

辽宁振兴银行智能呼叫机器人项目供应商征集公告

辽宁振兴银行股份有限公司（以下简称“辽宁振兴银行”）拟开展智能呼叫机器人项目建设，现进行智能呼叫机器人项目供应商的征集，诚邀合格供应商参与，具体信息如下。

项目概况

为进一步优化客户服务流程，提升业务处理效率与质量，本行现计划采购智能呼叫机器人相关产品及服务。该项目旨在借助先进智能技术，实现特定场景下信息的高效沟通与精准传递，确保客户问题得到及时、妥善处理，保障金融服务稳定有序开展。

资格要求

1. 供应商须为在中华人民共和国境内依法注册且存续有效的独立法人，具有独立承担民事责任的能力和经营许可，具有独立签订合同的权利，具备为本项目提供相关产品及服务的能力，遵守国家有关法律、法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，公司治理良好；

2. 近三年内（自本项目公告发布之日起前三年，统计从 2022 年 7 月至 2025 年 7 月期间），在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录——提供“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）信

用记录查询结果完整截图并加盖单位公章；

3. 供应商须具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

4. 拟投标的产品或项目实施中所依赖的产品不会侵害任何第三方的合法权益，包括但不限于知识产权（须提供承诺函且有权人签字并加盖公章）；

5. 供应商应承诺遵守监管部门和我行提出的各项信息科技外包管理要求，包括但不限于信息安全、内控合规、业务连续性、信息科技风险管理等方面的要求，并承诺配合监管部门和我行对其开展的现场与非现场监督、检查、审计工作；

6. 供应商必须具有拟投标产品的自主知识产权，或自主提供开发、测试服务，即非代理商，服务人员必须为公司自有人员（须提供近 3 个月的社保证明文件）；

7. 应具备金融行业同类型项目的服务实施案例，原则上要求近三年内（自本项目公告发布之日起前三年，统计从 2022 年 7 月至 2025 年 7 月期间）在银行业不少于 3 个及以上同类型实施案例（其中要求至少包含 1 个法人银行总行案例）；

8. 供应商应具备行业认可的标准化资质和软件开发资质，包括 ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系统认证、ISO22301 业务连续性管理体系认证、CMMI3 级及以上认证等。以上认证至少须取得 2 项及以上；

9. 供应商应配备满足本项目实施所需要的足够数量的技术服务人员，并明确具体的服务团队人员信息，提供对应人员的简历。其中，

项目的现场实施团队成员数量不得少于 3 人（开发、测试、架构等核心人员）且必须配备 1 名专职项目经理（须取得 PMP/PRINCE2/软考项目管理师等证书）；同时，供应商应在现场服务团队以外，配置合理数量的远程专家技术支持服务团队，明确具体的服务团队人员信息，提供对应人员的简历。项目应配备不少于 2 名熟悉同类型项目的技术专家（开发、架构等核心领域）；

10. 供应商应配备满足本项目实施所需要的足够经验与技术能力的技术服务人员，并明确具体的服务团队人员信息，提供对应人员的简历。项目的现场实施团队成员（开发、测试、架构等核心人员）均须具备 5 年以上工作经验，且 2 年以上银行业同类型项目实施经验，项目经理须具备 5 年以上银行业同类型项目实施或管理经验且须取得 PMP/PRINCE2/软考项目管理师等证书；同时，供应商应在现场服务团队以外，配置具备丰富经验和技术的远程专家技术支持服务团队，明确具体的服务团队人员信息，提供对应人员的简历。项目技术专家（开发、架构等核心领域）应具备 7 年以上银行业同类型项目实施及维护经验，精通本项目或产品的技术框架，具备架构设计、程序优化、故障排查等能力；

11. 供应商应提供本项目交付物所对应的全部未加密的源代码；

12. 供应商应提供针对本项目服务内容或交付产品所对应的培训，做好知识转移，确保我行技术/业务人员具备使用本项目产品的基本能力；

13. 供应商应承诺，提供本项目交付产品自终验收合格之日起不

少于十年的服务周期，我行可在免费质保维护期结束后根据实际情况自行决定是否购买收费维护服务，我行决定购买，供应商不得拒绝并按我行需求提供合格的维护服务；

14. 供应商应具备注册资金 1000 万（含）以上，公司人员规模至少 50 人（含）以上；

15. 符合法律、行政法规规定的其它要求。

报名时提交材料

请有意向参与项目的供应商，严格依据“资格要求”，提交相应证明材料，同时提供参与意向主体的详细信息，包括但不限于：公司全称、企业概况、联系人姓名、联系电话、电子邮箱地址，以及企业注册地址。

资料提供方式、时间

请供应商将材料通过邮件的方式在 2025 年 7 月 18 日 17:00 前发送到 lnzxyhzc@newupbank.com 邮箱。

辽宁振兴银行股份有限公司

2025 年 7 月 11 日