

长沙农村商业银行**重塑服务品牌**采购项目明细需求表

说明：①初稿，需要明确细化，以最终招标文件版本的附件表格为准；②报名时不要填写投标报价。谢谢！

编号	阶段	目标	序号	内容	明细内容	时间进度	具体要求	拟采购数量	单价	合计	备注
一	示范网点打造阶段	树立标杆网点形象，培养服务督导员实操能力，并出示验收报告	1	示范网点调研	1. 投标人须对12家拟打造的示范网点各开展为期1天的实地调研,调研内容包括网点服务环境、服务管理、员工服务行为、服务态度、服务技巧等情况以及网点软硬件等方面，充分了解分析网点服务现状，调研形式包括但不限于现场沟通交流、资料搜集、座谈会等，并出具统一的调研报告。 2. 修订完善现有服务标准、手册等，形成示范网点打造服务标准清单等内容。 3. 完善具体整个项目实施工作方案。	2023年6月10日	1. 主导老师（高级）： ①具有10年（含）以上 银行 厅堂服务现场辅导类、6S管理（含千百佳网点打造）等相关实战经验（不含助教、一般参与者经验）； ②具有大学本科（含）以上学历； ③在5年内至少有3个（含）以上国有银行省分行级别或5个（含）以上股份制省分行级别以上案例。 2. 主导老师（中级） ①具有6（含）—10年银行厅堂现场辅导类、6S管理（含千百佳网点打造）等相关实战经验（不含助教、一般参与者经验）； ②具有大学本科（含）以上学历； ③在5年内至少有3个（含）以上股份制银行省分行级别以上案例或5个（含）以上城商行、农商行等其他各类相关案例。 3. 主导老师（初级）： ①具有6年（含）以下银行厅堂现场服务辅导类、6S管理（含千百佳网点打造）等相关实战经验（不含助教、一般参与者经验）； ②具有大学本科（含）以上学历； ③在5年内至少有3个（含）以上城商行、农商行等其他各类相关案例。 4. 助教老师（高级）： 具有5年（含）以上银行厅堂服务辅导类、6S管理（含千百佳网点打造）等相关助教培训经验。 5. 助教老师（中级）： 具有3年（含）—5年银行厅堂服务辅导类、6S管理（含千百佳网点打造）等相关助教培训经验。	1. 每个网点1主导老师+1助教老师； 2. 每个网点1天； 3. 共12个示范网点。	1. 高级主导老师：*元/天/ 2. 高级助教老师：*元/天		1. 本阶段投标人均按高级主导老师和高级助教老师分别进行投标报价。 2. 投标人必须提供10人的师资团队，高级主导老师不得少于6人。 3. 在实际操作过程中若出现不同等级的老师调换，中级按投标人高级报价的85%，初级按投标人高级报价的70%进行结算。 4. 老师级别的认定由投标人确定中标后，提供佐证资料，由招标人最终核实确定。
			2	实地驻点辅导	1. 投标人须对招标人12家示范网点分2-3批进行驻点服务辅导，每批同时打造不低于4家网点，每家网点的打造时长为5天，分为“3+2”前期现场整治、后期查漏补缺两个阶段执行，每个阶段间隔不低于1周。 2. 重点打造内容包括但不限于：一是对厅堂宣传海报资料、窗口各类标牌标识、内厅机器设备的归类整理，网点硬件设施的完善性，以及对网点整体形象的优化等提出建议和标准；二是从员工仪容仪表仪态、服务礼仪、柜面服务营销流程、大堂服务营销流程、安保服务及厅堂各岗位联动协作流程、投诉处理流程、应急处理流程等方面进行岗位服务规范；三是发现示范网点服务工作中的岗位设置、窗口设置、消保等薄弱环节，解决影响服务质量的“瓶颈”问题。 3. 投标人在打造示范网点辅导时，还须指导服务督导员的跟班培养工作。同时在晚课辅导时，示范网点所在片区内的其他网点厅堂人员均需参与学习，每场人员约50—100人。 4. 打造期间采取白天现场辅导纠偏，晚上开展不少于3晚的集中授课模式。	2023年6月30日		1. 根据每批次打造的网点实际数量确定当批老师总数量； 2. 各网点1名主导老师，1名助教老师； 3. 共12个示范网点。	1. 高级主导老师：*元/天/人 2. 高级助教老师：*元/天/人		
			3	示范网点验收	1. 示范网点打造完成后一个月内，投标人将在讲师团队中指派其中2名老师，与招标人共同对所有示范网点进行为期2天的整体验收工作； 2. 出具验收报告； 3. 对于验收未通过的网点，前期参与实地驻点辅导的主导老师及助教老师应重新免费进行现场指导及整改，直到验收合格为止。	2023年6月30日		1. 2名主导老师。 2. 每个老师2天，共4天。	*元/天/人		
			4	服务标准手册	服务标准手册电子版定稿。	2023年6月30日	内容包括柜员、柜面经理、客户经理、大堂、保安等厅堂全部岗位服务流程、投诉处理及服务突发事件处理、网点厅堂内外物品6S定位管理图示、清单等（含公告公示栏）。	完整电子版1套。			
			小计								

长沙农村商业银行重塑服务品牌采购项目明细需求表

说明：①初稿，需要明确细化，以最终招标文件版本的附件表格为准；②报名时不要填写投标报价。谢谢！

编号	阶段	目标	序号	内容	明细内容	时间进度	具体要求	拟采购数量	单价	合计	备注	
二	服务督导员培养阶段	全面提升服务督导员的综合辅导能力和授课能力	1	服务督导员推广前集中培训工作	1. 投标人须对服务督导员进行为期3天的系统性专题培训，培训内容包括但不限于掌握厅堂服务环境、各岗位全流程服务标准、岗位协作以及授课技巧等等，指导服务督导员产出标准化服务培训课件，并对其进行符合招标人要求的训后考核。 2. 培训人数在100人以内。	2023年5月31日	1. 服务督导员的主导老师（高级）： ①具有10年（含）以上银行厅堂服务辅导类、6S管理（含千百佳网点打造）、服务内训师等相关培训经验。 ②具有大学本科（含）以上学历。 ③在5年内至少有3个（含）以上国有银行省分行级别以上案例或5个（含）以上股份制省分行级别以上相关案例。 2. 助教老师（高级）： ①具有5年（含）以上银行厅堂服务辅导类、6S管理（含千百佳网点打造）等相关助教培训经验。	1. 1名主导老师、1名助教老师 2. 共4天	1. 高级主导老师：*元/天/ 2. 高级助教老师：*元/天		本阶段只接受高级主导老师和高级助教	
			2	服务督导员选拔工作	1. 协助招标人选拔建立服务督导员队伍。 2. 计划1天完成。	2023年5月31日						
小计												
三	全面推广阶段	确保推广进度和推广成效，并出示验收报告	1	对服务督导员开展集中线上指导工作	1. 在服务督导员全面辅导推广阶段，须定期对服务督导员进行线上指导培训，远程解决服务督导员在实际辅导过程中的难点疑点问题。 2. 线上指导共开展5期，每期约2个小时。	2023年8月30日	1. 为参与招标人示范网点打造阶段的主导老师； 2. 前期三个阶段的培训辅导结束后，招标人辖内网点主管须对投标人主导老师的辅导效果进行评估，效果评估满意度应在90%以上，如未达到要求，投标人应根据培训意见进行改进，再次培训满意度仍未达到要求的，需免费更换老师开展培训直至招标人满意为止。 3. 为提高工作效率，招标人将尽可能地集中开展推广工作。	1. 1名主导老师； 2. 5期*2小时线上指导培训。	*元/期			
			2	全行推广辅导工作	1. 按批次对招标人指定的网点进行实地辅导，服务督导员共同参与。 2. 总数不低于50个网点，各进行1天。	2023年8月30日		1. 根据每批次的网点实际数量确定师资数量。 2. 各网点配置1名主导老师，1名助教老师。 3. 按50个网点报总价。	*元/网点			
			3	全面验收工作	1. 投标人须拟定验收标准，制定验收方案，指导招标人开展全面验收工作。 2. 1名主导老师（主导老师须参与示范网点打造）全程协助指导参与，连同招标人服务督导员分若干组在5天内全面完成验收工作。 3. 对项目进行辅导成效评估。	2023年9月29日		1. 1名主导老师； 2. 共5天	*元/天	验收天数如有增减，按实际天数结算。		
小计												
四	服务竞赛阶段	以赛促练，以赛促学，确保人人参与，营造服务氛围	1	决赛辅导与评委费用	1. 投标人须指导招标人在全行范围内按网点人数分不同组别开展服务PK竞赛活动，为招标人提供详细的活动方案，做到全员参与，以赛促学。	2023年10月30日	1. 投标人须为招标人提供完整的竞赛设计如签到墙等、策划和方案（含初赛、决赛两个部分）、评分标准、1天彩排辅导、不低于8分钟的赛前花絮视频、协助现场布置、1名决赛评委，并做现场专业点评（必须为前期参与辅导的老师）等竞赛相关工作。 2. 招标人自行提供比赛场地、LED屏幕、比赛所需评委台席、指示牌、印刷品等物料。 3. 评委须为前期主导老师。	1名主导老师参与彩排辅导和决赛当天的评委工作			包干价	
五	成果固化阶段	提供可持续性的培训学习方式	1	场景化服务系列视频	投标人须根据招标人的服务标准内容，制作场景化的服务或动漫视频，内容包括但不限于柜员、柜面经理、客户经理、大堂、保安等厅堂全部岗位服务流程、投诉处理及服务突发事件处理、网点厅堂内外物品6S定位管理（含公告公示栏打造）等。	2023年10月30日	1. 视频为全新素材，时长不少于40分钟，质量不低于招标人视频号中2022年1月26日发布的微电影《这城市有光》。 2. 本阶段实行招标控制价，即XX万元。 3. 投标人需在讲标现场播放2—3分钟同类质量的视频样片。	40分钟			投标人按40分钟报包干价。	
			2				1. 视频时长超过40分钟时，投标人另外按分钟报价。 2. 本阶段实行招标控制价，即不高于XX元/分钟。	15分钟	*元/分钟	超过40分钟的，按分钟报单价，单价不得超过包干价的单价，以各投标人报价的最低单价结算。		
小计												
投标总价												