態，對外包人員進行現場管理，及時發現並解決問題，按照甲方所分配的任務及時更新進度，按甲方要求定期與甲方進行溝通會議及提交服務報告（例如按月、季、半年、年或按需）。
4. 乙方必須按所屬地區要求為所有外包人員購買五險一金（內地）／勞工保險及退

休金計劃並作出供款（如適用）。

5. 乙方須建立外包人員檔案，供甲方管理需要時使用。
6. 如乙方涉及將本合同約定的外包服務全部或部分委託給第三方（「分包商」），
  - i) 該分包商必須為乙方的全資子公司；
  - ii) 乙方必須就為何需要分包提供合理充分原因；
  - iii) 乙方必須承諾並於合約中呈現，其將全部承擔有關分包商的責任，而其需提供證明有足夠資產承擔有關責任，例如公司過去 3 年的財務報告。

## 六、任職人員要求

1. 具備相關保險或金融機構客戶服務經驗，有 3 年工作經驗優先；
2. 操流利貼近香港本地口音廣東話、普通話及基本英語；
3. 良好繁體中文及英文讀寫能力；
4. 電腦操作熟練；
5. 良好工作資質、溝通及解決問題技巧，能承受一定的工作壓力，具備以客為本的服務心態。

## 七、其他人員要求

1. 乙方必須確保足夠人手調度能力，應額外增加備份人員一起參加培訓及考核，以保留將來人員替補或增員的彈性。
2. 乙方必須有能力向甲方提供一站式運作及解決問題，自行建立流程處理不同情況。在專案啟動時，安排經驗豐富的團隊人員，例如負責作出內部培訓的導師（「內部培訓導師」）參與，按甲方要求設計合適的業務升級流程，轉介給團隊內部的二線或組長處理（視乎乙方架構而定）。專案正式運營後，內部培訓導師會按照業務需要，持續更新業務相關流程，電郵及/或郵件範本等等。
3. 乙方必須按甲方要求安排獨立資源，專案基本人員於擬定的工作時間內統一處理甲方的業務，不會同時或間斷處理其他用戶業務（管理、質檢及備份人員則屬例外）。
4. 乙方必須備有完善的質檢流程及制度，在專案啟動的時候，乙方的內部培訓導師需因應業務需求參與各項外包工作的質檢標準設定，提前提交給甲方檢視及回饋。而項目運營後，乙方質檢／項目組長必須定期（例如每月）和甲方相關人員舉行質檢校準會，同步雙方標準。此外，乙方需要定期定量，按需額外地對外包坐席進行隨機抽查，包括呼入及呼出語音電話處理、電郵、信函，系統記錄等等，並按照質檢標準評分表打分，相關質檢的報表需與甲方分享。
5. 為了確保培訓的有效性，乙方需要配合甲方提出的以下培訓要求：
  - i) 培訓方式、地點及時間，包括有機會要求乙方派員到甲方位於香港的辦公室進

行培訓；

- ii) 對於新產品或持續的運營更新，套用「Train the Trainer」概念，甲方只需專注培訓乙方的個別人員，例如內部培訓導師，然後由乙方自行將知識轉移至相關項目團隊。

## 八、數據安全保護要求

### 1. 數據安全 – 數據保護

甲方需乙方支援的業務涉及不同等級的資料，其中包括大量客戶隱私資訊，所有的資料都嚴禁洩露。甲方要求乙方

- i) 需根據甲方提出的許可權矩陣開通許可權，根據業務角色設置許可權，滿足許可權最小化原則，並每月核對許可權清單；
- ii) 限制員工下載、上傳、外發許可權，員工電腦禁用錄屏鍵、錄屏軟體等；
- iii) 設有外網訪問黑白名單管控，進一步加強保護資料安全；
- iv) 施行無紙化辦公並規定員工不攜帶手機等任何電子設備進入專案室，員工進入辦公空間前需要將手機等物品存放在個人格子櫃內，辦公空間內不能使用任何移動設備；
- v) 員工必須遵循甲方及乙方與資料及資訊保護的相關管理辦法、規範、指引等；
- vi) 員工需與甲方（如被要求）及乙方（必須）簽署保密協定。

### 2. 數據安全 – 數據傳輸及儲存

- i) 甲方要求乙方做到內網和外網物理隔離，內網和外網分別使用不同的電腦終端；
- ii) 內網電腦只能訪問甲方開放的作業系統；
- iii) 內網電腦須滿足每次重啟電腦資料自動清理，或按甲方要求頻率定時清理電腦資料；
- iv) 傳輸中的資料和靜態資料需受加密保護，使用的加密演算法符合業界安全標準；
- v) 員工內網電腦禁止外接存放裝置、通過域控／BIOS 禁用 USB 介面，並禁止通過類似藍牙、FTP 等傳輸資料到外部；
- vi) 禁止員工通過拆卸存放裝置訪問設備中的資料，員工電腦禁止被遠端存取；
- vii) 甲方如有資料備份要求，乙方須按甲方要求執行，資料須備份在獨立的內網伺服器當中，一般用戶無權訪問；
- viii) 乙方須做內外網隔離，在網路介面上劃分信任區域和非信任區域，並在安全性原則中禁止所有外網對內網的訪問；
- ix) 乙方獲取甲方的資料需嚴格遵從甲方授權執行，在獲得授權的前提下進行獲取，並且遵從甲方資料全生命週期安全管理的相關要求。

3. 數據安全 – 審計和及監控
  - i) 內網電腦須具審計系統：記錄、監控坐席人員資料訪問活動，及時發現異常行為和安全事件，並按甲方要求定期提供安全審計報告；
  - ii) 乙方須開放內網電腦的審計系統給甲方，甲方可隨時監控；
  - iii) 員工電腦使用上網行為管理系統或相關系統，以許可權最小化原則接入互聯網，做到上網行為管控；
  - iv) 乙方內網電腦的審計系統中的審計資料，須按甲方要求，保留不少於 180 天，保留時限須可按甲方要求進行調整；
  - v) 乙方內網電腦的審計系統，須實現乙方不同客戶間的審計資料隔離，保證乙方其他客戶不能看到中國人壽海外的資料；
  - vi) 乙方內網電腦的審計系統中的審計資料，須可按甲方要求進行銷毀，包括不限於更換設備、合同關係結束等。
4. 數據安全 – 定期殺毒掃描
  - i) 乙方須每月給內網電腦打補丁，並提供殺毒軟體評估月度報告；
  - ii) 重保期間，乙方須每星期給內網電腦打補丁，並按甲方要求提供殺毒軟體評估報告；
  - iii) 重保期間，乙方須配合甲方網路及系統安全加固工作。
5. 計算機設備安全 – 設置配置
  - i) CPU -> 最新一代 6 核，12 執行緒，單個邏輯 CPU 最小頻率不低於 2.5Ghz，最大頻率不高於 4Ghz；
  - ii) 記憶體 -> 16GB，DDR5；
  - iii) 硬碟容量 -> SSD 500GB；
  - iv) 每台電腦支援顯示器接入 -> 2 個；
  - v) 作業系統-> 使用最新版本的作業系統，例如 Windows 11 等。
6. 計算機設備安全 – 設置安全
  - i) 按甲方要求定期更新電腦系統補丁；
  - ii) 安裝商業版殺毒軟體，通過統一控制中心管理；
  - iii) 安裝商業桌面管理軟體，例如聯軟桌面管理軟體等；
  - iv) 按甲方要求定期向海外公司提供巡檢報告。
7. 計算機設備安全 – 設置登錄要求
  - i) 雙因數或更高規格登錄作業系統；
  - ii) 密碼長度大於等於 10 字元，最少含有一個大寫字母，一個小寫字母，一個數位，一個特殊字母；
  - iii) 連續輸入密碼 5 次錯誤，鎖定帳戶；



- iv) 密碼有效期最長 90 天；
- v) 新密碼不能與前 6 次的 5 個字元相同。
- 8. 計算機設備安全 – 物理安全
  - i) 物理安全：確保設備所在的物理位置安全，包括但不限於獨立並設置安全門禁的專屬項目工作房間、監控攝像頭和警報系統；
  - ii) 環境控制：使用適當的空調系統來控制溫度和濕度，以防止設備過熱或受潮；
  - iii) 電源保護：使用不斷電供應系統（UPS）和電源保護器來防止電源故障或電力波動造成的損害；
  - iv) 資料備份：定期備份資料，並將備份存儲在安全的、與原始資料地理位置分離的地方；
  - v) 防火牆和安全軟體：安裝防火牆和安全軟體來防止未經授權的訪問和網路攻擊；
  - vi) 加密：對敏感性資料進行加密，以防止資料在傳輸過程中被截獲或在設備丟失時被訪問；
  - vii) 存取控制：限制對網路和存放裝置的訪問，只允許經過授權的人員操作；
  - viii) 災難恢復計畫：制定災難恢復計畫，並定期演練，演練後提供相應報告，以確保在發生災難時能夠迅速恢復運營。
- 9. 計算機設備安全 – 終端安全

針對終端乙方須按甲方要求安裝正版的殺毒軟體、終端監控軟體及審計系統，不得私自卸載。
- 10. 場所安防 – 門禁系統
  - i) 乙方需在專屬項目工作房間安裝門禁系統以及 24 小時監控錄影；現場重點強調場所安全性、保密性，如發現可疑人員或非專案組人員，需及時向組長或管理職報備；
  - ii) 獨立門禁，根據業務人員開通許可權，且貫徹許可權最小化原則。
- 11. 場所安防 – 辦公區域監控
  - i) 視頻監控錄影保存 180 天以上；
  - ii) 視頻監控錄影需要有 raid 陣列保護。
- 12. 網絡帶寬 – 網絡帶寬（按人）
  - i) 互聯網：每人獨享 10M 頻寬；
  - ii) 內網：總頻寬不低於 10M；
  - iii) 網絡延遲目標值：延遲低於 80 毫秒。
- 13. 人員管理 – 離場外包人員的招聘及背景調查



- i) 相關人員簽署《保密協議》確保不能外涉甲方業務資料；
- ii) 乙方須提供招聘人員的背景調查報告；
- iii) 乙方須提供招聘人員的簡歷；
- iv) 全招聘流程，包括不限於簡歷篩選 -> 面試邀約 -> 面試（筆試，面試）-> offer 溝通 -> 體檢 -> 入職審批 -> 入職材料準備 -> 報到培訓。

14. 人員管理 – 人員安全管理機制

- i) 人員進出管理有登記，有監控，訪客到訪由接應的同事全程陪同才能進入相應區域；
- ii) 同事入職時需開通個人域帳號用於登錄電腦、開通共用檔許可權、開通對應的網路需求；
- iii) 按照甲方要求賦予外包人員對應資料存取權限，且貫徹許可權最小化原則；
- iv) 定期舉行網路安全培訓（包括但不限於資料安全、網路安全、網路隱私、釣魚網站測試等）；
- v) 外包人員入職後需進行統一的資訊安全考試和網路安全考試，在培訓期安排風控課等內容，專案室內張貼資訊安全公告與須知；
- vi) 外包人員每年進行資訊安全更新培訓，每位員工必須以 100%的合格率完成考試。

15. 網絡架構

- i) 甲方要求乙方做到內網和外網物理隔離，內網和外網分別使用不同的電腦終端；
- ii) 內網電腦只能訪問雲桌面，坐席通過雲桌面訪問特定的甲方作業系統；
- iii) 禁止雲桌面與本地終端的資料傳輸：禁止使用者將檔拷貝至雲桌面，並禁止用戶將檔從雲桌面中複製出來；
- iv) 外網電腦只能訪問甲方提供的白名單網站。

備註：針對以上第 1-15 項，乙方須在標書中提供滿足相關要求的證明文件，如無法提供證明文件，須說明原因，並提供如何滿足此項要求的解決方案的描述

## 九、智慧財產權要求

外包人員在為甲方提供服務期間所形成的智慧財產權歸甲方所有。

## 十、招標文件的獲取

於 2024 年 08 月 01 日 00:00 至 2024 年 08 月 14 日 18:00 於國壽海外官網招標項目中下

載獲取。

#### 十一、投標文件的遞交

投標檔遞交的截止時間：2024 年 08 月 14 日 18:00（香港時間），逾期送達或未送達指定地點的投標檔，招標人不予受理。

#### 十二、投標檔的接收方式

紙質版：密封加騎縫章投送至香港灣仔軒尼詩道 313 號中國人壽大廈 24 字樓投遞箱。

電子版：以 U 盤方式連同紙質版一併密封加騎縫章提交。

#### 十三、聯繫方式

招標人：中國人壽保險（海外）股份有限公司

地 址：香港灣仔軒尼詩道 313 號中國人壽大廈 24 字樓

聯 系 人：文偉諭（Jason Man）/ 張銘軒（Hin Cheung）

電 話：(852) 3708 6623 / (852) 2831 7925

電子郵件：[jasonman@chinalife.com.hk](mailto:jasonman@chinalife.com.hk) / [cheungminghin@chinalife.com.hk](mailto:cheungminghin@chinalife.com.hk)

## 第二部分 投標人須知

### 一、投標人須知前附表

《須知》 條款號	條款名稱	編列內容
1	招標人	名稱： <u>中國人壽保險（海外）股份有限公司</u> 地址：香港灣仔軒尼詩道 313 號中國人壽大廈 24 字樓客戶服務部 聯絡人：文偉諭（Jason Man） / 張銘軒（Hin Cheung） 電話：(852) 3708 6623 / (852) 2831 7925 合同簽約主體： <u>中國人壽保險（海外）股份有限公司</u>
2	項目名稱	項目名稱： <u>港分客服外包採購專案</u>
3	分包／轉包	如乙方涉及將本合同約定的外包服務全部或部分委託給第三方（「分包商」）： 1、該分包商必須為乙方的全資子公司； 2、乙方必須就為何需要分包提供合理充分原因； 3、乙方必須承諾並於合約中呈現，其將全部承擔有關分包商的責任，而其需提供證明有足夠資產承擔有關責任，例如公司過去 3 年的財務報告。
4	專案實施地點	乙方位於中國內地廣東省或香港的場地（離場外包）
5	合同週期／實施週期	<u>框架合同 3 年</u>
6	交付時效要求	根據甲方實際要求
7	招標文件的提問澄清	所有需要澄清的疑問應於 2024 年 08 月 07 日 18:00 前向招標人發送電子郵件（ <a href="mailto:jasonman@chinalife.com.hk">jasonman@chinalife.com.hk</a> 及 <a href="mailto:cheungminghin@chinalife.com.hk">cheungminghin@chinalife.com.hk</a> ）一次性提出問題。
8	投標文件份數	紙質版：正本 <u>1</u> 份、副本 <u>2</u> 份 電子版： <u>1</u> 份
9	裝釘要求	紙質正本、副本按 A4 紙規格分別於左側裝釘成冊，採用膠裝（粘貼方式裝釘），並應清晰易於辨認，在封面右上角標明「正本」、「副本」字樣。正本和副本如有不一致之處，以正本為準。電子版文檔與書面文件內容應保持一致，如有不一致，以書面文件為準。

10	投標書文檔要求	<p>1、投標函（需法定代表人或委託代理人簽字、蓋公章）；</p> <p>2、投標人有效的商業登記證及公司註冊證明（香港註冊公司）／營業執照或社會信用代碼（內地註冊公司）影本，需加蓋公章；</p> <p>3、公司簡介；</p> <p>4、服務範圍；</p> <p>5、相關項目的成功案例；</p> <p>6、相關工作安排、工作的整體思路及必要細節，項目負責人介紹等；</p> <p>7、根據附件內的要求進行報價。</p>
11	※投標有效期	90 天
12	※投標人資質條件	<p>1、符合招標文件陳列的各項要求；</p> <p>2、具有獨立承擔民事責任的能力；</p> <p>3、具有履行合同所必需的服務和專業能力；</p> <p>4、過往無任何處罰或違法違規記錄。</p>
13	其他要求	<p>1、服務經驗要求與證明提供： 近三年有項目經驗是服務香港金融（銀行或保險業）或政府機構而相關項目坐席人數多於 10 人，或服務中國內地金融（銀行或保險業）／政府機構／中國人壽集團，而相關項目坐席人數多於 100 人。（提供的證明需包括項目合同首頁、合同完整金額所在頁及簽字頁影本，相關項目經驗可以是由乙方全資子公司所累積，惟需提供相關證明）；</p> <p>2、離場外包場地必須在廣東省範圍以內，及必須具備簽訂合約後 2 個月內完成場地構建的能力（具體場地要求參考招標文件）；</p> <p>3、具備簽訂合約後 1 個月內完成招聘及組班的能力；</p> <p>4、採購付款方式要求：按月結算，次月結算上一月度費用（招標方有權利根據合同條款中不達標情況扣除相應費用）。</p>
14	開標	<p>開標時間：待定</p> <p>開標地點：<u>香港灣仔軒尼詩道313號中國人壽大廈24字樓</u></p>
15	述標	述標內容：包括但不限於公司簡介、項目經驗、技術與服務方案（含服務承諾、應急預案）

		日期、時間及方式：待定 地點：香港
16	評標辦法	綜合評標法
17	備註	<p>1、 招標人保留不退還投標檔的權利。</p> <p>2、 乙方失誤所導致的經濟損失由乙方承擔。</p> <p>3、 本招標檔中標注“實質性需求”或“※”的條款不允許負偏離。</p>

本表為對於擬採購服務的補充和修改，如有矛盾，以本前附表為準。

## 二、投標人須知細則

### 1. 投標文件

#### i) 投標檔的編制

- (a) 投標人應按照招標檔的內容編寫投標檔，並對招標檔做出實質性回應，凡屬於非實質性回應或投標檔產生重大偏差均會造成廢標。凡屬於細微偏差的將會由評標委員會做出不利於投標人的評審。
- (b) 投標人提交的投標檔以及投標人與招標人就有關投標的所有往來函及電郵均應使用中文。投標人提交的支援檔和印刷的文獻可以使用另一種語言，但相應內容應譯成中文，在解釋投標檔時以中文譯本為準。
- (c) 投標檔應用不褪色的材料書寫或列印，並由投標人的法定代表人或其委託代理人簽字或蓋章。委託代理人簽字的，投標檔應附法定代表人簽署的授權委託書。投標檔應儘量避免塗改、行間插字或刪除。如果出現上述情況，改動之處應蓋章或由投標人的法定代表人或其授權的代理人簽字確認。
- (d) 投標檔正本一份，副本份數見投標人須知前附表。正本和副本的封面上應清楚地標記“正本”或“副本”的字樣。投標檔的正本及副本應由投標人的法定代表人或其授權人逐頁小簽及加蓋公章。當副本和正本不一致時，以正本為準。
- (e) 所有投標檔均須左側裝釘，採用膠裝（粘貼方式裝釘），不得採用活頁方式裝釘。

#### ii) 投標檔的組成

投標檔應包括但不限於下列內容：

- (a) 投標文件封面
- (b) 投標檔目錄
- (c) 投標函（格式見附件）
- (d) 投標報價表（格式見附件）
- (e) 商務、技術條款偏離表（格式見附件）
- (f) 法定代表人資格證明書/法定代表人授權書（格式見附件）
- (g) 投標單位基本情況介紹
- (h) 投標人近 3 年同類項目業績表



- (i) 投標人服務承諾及方案
- (j) 投標人資質證明檔（需加蓋公章）
  - 投標人有效的商業登記證及公司註冊證明（香港註冊公司）／營業執照或社會信用代碼（內地註冊公司）
  - 法定代表人授權書、法人授權代表身份證
  - 其它資質、資格證明書等（授權代理證書檔）
- iii) 投標檔的密封和標記
  - (a) 投標檔的正本與副本應分開包裝，加貼封條，並在封套的封口處加蓋騎縫章。  
所有副本封裝在另一信封裡，並且兩個信封上正確標識“正本”和“副本”字樣。電子版以 U 盤方式連同紙質版一併密封加蓋騎縫章提交。
  - (b) 在內、外層封套上應寫明：
    - 收件人（招標人）的全稱、聯繫電話和詳細地址
    - 項目名稱開標時間前不得開封。
  - (c) 外裝信封未按“投標人須知”密封並予以標識，那麼招標人對誤遞或提前拆封不負責任。
- iv) 投標有效期
  - (a) 投標有效期的具體時間見投標人須知前附表或商務及技術需求。在此期間，投標人不得要求撤回或修改其投標檔。投標有效期不滿足要求的投標將被視為非實質性回應投標。
  - (b) 在原定投標有效期滿之前，如果出現特殊情況，招標人可以書面形式向投標人提出延長投標有效期的要求。投標人須以書面形式予以答覆，同意延長投標有效期的投標人不允許修改他的投標檔。

## 2. 投標報價

- i) 投標人應在投標報價表上標明每名外包坐席每月單價（合約期內外包坐席人數增減將使用同一單價計算）和服務總價，由法定代表人或公司授權代表簽署並加蓋公章。
- ii) 當投標人提交的投標電子版檔和紙質版檔內容不一致時，以紙質版檔內容為準，電子版檔為微軟辦公軟體格式。

iii) 當投標檔中小寫數字價格與大寫數字價格不一致時，以大寫數字價格為準。

### 3. 投標文件的遞交

- i) 投標人必須在投標人須知前附表或商務及技術需求規定的截止時間內將投標文件提交至投標人須知前附表或商務及技術需求所述的指定地點。
- ii) 逾期送達的或者未送達指定地點的投標檔，招標人不予受理。
- iii) 投標檔由招標人保管不予退還。

### 4. 開標

招標人在投標人須知前附表或商務及技術需求規定的投標截止時間後於規定的地點開標，本次開標不邀請投標人出席。

### 5. 述標

述標要求詳見投標人須知前附表，述標日期、時間和方式由招標人另行通知。

### 6. 簽訂合同

中標人應當自收到預中標通知之日起 60 日內，與招標人簽訂合同，否則招標人有權開始與下一中標候選人簽訂合同。

招標文件、投標文件及其澄清文件等，均為合同的組成部分。

### 7. 解釋權

本招標檔所有內容解釋權歸中國人壽保險(海外)股份有限公司香港分公司客戶服務部。

## 第三部分 商務及技術需求

### 一、商務需求表

序號	商務需求內容	是否實質性需求
1	滿足實施離場外包模式並提供一站式全流程外包服務、離場外包場地必須在廣東省範圍以內、必須具備簽訂合約後 2 個月內完成場地構建的能力	是
2	具備簽訂合約後 1 個月內完成招聘及組班的能力	是
3	符合第一部分 - 第五點所陳列的第 1 項服務要求	是
4	符合第一部分 - 第五點所陳列的第 2 項服務要求	是
5	符合第一部分 - 第五點所陳列的第 3 項服務要求	是
6	符合第一部分 - 第五點所陳列的第 4 項服務要求	是
7	符合第一部分 - 第五點所陳列的第 5 項服務要求	是
8	符合第一部分 - 第五點所陳列的第 6 項服務要求	是
9	符合第一部分 - 第六點所陳列的第 1 項任職人員要求	是
10	符合第一部分 - 第六點所陳列的第 2 項任職人員要求	是
11	符合第一部分 - 第六點所陳列的第 3 項任職人員要求	是
12	符合第一部分 - 第六點所陳列的第 4 項任職人員要求	是
13	符合第一部分 - 第六點所陳列的第 5 項任職人員要求	是
14	符合第一部分 - 第七點所陳列的第 1 項其他人員要求	是
15	符合第一部分 - 第七點所陳列的第 2 項其他人員要求	是
16	符合第一部分 - 第七點所陳列的第 3 項其他人員要求	是
17	符合第一部分 - 第七點所陳列的第 4 項其他人員要求	是
18	符合第一部分 - 第七點所陳列的第 5 項其他人員要求	是

### 二、技術條款需求

序號	技術需求內容	是否實質性需求
1	符合第一部分 - 第八點第 1 項陳列有關「數據安全 - 數據保護」之要求	是
2	符合第一部分 - 第八點第 2 項陳列有關「數據安全 - 數據傳輸及儲存」之要求	是
3	符合第一部分 - 第八點第 3 項陳列有關「數據安全 - 審計和及監控」之要求	是
4	符合第一部分 - 第八點第 4 項陳列有關「數據安全 - 定期殺毒掃瞄」之要求	是
5	符合第一部分 - 第八點第 5 項陳列有關「計算機設備安全 - 設置配置」之要求	是
6	符合第一部分 - 第八點第 6 項陳列有關「計算機設備安全 - 設置安全」之要求	是
7	符合第一部分 - 第八點第 7 項陳列有關「計算機設備安全 - 設置登錄要求」之要求	是

8	符合第一部分 – 第八點第 8 項陳列有關「計算機設備安全 – 物理安全」之要求	是
9	符合第一部分 – 第八點第 9 項陳列有關「計算機設備安全 – 終端安全」之要求	是
10	符合第一部分 – 第八點第 10 項陳列有關「場所安防 – 門禁系統」之要求	是
11	符合第一部分 – 第八點第 11 項陳列有關「場所安防 – 辦公區域監控」之要求	是
12	符合第一部分 – 第八點第 12 項陳列有關「網絡帶寬 – 網絡帶寬（按人）」之要求	是
13	符合第一部分 – 第八點第 13 項陳列有關「人員管理 – 離場外包人員的招聘及背景調查」之要求	是
14	符合第一部分 – 第八點第 14 項陳列有關「人員管理 – 人員安全管理機制」之要求	是
15	符合第一部分 – 第八點第 15 項陳列有關網絡架構之要求	是
16	符合第一部分 – 第九點陳列的智慧財產權要求	是

備註：針對以上第 1-15 項，乙方須在標書中提供滿足相關要求的證明文件，如無法提供證明文件，須說明原因，並提供如何滿足此項要求的解決方案的描述。

## 第四部分 投標檔案格式

(正本或副本)

# 投 標 文 件

項目名稱： \_\_\_\_\_ 港分客服外包採購專案

投標人名稱： \_\_\_\_\_

法人或授權代表簽字： \_\_\_\_\_

製作時間： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 投標檔目錄

序號	檔案名稱	對應頁碼
1	投標函	
2	投標報價表	
3	商務、技術條款偏離表	
4	法定代表人資格證明書	
5	投標單位基本情況介紹	
6	投標人近 3 年同類項目業績表	
7	服務承諾書	
8	投標人資質證明檔	



## 一、投 標 函

(必填)

中國人壽保險（海外）股份有限公司：

\_\_\_\_\_（投 標 單 位 全 稱）授 權  
\_\_\_\_\_（全權代表姓名）\_\_\_\_\_（職

務、職稱）為全權代表，參加貴方組織的港分客服外包採購專案招標的有關活動，並對本專案進行投標。為此：

1. 在研究了貴公司提供的招標文件及澄清或修改檔（如有）後，我方願意按招標文件所述提供服務，並履行招標檔合同協議書中的責任和義務。
2. 我方已詳細審查全部招標文件，包括澄清或修改檔（如有）以及有關附件。我方完全理解並同意放棄對這方面有不明及誤解的權利。
3. 本投標有效期為投標截止日起90日曆天，我方保證在投標有效期內嚴格遵守本投標函的各項承諾。在此期限屆滿之前，本投標函始終將對我方具有約束力，並隨時接受中標。
4. 我方同意按照你方的要求提供與本投標有關的一切資料，完全理解你方不一定要接受最低價的投標或收到的任何投標。同時也理解，你方不負擔我方的任何投標費用。
5. 如果我方中標，我方保證按照招標檔規定的進度要求履行提供服務及有關責任和義務。
6. 在合同協議書正式簽署生效之前，本投標函連同你方發出的中標通知書，將構成你我雙方共同遵守的檔，對雙方均具有約束力。

7. 如果我方存在以下任何一種行為時，你方有權取消我方中標資格，另選中標單位：

- (1) 在投標有效期內撤回或修改投標檔；或
- (2) 我方在接到中標通知書後放棄中標；或
- (3) 我方在接到中標通知書後 60 日內拒絕按照你方指定的時間和地點簽訂合同及附件；或
- (4) 我方在簽訂合同時提出你方不能接受的附加條件或者更改合同實質性內容的；或
- (5) 我方有弄虛作假或串通投標，或者存在其他影響招標公正性的違法違規行為；或
- (6) 我方資質證書被暫扣或吊銷，但仍參與投標。

8. 與本投標有關的一切往來通訊請寄：

投標人地址：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

投標人（填寫名稱並蓋章）：\_\_\_\_\_

法人或授權委託人簽字：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

傳真：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 二、投標報價表

(必填)

項目名稱：港分客服外包採購專案

序 號	人員類別	每名外包 坐席每月 單價 (人民幣)	服務總價(7名 外包坐席) (人民幣)	備註

注：

- 1) 「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，包括不限於坐席薪資、按當地法例應繳納的社保公積金／強積金、風險金、管理費、稅金、場地及設備費用等等；
- 2) 預計約需7名坐席處理相關事務，惟確實所需人數視乎當時工作量而定；
- 3) 合約期內人數增減將使用同一「每名外包坐席每月單價」計算。

投標人（填寫名稱並蓋章）：\_\_\_\_\_

法人或授權委託人簽字：\_\_\_\_\_

### 三、商務、技術條款偏離表

(必填)

法人或授權代表簽字：\_\_\_\_\_ 公司名稱（加蓋公章）：\_\_\_\_\_

#### 1. 商務偏離表（與商務需求表一一對應）

商務需求內容	投標人應答	偏離描述

[illegible]

注：任何與招標檔要求不一致（優於或偏離招標檔要求）的內容請在以上表格中注明“正偏離”或“負偏離”，如一致可直接填“滿足”，如無差異說明，將被視為與招標檔要求內容一致，如需要說明的特殊部分，另備註中解釋。



#### 四、法定代表人資格證明書

致：中國人壽保險（海外）股份有限公司

（姓名）\_\_\_\_\_，（職務）\_\_\_\_\_，（性別）\_\_\_\_\_，（身份證號）\_\_\_\_\_，乃（投標人名稱）\_\_\_\_\_的法定代表人，有權在港分客服外包採購專案的投標活動中，以我單位的名義簽署投標函和投標檔、與招標人協商、談判、簽訂合同協議書以及執行一切與此有關的事項。

特此證明。

投標人（填寫名稱並蓋章）：\_\_\_\_\_

法人或授權委託人簽字：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：

- 1、如為法定代表人參加本次投標活動時，填寫此表，則不需要填寫“法定代表人授權委託書”；
- 2、後附法定代表人身份證影本並加蓋公章。

投標人（填寫名稱並蓋章）：\_\_\_\_\_

法人或授權委託人簽字：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_傳真：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 法定代表人授權書

(如投標人代表不是投標人法人代表，須持有《法定代表人授權書》)

本授權書聲明：註冊於(國家或地區的名稱)\_\_\_\_\_的  
(公司名稱)\_\_\_\_\_的在下面簽字的(法人代表姓名、  
職務)\_\_\_\_\_,代表本公司授權(單位名稱)\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_的在下面簽字的(被授權人的姓名、職務)\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_為本公司的合法代理人，就港分客服外包採購  
專案的投標，以本公司名義處理一切與之有關的事務。

本授權書於\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日簽字生效，特此聲明。

法定代表人簽字：\_\_\_\_\_

被授權人簽字：\_\_\_\_\_

公司蓋章：\_\_\_\_\_

附：

被授權人姓名：	
職務：	
詳細通訊位址：	
郵遞區號：	
傳真：	
電話：	

**註：請附法人及授權代表身份證影本**

## 五、投標單位基本情況介紹

(必填)

### 1. 投標單位名稱及概況：

#### A·投標單位基本情況

企業全稱			
機構代碼編號		營業執照編號	
稅務登記編號		網址	
註冊地址			
註冊資金		註冊日期	
經營範圍			
企業性質		法人代表	
連絡人		聯繫電話	
電郵地址		傳真	
上年經營額		上年利潤數	
主要客戶			

#### 說明：

- 1) 供應商本著“誠實、信用”的原則，如實填寫投標單位基本情況表，並對填寫內容承擔法律責任；
- 2) “企業性質”包括國企、私營企業等；
- 3) “經營範圍”為企業營業執照規定的內容。

B·茲證明上述聲明是真實、正確的，並已提供了全部現有資料和資料，我方同意根據貴方要求出示檔予以證實。

投標單位名稱：\_\_\_\_\_

法人或授權代表（簽字、蓋章）：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_ 傳真：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 六、投標人近 3 年同類項目業績表

(提供的證明需包括項目合同首頁、合同完整金額所在頁及簽字頁影本)

序號	合同名稱	服務性質描述	行業性質	最終用戶名稱	合同起止日期	連絡人	聯繫方式

投標人（填寫名稱並蓋章）：\_\_\_\_\_

法人或授權委託人簽字：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 七、服務承諾書

(必填、格式自擬)

包含但不限於以下內容，需加蓋公章：

- 1) 作業時間回應：如何根據甲方實際情況進行隨時調整；
- 2) 激勵機制：如何制定激勵機制保證隊伍穩定性；
- 3) 人力供應：如何快速滿足人力需求；
- 4) 費用發放：確保按時足額發放外包人員工資；
- 5) 資訊安全：必須嚴格遵守招標人保密及資訊安全要求；
- 6) 服務品質：如何把控作業服務品質；
- 7) 應急預案。

## 八、投標人資質證明檔

(格式自擬)

備註：本部分提供資料包含但不限於：

- 1) (香港註冊公司) 投標人有效的商業登記證及公司註冊影本，需加蓋公章／(內地註冊公司) 營業執照或社會信用代碼影本，需加蓋公章；
- 2) (香港註冊公司) 過往無處罰或違規違法的自我聲明，需加蓋公章／(內地註冊公司) 過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；
- 3) 表彰獎勵、其它相關資質證明文件的影本，需加蓋公章；
- 4) 滿足數據安全保護要求的證明文件，如無法提供證明文件，須說明原因，並提供如何滿足此項要求的解決方案的描述。

## 保密協議

甲方：（以下簡稱“披露方”）

乙方：（以下簡稱“接收方”）

鑒於接收方擬與披露方建立了合作關係，而披露方將因此向接收方披露本協定定義的保密資訊。為保證此類資訊不被未經授權地披露、使用，經友好協商，簽訂了本協定，具體如下：

### 第一条 定義

**1.1 保密資訊：**屬於披露方的保密資訊、專有資訊和商業秘密資訊（以下統稱“保密資訊”）是指披露方擁有或持有的、不為外界所公知的、與披露方或披露方的關聯公司業務、服務、產品相關的資訊，包括但不限於以下資訊：由披露方或其關聯公司在本協議簽署前或之後披露給接收方，**(1)**所有商業資訊/資料、計畫、策略、或材料，包括但不限於商業計畫和戰略、員工名單、員工福利計畫、人事事務、顧客清單/資料、市場訊息、行銷計畫、定價政策、方法、財務資訊、或關於財務計畫的資訊、關於為資本結構和流動性需要制定的當前規劃以及選擇性的考慮等相關的資訊、任何客戶合同或關於某客戶合同的提議、投資者資訊、關於任何研究或試驗計畫的測試資料、在製品、現在或將來的產品；**(2)**所有使用者手冊、系統文檔、保密報告、通信、備忘錄或與前述第**(1)**款和**(2)**項描述的任何項目有關的其他材料，包括但不限於招標和投標檔、述標文件等；**(3)**接收方在履行與披露方間任何合作時，接觸到的第三方提交給披露方的任何資訊。無論這些資訊是以書面、口頭、圖形、電子還是其他任何形式披露。

**1.2 關聯公司：**一方的關聯公司是指由一方直接控制或間接控制；或直接或間接控制一方；或與一方共同控制同一家公司或能對其施加重大影響；或與一方受同一家公司直接或間接控制的公司。包括但不限於一方的母公司、子公司；與一方受同一母公司控制的子公司；一方的合營企業、聯營企業等。這裡的“公司”指任何一人公司、有限責任公司或股份有限公司；“控制”是指直接或間接地擁有影響所提及公司管理的能力，無論是通過所有權、有投票權的股份、合同或其他被人民法院認定的方式。

### 第二条 保密義務

- a) 接收方將僅限於為評估其是否將與披露方建立服務合作關係，以及在服務合作關係建立後為執行合作關係之必要而使用披露方的保密資訊。
- b) 接收方同意嚴格控制披露方所披露的保密資訊，保護的程度不能低於接收方保護自己保密資訊的程度。但無論如何，接收方對該保密資訊的保護程度不能低於一個管理良好的技術企業

對自己的保密資訊保護的程度。

- c) 接收方保證採取所有必要的方法對披露方提供的保密資訊進行保密，包括但不限於執行和堅持適當的作業程式（如接收方規章制度或為執行本協議而特別制定的規定等）來避免非經授權而披露、使用或複製保密資訊。
- d) 未經披露方事先書面同意，接收方保證不向任何第三方披露本協定的存在或本協定的任何內容以及本協定所涉及的任何保密資訊，也不得向第三方告知或暗示雙方間存在合作關係。
- e) 一旦接收方發現任何人錯誤地獲得或使用了披露方披露的保密資訊，接收方將立即書面通知披露方。

### 第三条 使用方式和不使用的義務

- a) 除直接參與本協議項下工作的公司職員之外，在未經披露方事先書面許可，且未與第三方另行簽訂不低於本協定保護程度的正式書面保密協議的情形下，接收方不能將保密資訊披露給其它任何第三方，包括但不限於接收方的關聯公司，或其委託顧問方、接受諮詢方。
- b) 接收方應當告知並以適當的有效方式約束上述接觸保密資訊的
  - (I) 公司職員，使其無論是在職中還是離職後；
  - (II) 關聯公司（定義見 1.2），使其無論是在接收方的控制中，還是脫離接收方的控制後；均承擔與本協議規定相同的保密義務。如以上所述人員或公司洩露保密資訊，接收方同意承擔違反保密義務的全部賠償法律責任。
- c) 未經披露方事先書面許可，不能將此保密資訊的全部或部分進行複製或仿造、進行反向工程、反彙編、逆向推導等。
- d) 接收方承諾在保密期限內，接收方將不會為任何與本協定規定不符的目的自己或允許他人使用保密資訊的全部或任何部分。
- e) 接收方未經披露方許可或授權，並在非法律強制的措施下，因過失、故意等其他任何理由將保密資訊泄漏給被本人以外的第三人，應承擔違約責任的同時，告知知悉保密資訊的第三人負有保密義務，並承擔因第三人原因所引起全部責任。（包括但不限於違約責任、賠償金及第三人所違反本保密協議的一切責任）

### 第四条 例外情況

如果接收方基於法律、法規、判決、裁定（包括按照傳票、法院或政府處理常式）的要求而需披露保密資訊，則接收方應當事先儘快通知披露方，如不能事先通知亦應在該行為發生後 24 小時內通知披露方；同時，接收方應當盡最大努力幫助披露方有效限制該保密資訊的披露範圍。

### 第五条 否認許可

除非披露方另行明確書面授權，接收方不能認為據本協議披露方授予了接收方包含該保密資訊的任何專利申請權或專利權、商標權、著作權等智慧財產權，或該智慧財產權的使用權。



## 第六條 保密期限

- a) 自本協議生效之日起，雙方就建立服務合作關係可行性的任何溝通以及在建立服務合作關係後的任何資訊交流均受本協定條件和條款的約束。
- b) 除非披露方以書面形式明確說明本協議所涉及的某項保密資訊可以不用保密，否則接收方必須按照本協議約定的保密義務對所收到的保密資訊持續地承擔保密義務。

## 第七條 救濟方法

- a) 雙方承認，披露方披露的保密資訊是有價值的商業秘密；遵守本協定的條款和條件對於保護保密資訊的秘密是有必要的；所有違約對該保密資訊進行未被授權的披露或使用將對披露方造成不可挽回的和持續的損害。雙方確認一旦發生違約行為，計算這樣的損失的具體金額可能比較困難，因此雙方認為事先確定一個違約金比例是合理的，為此雙方確定如果發生接收方違約：
  - (I) 接收方應當按照披露方的指示採取有效的方法對該保密資訊進行保密，所需費用由接收方承擔。
  - (II) 接收方應向披露方支付不低於人民幣 50 萬元的違約金；如果接收方將保密資訊提供、洩露給披露方的競爭對手，則違約金的最低支付額應增加至人民幣 500 萬元。
  - (III) 違約金不足以彌補披露方損失的，接收方並應當賠償披露方因違約而造成的所有損失，包括但不限於：法院訴訟的費用、合理的律師酬金和費用、所有損失或損害等等。

## 第八條 附則

- a) 本協議對每一方的繼承人和合法受讓人均具有約束力；但是，未經另一方事先書面同意，任何一方均不得對本協定進行全部或部分的轉讓（無論是通過法律運作、證券或資產的銷售、合併或其他方式）。任何違反本條規定的轉讓均為無效。
- b) 任何一方未行使其於本協議項下的任何權利均不得構成或被視為該方對這些權利或其它權利的放棄或喪失。
- c) 如果本協議中的任何條款被法庭認定非法、無效或不可執行，則除這些條款以外的其他條款的合法性、有效性、可執行性將不因此而受到任何影響。
- d) 本協議適用於甲方所在地中華人民共和國（包括但不限於香港及中國內地）註冊的公司，並受該地區相關法律解釋和管轄。由本協議產生的一切爭議由雙方友好協商解決，協商解決不成的，雙方均可向甲方所在地人民法院提起訴訟。
- e) 雙方一致同意本協議經各方蓋章後自前述的生效日期起開始生效，任何於本協議簽訂前經雙方協商但未記載於本協定之事項，對雙方均無約束力。
- f) 本協議壹式肆份，雙方各執貳份，如本附件與主合同有不同之處，以本附件為準。

（以下無正文）