

辽宁振兴银行客服人员外包服务采购项目

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”)拟开展客服人员外包服务采购项目招采工作,因项目需要,特进行供应商征集,诚邀合格供应商参与,具体信息如下。

一、项目概况

辽宁振兴银行客服中心成立于 2018 年,目前团队人员主要通过电话客服及在线客服等渠道维护我行客户。辽宁振兴银行为进一步优化客服团队管理、提升客户满意度,现拟推进客服人员外包服务采购项目工作,对外征集项目合作供应商。

二、资格要求

1. 需依法在中华人民共和国境内注册成立,具有法人资格,持有有效的营业执照,经营范围应包含劳务外包相关业务。

2. 需取得人力资源服务许可证和劳务派遣经营许可证,具备相应服务能力,依法保障外包员工合法权益。

3. 近三年内(自本项目公告发布之日起前三年,即 2022 年 10 月至 2025 年 9 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。

4. 应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度,能提

供最近三个年度经审计的财务报表，证明财务状况良好。

5. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，需提供近半年（自本项目公告发布之日起前半年，即 2025 年 3 月至 2025 年 9 月）相关纳税证明和社保缴纳证明。

6. 供应商应具备注册资金 300 万（含）以上，公司人员规模至少 50 人（含）。原则上具备本地化支持服务能力，要求沈阳本地有分公司/办事处或有固定办公地点，服务团队成员原则上须为本地常驻人员。

7. 应具备金融行业同类型项目人力外包服务实施案例，要求近五年内（自本项目公告发布之日起前五年，即 2020 年 10 月至 2025 年 9 月期间）在银行业不少于 3 个同类型实施案例（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，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 信息安全管理体系认证、ISO22301 业务连续性管理体系认证等。以上认证至少须取得 2 项。

9. 未被列入“信用中国”网站失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

10. 供应商应配备满足本项目实施所需要的足够数量的服务人员，并明确具体的服务团队人员信息，提供对应人员的简历。应配备至少 1 名人力资源管理人员作为项目经理，对接与处理人员招/解聘、合同管理、月度对账等，以确保外包业务的顺利开展。

11. 需具备健全的人员外包管理制度，涵盖人员招聘、培训、考核、薪酬福利等环节，保障劳务人员权益和业务有序进行。

12. 可提供增值税专用发票，以便银行进行财务处理和税务抵扣。

13. 供应商应承诺遵守监管部门和我行提出的各项外包管理要求，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。

三、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。

四、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 10 月 16 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 9 月 26 日