

中国建设银行内蒙古自治区分行营业网点服务质量调查采购项目 供应商征集公告

招标项目编号 (/)

项目所在地：内蒙古自治区,呼和浩特市,市辖区

一、招标条件

本中国建设银行内蒙古自治区分行营业网点服务质量调查采购项目已由项目审批/核准/备案机关批准，项目资金来源其他资金:/，招标人为中国建设银行内蒙古自治区分行。本项目已具备招标条件，招标方式为其他。

二、项目概况和范围

规模：根据业务发展需要，建设银行内蒙古自治区分行现公开征集营业网点服务质量调查采购项目候选供应商；

范围：本招标项目划分为1个标段，本次招标为其中的：

中国建设银行内蒙古自治区分行营业网点服务质量调查采购项目

三、投标人资格要求：

【1】中国建设银行内蒙古自治区分行营业网点服务质量调查采购项目的投标人资格能力要求：

1.供应商为中华人民共和国境内合法注册的独立法人，具有独立承担民事责任的能力，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。 2.供应商当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政处罚期内。 3.供应商当前未被“信用中国”网站列入税收违法黑名单；未被“中国执行信息公开网”列入失信被执行人名单；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；未被“国家企业信用信息公示系统”网站列入严重违法失信名单。 4.法定代表人（负责人）为同一人或存在控股、管理关系的不同申请人，不得同时参加本项目。 5.供应商与建设银行不存在利益冲突，不存在损害建设银行合法利益和声誉的情形，不存在针对建设银行的重大诚信问题。 6.供应商在资格审查时未处于建设银行供应商禁用、暂停合作或退出期内。 7.供应商承诺在本项目采购过程中不存在下列情形，如存在下列情形之一，建设银行有权取消其候选资格。情形包括但不限于：（1）法定代表人（负责人）在生产经营活动中受到刑事处罚；（2）重大并购或重组，影响正常生产经营；（3）其他重大风险事项，影响正常采购合作。 8.本项目不接受联合体报名申请。 9.供应商提供的服务或服务成果不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。如果第三方声称供应商向建设银行提供的服务或服务成果侵犯其知识产权，并已就此对建设银行或供应商提起（包括威胁提起或很可能提起）法律诉讼程序或知识产权行政执法程序（简称侵权诉讼），一方供应商自知悉上述事项起将立即书面通知另一方，建设银行有权采取相应措施，供应商将依法承担全部责任。 10.供应商需有实际固定的营业场所。 11.供应商经营范围应包括（至少含一种）信息咨询类、服务调查类、数据处理类、市场调查类等相关内容。 12.供应商自2023年1月1日以来具有承接金融行业服务质量调查业务项目业绩，提供案例一例，需提供合同及履行情况。上述要求是对供应商的基本要求，如按照行业及相关部门另有规定的遵循其规定，投标人应提供相应的证明或资信材料。；

本项目是否允许联合体投标：否。

四、招标文件获取

获取时间：从2026-05-26 16:59:00到2026-06-02 23:59:00。

获取方式：请使用谷歌浏览器登录龙集采网站(ibuy.ccb.com)，首页进入《供应商征集》栏目，发布主体选择：分行，地区选择：内蒙古自治区分行，即可看到该项目供应商征集公告。请认真评估采购需求，确认能完全满足采购需求，具有参与意向后点击下方“征集报名”按钮，按要求报名。报名联系人需为龙集采平台用户，并经实名认证。（一）已在龙集采平台注册供应商 供应商可直接点击下方“征集报名”按钮登录进行报名，根据系统提示，上传上文第四条第（二）点所列报名所需材料，所有材料仅需提供电子版，无论报名是否通过，材料恕不退还。供应商在龙集采平台做好上文第四条第（一）点所列材料和其他信息维护。（二）未在龙集采平台注册供应商 1. 供应商须首先在建设银行龙集采平台（谷歌浏览器，登录ibuy.ccb.com）注册，操作问题可查看平台首页“供应商指南”或拨打平台热线为4009181908。注册时在机构信息页面需要进行上传营业执照，授权书，电子印章，法人身份证、公司章程，企业介绍，带星号字段必填项。平台对供应商注册审核时间：周一至周五9：00—18：00的个工作日内审核，有报名意向的供应商请自行安排好注册时间。2.审核通过后，您将会收到系统通知，请点击本公告下方“征集报名”进行报名，上传上文第四条第（二）点所列报名所需材料，所有材料仅需提供电子版，无论报名是否通过，材料恕不退还。供应商在龙集采平台做好上文第四条第（一）点所列材料和其他信息维护。重点提示：如龙集采平台中的企业信息未更新，可能影响候选资格，请知悉。企业信息主要包括企业财报、案例、资质信息、纳税人类型、国别、企业性质、组织类型等信息。。

五、投标文件递交

递交截止时间：2026-06-02 23:59:00。

递交方式：电子文件上传递交，龙集采网站(ibuy.ccb.com)。

六、开标时间及地点

开标时间：2026-06-02 23:59:00。

开标地点：龙集采网站(ibuy.ccb.com)。

七、其他

一、报名所需材料（一）基本资料请按平台注册要求上传，注册后需继续在平台基础信息维护补充如下资料：1.提供有效期内的最新版营业执照。（资质信息栏）2.提供近三年（2022-2024年，如2025年的审计完毕，上传2023-2025年财报）经第三方审计的财审报告或加盖公章的财务报表（含资产负债表、利润表（损益表）、现金流量表，请优先提供经第三方审计的财审报告）。（财务报表栏）。3.资质证书材料扫描件。（资质信息栏）。4.案例经验证明材料扫描件。自2023年1月1日以来具有承接金融行业服务质量调查业务项目业绩，提供案例一例，需提供合同及履行情况。项目案例经验，包括但不限于合同首页、服务内容页、盖章页。（案例信息栏）。5.提供未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入重大税收违法失信主体、未被国家企业信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn）列入严重违法失信名单、未被中国执行信息公开网（zxgk.court.gov.cn）列入失信被执行人名单、未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单的网页截图。上述截图需能够显示查询时间，且查询时间应为公告发布开始至投标截止期间。（需上传龙集采资质信息栏）（二）请在此公开征集中上传以下材料1.采购参与意向反馈函及承诺函（附件2）。需上传至龙集采报名材料处。2.《征集报名供应商信息表》（反馈Excel文件，附件3）。需上传至龙集采报名材料处。3.营业场所照片（需至少包含（1）营业场所所在建筑物外观、（2）建筑物内部企业位置指引（若有）、（3）门楣招牌、（4）内部工作环境），需加盖公章。需上传至龙集采报名材料处。4.营业场所权属证明材料，如非企业直接拥有或租赁，需提供权属方提供给企业房屋使用的证明材料。需上传至龙集采报名材料处。5.提供近三年（2022-2024年，如2025年的审计完毕，上传2023-2025年财报）经第三方审计的财审报告或加盖公章的财务报表（含资产负债表、利润表（损益表）、现金流量表，请优先提供经第三方审计的财审报告）。需上传至龙集采报名材料处。6.如存在需授权的情形，需出具授权书，并加盖公章。需上传至龙集采报名材料处。注：供应商需按顺序分别上传以上材料。二、报名步骤请使用谷歌浏览器登录龙集采网站(ibuy.ccb.com)，首页进入《供应商征集》栏目，发布主体选择：分行，地区选择：内蒙古自治区分行，即可看到该项目供应商征集公告。请认真评估采购需求，确认能完全满足采购需求，具有参与意向后点击下方“征集报名”按钮，按要求报名。报名联系人需为龙集采平台用户，并经实名认证。

证。(一)已在龙集采平台注册供应商可直接点击下方“征集报名”按钮登录进行报名,根据系统提示,上传上文第四条第(二)点所列报名所需材料,所有材料仅需提供电子版,无论报名是否通过,材料恕不退还。供应商在龙集采平台做好上文第四条第(一)点所列材料和其他信息维护。(二)未在龙集采平台注册供应商1.供应商须首先在建设银行龙集采平台(谷歌浏览器,登录ibuy.ccb.com)注册,操作问题可查看平台首页“供应商指南”或拨打平台热线为4009181908。注册时在机构信息页面需要进行上传营业执照,授权书,电子印章,法人身份证、公司章程,企业介绍,带星号字段必填项。平台对供应商注册审核时间:周一至周五9:00—18:00的三个工作日内审核,有报名意向的供应商请自行安排好注册时间。2.审核通过后,您将会收到系统通知,请点击本公告下方“征集报名”进行报名,上传上文第四条第(二)点所列报名所需材料,所有材料仅需提供电子版,无论报名是否通过,材料恕不退还。供应商在龙集采平台做好上文第四条第(一)点所列材料和其他信息维护。重点提示:如龙集采平台中的企业信息未更新,可能影响候选资格,请知悉。企业信息主要包括企业财报、案例、资质信息、纳税人类型、国别、企业性质、组织类型等信息。三、注意事项1.能够完全满足建设银行采购需求、有合作意向的供应商均可报名。报名参与采购等同于:贵公司已经认真研究,确认符合需求并自愿参与。如后续收到建设银行邀请函,贵公司承诺按要求参加采购流程,直至采购工作结束。如贵公司无正当理由退出流程,干扰秩序,建设银行有权对贵公司采取禁用处理,贵公司将无法参与建设银行所有采购活动。2.本次征集活动为建行内蒙古自治区分行企业内部采购,非政府采购或招标活动。本次征集活动结果无需向未成为候选供应商的公司做出任何书面或口头原因解释。3.报名参与不等同于获得候选资格。我行接收供应商的报名文件或登记供应商进入信息库并不表示选取报名供应商参加相关项目采购。我行将择优选取审查合格的供应商参加相关项目采购,获得候选资格的供应商均会收到我行发出的采购邀请,未成为候选供应商的不再另行通知。4.本次公开征集不收取供应商的任何费用。本次征集不涉及报价、投标和谈判等内容。5.供应商须对报名信息和资料的真实性负责。如提供虚假材料,将取消报名资格并列入建设银行供应商黑名单。6.建设银行持续推广数字人民币应用,鼓励供应商开通建设银行数字人民币钱包,其中收款账户为建设银行对公账户的可开通对公钱包,收款账户为个人账户的可开通个人I类钱包。供应商开通数字人民币钱包后,可自行在龙集采平台添加账号信息。7.建设银行授权的供应商征集公告发布媒体仅为龙集采(ibuy.ccb.com)、中国招标投标公共服务平台(www.cebpubservice.com)、内蒙古招标投标公共服务平台(www.nmgztb.com.cn)、金采网(www.cfcpn.com),对于因其他网站转载并发布的非完整版或修改版公告,均与建设银行无关,建设银行不予承担责任。8.对于上述事项存在疑问的,请及时与建设银行联系。四、中国建设银行采购合作供应商禁止性规定供应商须确保遵守:1.严禁与建设银行采购从业人员或其亲属发生不正当资金往来。2.严禁向建设银行采购从业人员或其亲属赠送礼品、礼金、消费卡(券)和有价证券、股权、其他金融产品等财物,或以留存、试用样品为名,变相提供其他好处。3.严禁向建设银行采购从业人员或其亲属提供宴请、住宿、度假、旅游、文体娱乐等服务。4.严禁向建设银行采购从业人员或其亲属出借钱款、房屋、车辆等,或出售明显低于市场价格的商品。5.严禁为建设银行采购从业人员或其亲属报销或支付(代垫)应由个人承担的费用,包括但不限于住宅装修、婚丧嫁娶、商品购买等。6.严禁为建设银行采购从业人员或亲属上学、就业、经商、出国等提供帮助。7.严禁向建设银行采购从业人员或其亲属违规提供兼职取酬、有偿中介服务的岗位,或违规提供股份、期权和内幕消息。8.严禁在采购环节(包括调查、检查、调研、投诉质疑等)中使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书投标或提供虚假的资质证书、财务报表、合同案例、发票、项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明等材料。9.严禁泄露采购过程中知悉的建设银行及其客户、有关单位和个人尚未公开的信息。10.严禁围标串标建设银行采购项目;严禁采取诋毁竞争对手、散布虚假信息、捏造不实信息等不正当手段排挤其他供应商或扰乱采购秩序。11.严禁提供合同约定外的商品、虚假供货、违规换货等。12.严禁与建设银行员工串通操纵采购,谋取不正当利益。;

公告发布媒介:中国招标投标公共服务平台(<http://www.cebpubservice.com/>),内蒙古招标投标公共服务平台(<https://www.nmgztb.com.cn/>);

八、监督部门

本项目监督部门为中国建设银行内蒙古自治区分行。

九、联系人

招标人:中国建设银行内蒙古自治区分行

地址：呼和浩特赛罕区大学东街6号建设银行大厦

联系人：王经理

电话：0471-4593826

邮件：nm_cwkjb_gysglk.nm@ccb.com

招标代理机构：建银工程咨询有限责任公司

地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区大学东街6号建设银行大厦

联系人：黄丹菲

电话：/

邮件：/

招标人或其代理机构主要负责人（项目负责人）：黄丹菲（签名）

招标人或其代理机构：：建银工程咨询有限责任公司（盖章）



营业网点服务质量调查采购需求主要内容

（一般包括以下所列内容）

一、服务供应商要求

（一）供应商为中华人民共和国境内合法注册的独立法人，具有独立承担民事责任的能力，遵守国家有关法律、法规，具有良好的企业信誉和健全的财务会计制度。

（二）供应商经营范围应包括（至少含一种）信息咨询类、服务调查类、数据处理类、市场调查类等相关内容。

（三）供应商自 2023 年 1 月 1 日以来具有承接金融行业服务质量调查业务项目业绩，提供案例一例，需提供合同及履行情况。

二、服务品类

即本次采购服务的所属的商品品类属于其他专业第三方服务-调查服务-服务质量调查服务，品类编码为 C200102。

三、服务内容

营业网点服务质量采取现场及非现场检查相结合的方式，对我行营业网点大众区域服务、理财中心服务和自助渠道服务三个区域进行检查和评估。检查标准依据为总行服务质量调查标准，并根据我行服务相关要求，对标准进行调整和完善，我行检查标准高于总行标准。公司需提供申诉渠道，供网点对调查有异议的地方进行申诉，并能快速核实反馈申诉后的结果，使调查结果能够更加真实反映我行服务状态，在完成申诉和员工信息录入环节后需交付符合我行要求的检

查评价情况。具体要求如下：

（一）神秘顾客检查需交付的内容

1. 神秘顾客调查数据：所有备查网点的评价表，明确扣分原因。

2. 分析报告：报告至少要分总报告、分区域报告、单点分析报告三个层面，一是总报告，即内蒙建行在本期服务质量调查的总体表现，和同业情况的对比，服务方面的亮点，存在的不足，改进方向等内容；二是区域报告，对十四个二级分行调查问题进行剖析，要包含总体表现、与全区平均水平的对比分析、亮点、不足、改进方向等内容，发现问题的同时要能发现服务亮点和服务优秀的个人；三是网点调查情况分析，网点调查情况分析要分两个层次进行，本期服务质量调查表现突出的网点和本期服务质量调查表现较差的网点。四是提供典型问题图片及录像，根据每月检查通报，制作高质量的网点优秀服务案例和网点服务检查典型问题的小视频（包含图片），分别对优秀员工和表现较差员工进行晾晒。

3. 检查影像资料：神秘人检查需提供到店检查的全程录像或照片。

4. 服务档案：整理汇总神秘人检查的扣分明细，明确到责任人，按照二级分行、网点、员工维度展示服务检查的问题，并提供相应的数据分析。

（二）非现场检查需交付的内容

1. 检查通报：按周编发，内容应包括检查到的所有环节

和人员位置及图片、发现的问题及优点等，对每个扣分原因要描述清楚准确，以便后续改进。

2. 申诉后结果：按周对非现场检查内容进行申诉及责任人信息反馈，及时核实申诉结果（申诉驳回理由要具体明确），反馈申诉后最终得分和责任人信息。

3. 按月度、季度对当月、当季检查整体情况进行汇总分析，并形成检查报告，包括总体表现、二级分行及网点的亮点、不足、改进方向等内容。

4. 服务档案：整理汇总录像检查的扣分明细，明确到责任人，按照二级分行、网点、员工维度展示服务检查的问题，并提供相应的数据分析。

5. 优秀案例和典型问题图片：根据每月检查通报，制作高质量的网点优秀服务案例和网点服务检查典型问题的小视频（包含图片），分别对优秀员工和表现较差员工进行晾晒。

（三）服务提升措施

公司要确保通过服务质量调查的执行，不断提升内蒙建行网点的服务质量和水平。要按照我行服务质量调查标准，全面排查服务短板、人员履职、响应时效、问题处置、服务礼仪、网点环境等方面存在的问题。结合调查情况深入剖析原因，配合我行逐条制定针对性、可落地、可考核的服务提升整改措施。

四、服务团队

团队包括 1 名项目负责人，现场检查团队包括至少 10

名以上检查人员，非现场检查包括至少 3 名以上团队成员。

检查人员人员要求：

1. **现场检查：**现场检查即神秘顾客检查，以神秘顾客方式开展，神秘顾客的选取要符合下列条件。

A. 年龄在 20-60 岁之间；

B. 拥有大专以上学历，有固定收入，并具备一定的分析总结能力；

C. 办理过银行业务，了解银行业务办理流程；

D. 有建行的存折、卡等介质，至少有 40% 以上的神秘顾客有过购买银行基金、理财产品、黄金、个人贷款、信用卡等金融产品办理经历；

E. 每期神秘顾客招聘资料要提交建行审批备案，待审批通过后再开始执行。

2. **录像调查：**采取选派专人到我行监控室驻点检查的方式开展，检查人员的选取要符合以下条件。

A. 年龄在 20-45 岁之间；

B. 拥有大专以上学历，有一年以上相关工作经验，工作认真负责，并具备一定的分析总结能力、文字处理能力；

C. 办理过银行业务，了解银行业务办理流程；

D. 供应商应将选聘人员相关资料报建行审批备案，如人员更换应及时通知建行；选聘人员在建行工作期间，应严格遵守建行相关管理规定。

五、服务质量要求

(一) 项目进度计划安排

1. 神秘顾客检查按照每半年开展一次，每次检查覆盖面积为 95%，三年共 6 次的频率开展；神秘顾客检查每期执行时间为 60 天，其中，现场调查时间为 35 天，数据分析时间为 15 天（含申诉数据处理时间），报告撰写和提交时间为 10 天，具体执行日期以双方确定的执行方案为准。

2. 非现场检查即录像检查按照每季度检查 316 个网点的频率，三年共 3792 个网点的频率开展。录像调查由供应商选派专人到我行监控室驻点检查的方式，每周周一前反馈上周检查情况通报，按月、季、半年、年分别对当期检查整体情况进行汇总分析，具体通报编写方式由双方确定的执行方案为准。

（二）服务质量保证措施

检查人员要确保真实、公平、公正，需做到如下要求：

1. 神秘顾客检查：A 大众区域（含附行）和理财区域需要双人不同时到店，分开检查两区域并提供检查结果及相应视频图像。B. 神秘顾客每期服务质量调查每个网点要办理一笔业务以上，其业务种类要涉及到存取款、转账、汇款、电子银行签约、基金买卖、保险、黄金、理财咨询等业务，其中电子银行签约、基金买卖、保险、黄金、理财咨询、理财产品买卖要占全部业务 20% 的比例（含咨询）。C. 神秘顾客调查网点时，如网点各岗位人员均在岗，则全部调查项目执行完成即可离开网点，如遇有网点某个岗位人员缺岗，则神秘顾客在网点停留时间不少于 10 分钟，最好要保持在 15 分钟左右，以确定该岗位员工是否真实缺岗。D. 神秘顾客要

保持其神秘性，避免被网点识别，暴露身份，如暴露身份，要求公司安排重检。E. 神秘顾客在检查问卷扣分描述时要客观、公正，避免使用带有强烈感情色彩的语言，同时公司要对问卷进行细化，对每个扣分原因要描述清楚准确，以便后续改进。F. 为保证数据的客观、公平、真实，每期要有不少于 20% 的网点由第 3 人进行抽样重检。

2. 非现场检查：A. 检查人员检查每个网点的内容应包括网点营业环境及设施、员工职业形象、大堂服务、高低柜服务、智慧柜员机营销服务协同、晨会、准点营业、保安保洁等第三方人员。B. 单个区域或流程的检查应覆盖单笔业务或客户的整个服务流程。C. 非现场检查需要按我行服务相关要求进行检查。

（三）信息保密

公司掌握的所有涉及我行的文字、图片、视频资料，公司应妥善保存，并不得以任何形式提供给任何第三方或用于其它目的，不得做出任何损坏我行利益的行为。双方在合同中签订保密条款。

（四）服务结果验收标准

1. 公司应按照服务内容的相关要求，如期完成和交付符合要求的分析报告、服务档案及视频图片等检查资料。

2. 二级分行和网点对神秘顾客检查和录像检查的结果无异议。

3. 检查结果真实客观，检查过程中未发生作弊和欺诈行为。

六、服务数量要求

(一) 检查数量

1. 现场检查：每次包括 316 家营业网点(含附行式自助银行)，316 家理财中心和同业 20 家网点（同业仅在神秘顾客检查中进行），每年 2 次，三年共 6 次。

2. 非现场检查：每季度 316 个网点，三年共 3792 个网点，名单优先顺序由甲方根据管理需要确定。

(二) 检查周期

1. 现场检查：即神秘顾客检查按照每年开展两次，每次检查覆盖面为 95%，三年共 6 次的频率开展；

2. 非现场检查：即录像检查按照每季度检查 316 个网点的频率，三年共检查 3792 个网点的频率开展。录像调查由供应商选派专人到我行监控室驻点检查的方式开展。

七、服务供应安排

地点要求：神秘顾客作业场所为网点，非现场检查中录像监控调阅部分在区分行监控室进行。

八、款项支付要求

自合同签订生效后，每半年结算一次。公司要按照要求完成规定数量的现场检查以及非现场检查，提供符合要求的分析报告及视频、图片等检查资料后，区分行验收合格并收到发票后根据实际检查网点数量结算费用。

九、售后服务要求

(一) 区分行渠道与运营管理部负责总体按期考核，按合同规定形式付款。考核依据每半年服务质量调查完成后区

分行和二级分行的评分和检查发现问题整改效果进行。

(二) 如建行发现公司在申诉审核中有明显错误的(如无合理理由和证据直接审核通过的、网点提供了合理证据被驳回等), 经建行与公司双方共同确认后, 公司除对问题网点检查结果进行调整确认外, 还要根据问题网点的数量给予 200 元/网点的赔偿。上述赔偿金于当期合同金额中扣除。

(三) 如公司无法在规定时间内完成分析报告撰写, 或因自身责任推迟项目时间, 每逾期一天, 公司须承担相当于合同金额 2% 的违约金。

(四) 如建行发现公司调查人员出现恶意或者作弊的情况, 一是以检查人员的身份对网点提出不合理要求; 二是未进行实际调查编造问卷, 经与公司双方确认事实后, 公司需要对问题网点重新调查, 并根据问题网点的数量给予 200 元/网点的赔偿。对于公司检查结果与事实不符、产生偏差、不在检查标准内被扣分的, 经建行与公司双方共同确认后, 公司除对问题网点检查结果调整确认外, 还根据问题网点的数量给予 100 元/网点的赔偿。上述赔偿金于当期合同金额中扣除。

(五) 公司须根据每月检查通报, 制作高质量的网点优秀服务案例和网点服务问题典型案例的小视频(包含图片), 分别对优秀员工和表现较差员工进行晾晒。如公司未按要求制作视频的, 每发生一次, 公司须承担 500 元的违约金; 视频制作质量较差的, 每发生一次, 公司须承担 300 元的违约金。

(六) 通过公司开展服务质量调查，内蒙建行要实现在总行 2026-2028 年《一级分行渠道与运营条线业务评价方案》中的全行物理渠道服务质量检查得分系统排名 20 位以上的目标。若当年考核未达标，则扣减当年检查费用。具体扣减规则如下：

表 1：全行物理渠道服务质量检查考核扣减规则

年份	扣减情形	扣减规则
2026 年	内蒙建行系统 排名 20 位后	扣减 8 月-12 月服务检查总费用的 3%
2027 年		扣减全年服务检查总费用的 5%
2028 年		扣减全年服务检查总费用的 5%

十、报价要求

本次采购的“营业网点服务质量调查”项目采用报送单价和总价的形式报价。报价为包含增值税的含税价（税率为 6%），建行无需再向公司支付其他任何费用。

表 2：服务质量调查预算表

检查项目		数量	单价（元）	频次	合计（元）
神秘顾客检查	大众客户服务区	316/半年		6	
	理财中心	316/半年		6	
	同业网点	20/半年		6	
录像检查		316/季度		12	
合计					

十一、其他要求

(一) 现场检查需提供每次的检查底单、检查网点名单、未查网点的原因说明和检查录像。

(二) 建行被调查网点对神秘人调查结果提出疑义的，应在 2 个工作日内安排专人进行现场核实。对于经核实，被调查网点和公司仍达不成共识的，由公司重新调查，并在 3 个工作日内向建行提交调查结果。

(三) 检查人员应对建行确定的检查项对应扣分责任人如实记录，并在调查评分表和服务档案中客观反映；

(四) 建行交给公司的所有文字资料，公司应妥善保存，并不得以任何形式提供给任何第三方或用于其它目的。

(五) 积极配合建行对服务质量调查项目的监督，向建行提供和开放必要的项目组织实施计划、内容和网络跟踪平台，以证明公司确实检查到网点，没有作弊和欺诈行为。