运营管理辅助外包服务采购需求

一、服务供应商要求

1.依法成立和合法经营的专业服务机构，并具有相应的经营范围和办公场所；

2.外包服务商提供的派出人员要求经过审查，应为政治可靠、责任心强、业务熟练、作风正派、身体健康。

3.外包服务商需具备人力资源外包服务资质和相关类似项目服务经验。

4.具有丰富的服务力量储备，保障按照我司要求供应相关服务。

二、服务品类

运营管理辅助外包服务

三、服务内容

主要负责我司长租公寓项目运营管理相关辅助性工作事宜，具体服务内容如下：

1.项目公司采购类工作配合：配合相关采购的供方寻找、初步联系、初步沟通、初步调研、初步交流，相关资料发送、资料收集、资料整理，组织会议谈判、事务性文本初稿拟定等工作；

2.市场及专项研究配合工作：配合开展租房市场中宏观及政策等资料收集、归类和初步研究，辅助完成市场周月年报告的部分初步数据整理和分析内容；配合完成全国主要20个城市在租竞品和潜在竞品线上化信息录入和标注；配合调研部分投前项目区域竞品及市场及对应案头研究工作；已运营项目阶段性市场和政策动态的调研和跟踪类工作；阶段性租赁行业及市场相关专项研究的资料收集和初步案头研究工作辅助；

3.数据收取、录入及分析工作：配合完成项目部分基础数据分周度、月度、季度、半年度、年度的收集、整理、分析等初步工作；配合完成部分标准例行的数据表格的动态更新和维护工作；配合完成部分系统搭建的初步测试工作；

4.租赁住房运营管理类：配合项目运营安全市场调研、对标、检查后续资料收集、整理以及督促整改跟进工作；配合项目日常运营、营销、增值服务等调研、夯实、咨询等工作；配合项目常标准月会、年会的组织、资料收集、项目标准通知拟定等辅助工作。

四、服务团队要求

外包服务商提供的派出人员经我公司面试合格后方可上岗，需要具备相关的服务能力，满足相关条件：

1.学历要求大专以上，本科优先；

2.有1年以上租房行业相关工作经历优先（包括但不限于租赁行业运营管理经验、市场研究经验、客户研究经验、数据分析经验、财务相关经验、投资相关经验等）；

3.熟悉办公软件的使用（word、excel、powerpoint），或其他常规办公软件使用能力；

4.拥有主人翁精神，学习能力强，沟通能力强，抗压能力强优先。

五、服务数量要求

共需求4名外包辅助团队人员，1名人员工作地在上海，3名人员工作地在北京。

六、服务质量要求

1.专业性：外包服务商提供的服务人员应根据运营经理提需，及时按要求按质量提供对应的项目运营服务。并且外包服务商应确保该人员可以按服务协议提供长期、持续的优质服务。

2.规范性：外包服务商提供的服务人员应根据我司服务管理过程、服务活动指导文件或实施规则，以保证服务过程的规范运作。

3.保密性：外包服务商提供的服务人员必须严守保密规定，不能泄露与工作有关的任何信息。外包服务商应教育派出员工不得以任何形式向他人提供或泄露采购单位的相关信息。

七、服务期限要求

服务期限2年

八、服务供应安排

1.外包服务商需明确外包服务岗位职责要求，收到人员需求后及时反馈,提供合适的外包候选人，供我司面试，面试合格后方可上岗,外包人员入职前需为外包人员提供相应的岗前培训，需遵循我司相关管理办法、操作规程、操作规范、考勤管理制度等要求。

2.外包人员入职后，具体工作内容由我司运营管理部运营经理直接安排，并由运营经理定期对外包人员服务质量进行评价核查反馈，反馈结果将影响员工绩效工资，具体绩效工资考核方案，由运营服务商进行方案制定，并报我司运营部管理部审核确定后执行。

3.应对服务团队的稳定性做出承诺。在服务期内，除公司主观不可控原因外(如服务人员生病、罢工、辞职等)，未经基金管理公司同意，不应调换服务团队主要成员。非基金管理公司主观原因，驻场服务人员自开始提供服务之日起服务期限未超过3个月发生人员变更的，委派方需承担【2】万元/次的赔偿责任，该费用由当期应付服务费中扣减。

4.如我司认为服务团队中的成员不具备为项目运营提供服务所必须的能力，外包服务商应在接到我司意见后及时调整更换符合我司需要的服务人员。驻场服务人员发生变更，外包服务商应当确保不少于1个月的交接期，相关交接工作应当形成规范的交接计划，确保基金管理公司相关工作可以持续开展。

5.根据工作需求在北京市内的出差由供应商自行承担；京外差旅费用由我司承担，参照我司和供应商报销财务制度标准中较低者执行，除此之外我司不承担其他任何费用。

九、款项支付要求

服务费用按照“先服务，后付款”原则。每季初根据外包服务人员实际工作量，工作考核评价结果，支付服务费用。

供应商评估考核内容主要由预定目标达成情况（0-20分）、服务满意度（0-20分）、处理效率（0-20分）、风险防控（0-20分）、人员稳定性（0-20）等指标组成，实行百分制考核，设置优秀（85分以上）、合格（60-85）和待改进（60分以下）三个考核等级，考核合格以上的全额支付当季费用，考核为待改进的酌情扣减当季费用，经改进次季度达到优秀档次的，扣减费用予以返还，否则不再支付。

十、售后服务要求

服务期结束后，外包服务商必须严守保密规定，不能泄露与工作有关的任务信息。外包服务商及派出员工不得以任何形式向他人提供或泄露采购单位的涉密信息。

十一、报价要求

按照我司预估工作量提供外包人员平均单价和预估总价，同时附费用测算明细。报价应包括上述服务所需的全部费用及相关税费，我司不再为此支付任何其他费用。