附件：  **项目需求**

一、项目内容

天津滨海农商银行委托第三方机构派遣暗访人员，对全辖所有营业机构（目前为102家网点）进行服务质量检测，例行检测频度为每年不低于6次，覆盖率达到100%，并可根据行方要求临时增加检测项目。

二、项目承接方资格要求

 （一）报价人具有中华人民共和国境内法人资格和合同履行能力，注册资本在200万元（含）人民币以上；

（二）具有近三年来承接国有大型银行、股份制商业银行总行或省级分行服务暗访的成功案例（附案例银行及详细说明）；

（三）报价包含本项目执行咨询费、服务费与检测费的最终价格(含税)，价格包括例行检测及临时性检测；

（四）报价人具备至少5名（含）有两年以上实施经验的暗访人员实施本项目。

 四、项目检测要求及范围

（一）检测范围

暗访人员对天津滨海农商银行全辖各营业机构的营业场所（共计102家，含环境整洁度、服务满意度、工作质量及效率、业务规范程度等）进行秘密检测并出具评价报告。例行检测频率为每年度不得低于6次（网点列表详见附件），覆盖率达到100%，除此之外，还须满足行方因业务需求增加的临时性检测要求。临时检测的范围、内容由天津滨海农商银行事先告知。

（二）例行检测的内容及标准

每次检测内容由行方事先制订，包括但不限于以下内容：

1、环境管理：网点室内、外环境是否清洁、无污损，各类设施是否运行良好，各类提示、标识是否齐备；是否配备常用的便民服务设施，并放置适当、方便使用、无安全隐患；是否设置了方便、舒适的营业环境。

2、服务功能管理：是否设置了合理的服务功能分区并进行明确标识，是否按照对外承诺的时间和内容提供服务，自助机具与电子银行设施是否运行良好、标识规范、维护有序。

3、信息管理：是否在显著位置向客户展示服务资讯、收费标准、价格变动、存贷款利率、外汇牌价、公益宣传等公示信息，公示信息是否清晰醒目、便于查阅，各类宣传材料是否制作规范、张贴摆放有序、及时更新，是否无违规、误导内容。

4、大堂管理：是否规范设置大堂经理服务台，大堂经理是否积极维护厅堂良好营业秩序，进行客户分流、引导取号、答疑解惑，进行营业设施巡视；保安、保洁人员是否规范着装、各司其职、不越权向客户推介营销。

5、柜面服务与效率：柜台窗口开放数量是否合理，对弱势群体客户是否足够关注并适时开启绿色服务通道，柜台服务是否礼仪得体、规范有序、快速准确，在服务时是否注重保护消费者隐私及信息安全。

6、营销规范管理：产品营销人员是否积极主动协助客户办理业务，是否使用规范话术进行零售产品、服务推介及营销，是否依照客户风险承受能力合规销售并进行风险揭示，是否尊重客户的知情权、选择权，是否按照规定进行产品销售音、视频录制（双录），是否存在私售飞单、诱导销售和诋毁同业现象。

7、员工管理：员工仪容仪表是否整洁、统一，员工服务是否姿态规范、言语得体、主动热情，遇客户不满时能否做到不推诿回避并在第一时间予以安抚，能否保护消费者各项合法权益，能否主动先给客户宣传金融知识及我行产品服务。

8、产品推广及活动开展情况：是否根据总行阶段性要求开展相应的产品服务营销、业务推广，是否在活动开展中严格落实总行相关要求。

五、项目方暗访人员资质条件

1、具备高中以上学历，身体健康、思维敏捷，品行端正；

2、熟悉金融服务及服务礼仪流程标准，具备金融行业神秘监测的执行经验；

3、具有一定的文字和口头表达能力；

4、年龄在22-50岁之间，30岁以上人员比率不低于30%，学生访问员低于10%；

5、全部为本地居民，男女比例约各占一半；

6、熟悉委托方主要业务及产品；

7、具备良好的团队执行能力；

8、灵活的临场应变能力

9、须通过管理方组织的记忆力、判断力、数据录入准确性考核或确认；

10、须通过必要的岗前培训，熟练操作暗访设备，熟悉暗访流程以及报告编写、音视频证据编辑、资料上传等基础电脑操作。

六、检测流程

1、管理方制定暗访计划，做好人员设备安排，并做好培训。

2、执行既定暗访计划和测评流程。暗访人员根据行方要求的范围和内容，携带暗访设备进入网点，全程以顾客身份接受网点服务并用音视频设备记录进行事后记录，内容包含具体时间、营业机构名称、经办人员姓名、服务情节等。暗访人员在检测中了解一线员工真实想法，包含员工诚信度、员工忠诚度、企业文化认同度，以及对管理者、制度的意见等。

3、执行项目汇报流程。暗访人员结束网点检测后，将接受服务的全过程及感受做好详细记录并形成报告，利用管理方系统进行数据上传，同时对原始录像进行剪辑，形成测评证据，原始录像及证据规范化命名保存，同时接受管理方专职QC进行测评和抽检以及项目经理抽检。

4、管理方及时将检测报告上报天津滨海农商银行，行方经审核后，对重大事项进行音视频调阅和电话查询，必要时与暗访人员进行当面交流。

七、其他要求

1、管理方提供可登录的功能平台，将检测结果上传至平台，被检测单位可以实时登录平台查询检测结果，如检测结果与事实不符的，被检测单位可以通过平台提出申述。

2、管理方每季度需对至少3家同业银行做同类调查，对比行方检测结果进行分析，最后形成调查报告提交我行。

3、管理方须加强暗访人员岗前培训与日常管理，规范暗访行为，并做好预防方案，确保测评效果：发现暗访人身份暴露的，采取对应措施，相关报告作废并及时补救，对测评数据异常波动的进行复核审查处理。

八、天津滨海农商银行网点列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **网点名称** | **地址** |
| 1 | 总行营业部 | 天津自贸试验区（空港经济区）西三道158号金融中心1号楼 |
| 2 | 邻里中心社区分理处 | 天津空港经济区东五道18号-102 |
| 3 | 东丽支行 | 天津市东丽区栖霞道22－24号 |
| 4 | 东丽开发区支行 | 天津市东丽区二纬路9号财智大厦-105 |
| 5 | 中心商务区支行 | 天津市滨海新区迎宾大道1988号浙商大厦底商 |
| 6 | 东丽军粮城支行 | 天津市东丽区军粮城新市镇军华园29号楼1-9 |
| 7 | 河东支行 | 天津市河东区七纬路65号增2号 |
| 8 | 红桥河北大街支行 | 天津市红桥区河北大街123、125号 |
| 9 | 红桥支行 | 天津市红桥区勤俭道194号 |
| 10 | 北辰支行 | 天津市北辰区双新大道1号、1号南 |
| 11 | 金港支行 | 天津市河北区金纬路296号（金海岸底商） |
| 12 | 北辰开发区支行 | 天津市北辰区高新大道47号 |
| 13 | 广开支行 | 天津市南开区西市大街故里花园21号底商 |
| 14 | 宁发支行 | 天津市南开区宾水西道22号阳光公寓底商 |
| 15 | 南开红旗南路支行 | 天津市南开区红旗南路88号 |
| 16 | 和平重庆道支行 | 天津市和平区重庆道8号 |
| 17 | 和平支行 | 天津市和平区贵阳路22号、22号-201，兰州道8号、8号-201 |
| 18 | 河西支行 | 天津市河西区友谊路6号 |
| 19 | 广东路支行 | 天津市河西区利民道60号 |
| 20 | 河西小围堤道支行 | 天津市河西区小围堤道25号增1号、25号203 |
| 21 | 津南支行 | 天津市津南区咸水沽镇紫江馨苑10号搂5－10 |
| 22 | 津南八里台支行 | 天津市津南区八里台镇八里坊南区32-1栋 |
| 23 | 津南小站支行 | 天津市津南区小站镇津歧路东侧盛旺商业街21号楼-1 |
| 24 | 津南海天南苑支行 | 天津市津南区外环辅道与先锋河交口东北处海天南苑3-底商1-5号 |
| 25 | 津南柳林支行 | 天津市台儿庄南路261号附楼 |
| 26 | 津南葛沽支行 | 天津市津南区葛沽镇金水街A3-3、A3-5号 |
| 27 | 津南双港支行 | 天津市津南区双港镇翠港园底商34-17、18、19、20 |
| 28 | 西青支行 | 天津市西青区杨柳青镇柳霞路与小梁庄道交口锦绣欣居1-2层 |
| 29 | 西青开发区支行 | 天津市西青区外环线与友谊路交口西南，梨双公路南侧逸境园34号楼 |
| 30 | 西青中北支行 | 天津市西青区新科道1-4-107/205 |
| 31 | 西青张家窝支行 | 天津市西青区张家窝镇京福公路与辛老路交口瑞欣商业广场底商 |
| 32 | 静海支行 | 天津市静海县静海镇东方红路与旭华道交口处海馨园商业B区1-2层 |
| 33 | 滨海高新区科技支行 | 天津滨海高新区华苑产业区开华道20号智慧山南塔底商 |
| 34 | 静海团泊新城支行 | 天津市静海区团泊新城东区丽水路南侧，津王路西侧逸湖岸南园18号楼津王路9-11号 |
| 35 | 武清泉旺路支行 | 天津市武清区新城泉旺路东侧 |
| 36 | 武清支行 | 天津市武清区京津公路1881号 |
| 37 | 宝坻支行 | 天津市宝坻区环城南路18号汇丰广场1号楼 |
| 38 | 蓟州支行 | 天津市蓟州区兴华大街光大商务中心 |
| 39 | 茶淀支行 | 天津市滨海新区汉沽南临医院路泰河新苑6、7号楼-一经路95号 |
| 40 | 桥沽村分理处 | 天津市滨海新区汉沽茶淀镇桥沽村 |
| 41 | 汉沽一纬路分理处 | 天津市滨海新区汉沽一纬路66号 |
| 42 | 茶淀街三纬路支行 | 天津市滨海新区茶淀街三纬路322、324号 |
| 43 | 新开支行 | 天津市汉沽区新开南路2号 |
| 44 | 友谊路分理处 | 天津市滨海新区汉沽友谊路188号底商 |
| 45 | 文化街分理处 | 天津市滨海新区汉沽文化街152号 |
| 46 | 大田支行 | 天津市汉沽区大田镇大田村 |
| 47 | 营城支行 | 天津市汉沽区太平街8号 |
| 48 | 新村分理处 | 天津市滨海新区汉沽新村街157号 |
| 49 | 东风路分理处 | 天津市汉沽区王园南里东风中路16号 |
| 50 | 建设路分理处 | 天津市滨海新区汉沽建设路安阳里30号 |
| 51 | 杨家泊支行 | 天津市汉沽区杨家泊镇杨家泊村 |
| 52 | 宁河支行 | 天津市宁河县芦台镇原赵家园村龙胤溪园72-1 |
| 53 | 世纪支行 | 天津市大港区世纪大道112号 |
| 54 | 重阳里分理处 | 天津市大港区重阳里8号楼东侧 |
| 55 | 阳春里分理处 | 天津市大港区阳春里6号楼一楼 |
| 56 | 古林支行 | 天津市大港区古林街上古林村 |
| 57 | 港东新城分理处 | 天津市滨海新区大港海景七路与旭日路交口的西南侧福渔园48号楼386、388号 |
| 58 | 小王庄支行 | 天津市大港区小王庄镇 |
| 59 | 徐庄子分理处 | 天津市滨海新区小王庄镇徐庄子村向阳小区西侧底商 |
| 60 | 中塘支行 | 天津市大港区中塘镇 |
| 61 | 中塘分理处 | 天津市大港区中塘镇中塘村 |
| 62 | 大安分理处 | 天津市大港区中塘镇大安村 |
| 63 | 赵连庄分理处 | 天津滨海新区大港中塘镇栖凤北里商业1号 |
| 64 | 杨柳庄分理处 | 天津市大港区中塘镇杨柳庄村 |
| 65 | 滨海支行 | 大港油田光明大道南楼西侧6-7号 |
| 66 | 同盛分理处 | 天津市大港油田幸福大道同盛物业综合楼1楼2门 |
| 67 | 祥和分理处 | 天津市大港油田新港假日商业配套98号楼 |
| 68 | 港西分理处 | 天津市大港油田港西生活区 |
| 69 | 井下分理处 | 天津市滨海新区大港海滨路井下农贸市场北侧商贸楼 |
| 70 | 太平支行 | 天津市大港区太平镇 |
| 71 | 窦庄子分理处 | 天津市大港区太平镇窦庄子村 |
| 72 | 沙井子分理处 | 天津市大港区港西街沙井子二村 |
| 73 | 郭庄子支行 | 天津市滨海新区大港太平镇民营经济园区综合商业街一楼底商 |
| 74 | 港西支行 | 天津市大港区港西街远井一村 |
| 75 | 海港支行 | 天津经济技术开发区第二大街33号 |
| 76 | 黄海支行 | 天津经济技术开发区黄海路8号 |
| 77 | 解放路支行 | 天津自贸区（中心商务区）解放路488号盛和大厦103号 |
| 78 | 尚北支行 | 天津市塘沽区新北路3949号 |
| 79 | 向阳分理处 | 天津市塘沽区三星里20栋首层底商120号 |
| 80 | 工农村分理处 | 天津市塘沽区工农村迎春园8-1 |
| 81 | 信阳支行 | 天津市滨海新区春风路911号 |
| 82 | 北塘支行 | 天津市滨海新区塘沽北塘支路十一与次干路交口融汇商务园一区5号楼-洞庭北路396号 |
| 83 | 河头支行 | 天津市塘沽区福建北路康迪苑11号 |
| 84 | 新河支行 | 天津市塘沽区西江里20栋5号 |
| 85 | 河北路分理处 | 天津市塘沽区河北路3-733号 |
| 86 | 阳城分理处 | 天津市塘沽区中心北路泰和城底商322号 |
| 87 | 中心桥支行 | 天津市塘沽区胡家园街欣美园小区 |
| 88 | 中心庄分理处 | 天津市滨海新区塘沽胡家园街觉顺园中六路876号 |
| 89 | 五十间房分理处 | 天津市塘沽区胡家园街五十间房村 |
| 90 | 滨园分理处 | 天津市塘沽区胡家园街河头村 |
| 91 | 华北陶瓷分理处 | 天津市塘沽区津塘公路7-189号 |
| 92 | 新城支行 | 天津市塘沽区新城镇 |
| 93 | 梁子分理处 | 天津市塘沽区新城镇小梁子村 |
| 94 | 绍兴支行 | 浙江省绍兴县柯桥街道育才路310号 |
| 95 | 新疆分行营业部 | 新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市天山区新华南路368号键龙金融中心二期 |
| 96 | 喀什市支行 | 喀什市云木拉克夏路69号 |
| 97 | 库尔勒支行 | 巴音郭楞蒙古自治州库尔勒市巴音东路8号 |
| 98 | 库尔勒建国北路分理处 | 新疆巴音郭楞蒙古自治州库尔勒市军垦大厦3号 |
| 99 | 库尔勒香梨大道分理处 | 新疆巴音郭楞蒙古自治州库尔勒市香梨大道康都世纪花园底商13-14号 |
| 100 | 阿克苏支行 | 新疆阿克苏市迎宾路16号综合楼1－2层 |
| 101 | 阿克苏塔北路分理处 | 阿克苏市塔北路绿景公寓商铺一层 |
| 102 | 梅江绥江道支行 | 天津市河西区九连山路与绥江道交口川水园1号底商 |