

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



Solid partners, flexible solutions

HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

**GÓI THẦU: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG QUA KÊNH
KHÁCH HÀNG BÍ MẬT**





Hà Nội, ngày 30 tháng 6 năm 2021

THƯ MỜI CHÀO HÀNG

Kính gửi: Quý công ty

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội (SHB) tổ chức mời chào hàng gói thầu: **Đánh giá chất lượng dịch vụ khách hàng qua kênh khách hàng bí mật**. Trân trọng kính mời Quý Công ty tham dự chào hàng cho gói thầu nêu trên.

Quý Công ty có thể tìm hiểu thêm các thông tin cần thiết trong Hồ sơ yêu cầu chào hàng kèm theo.

Hồ sơ chào hàng được gửi tới địa chỉ:

Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, tầng 3, Tòa nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội

Thời gian: Trước 15.h.00. ngày 06/7/2021

Người nhận: Nguyễn Anh Dũng Điện thoại: 097.6365688

Trân trọng./.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Ngô Thu Hà

PHẦN I

CÁC YÊU CẦU VỀ HỒ SƠ CHÀO HÀNG

1. Yêu cầu chung về hồ sơ chào hàng

- Hồ sơ chào hàng phải được lập thành 03 bộ (01 gốc + 02 sao), đóng trong phong bì kín có niêm phong và phải được gửi tới đúng địa điểm trước thời gian quy định trong hồ sơ yêu cầu chào hàng.
- Bên ngoài phong bì ghi rõ gói thầu “Đánh giá chất lượng dịch vụ khách hàng qua kênh khách hàng bí mật”
- Đơn chào hàng (biểu mẫu số 01 của HSYCCH): Phải có chữ ký của người đại diện theo pháp luật của công ty hoặc người được ủy quyền (Có giấy ủy quyền kèm theo – theo biểu mẫu số 02 của HSYCCH);
- Bảng chào giá chi tiết (biểu mẫu số 03 của HSYCCH) (phải chào đầy đủ số lượng, giá trước VAT, giá sau VAT), đơn giá chào bằng tiền VNĐ;
- Hiệu lực của Hồ sơ chào hàng tối thiểu 90 ngày kể từ thời điểm ...06../...7.../2021;

2. Yêu cầu chi tiết, năng lực, kinh nghiệm

Hồ sơ chào hàng phải có đầy đủ các nội giấy tờ chứng minh năng lực kinh nghiệm và đáp ứng các nội dung sau:

- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;
- Danh sách các chuyên gia đề xuất làm khách hàng bí mật theo mẫu 04 của HSYCCH
- Liệt kê danh sách các ngân hàng mà công ty đã thực hiện cung cấp dịch vụ khách hàng bí mật trong 3 năm gần nhất;
- Cung cấp ít nhất 3 Hợp đồng tương tự đã ký với các ngân hàng về việc cung cấp dịch vụ khách hàng bí mật, có kèm theo biên bản nghiệm thu và hóa đơn bán hàng;
- Báo cáo tình hình tài chính trong 02 năm gần nhất (2019,2020) (bản báo cáo tài chính đã nộp qua cổng thông tin điện tử);

3. Thời gian và địa điểm nộp Hồ sơ chào hàng

- Thời gian nộp hồ sơ chào hàng: trước ...15.h.00.. ngày...06../...7.../2021
- Địa điểm: Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, tầng 3, Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội (Liên hệ: Nguyễn Anh Dũng, Điện thoại 0438223838 máy lẻ 2929, DĐ: 097.6365688).

PHẦN III

YÊU CẦU CỤ THỂ VỀ NGHIỆP VỤ

STT	Yêu cầu của SHB
1	Yêu cầu về hồ sơ pháp lý
1.1	Xem các quy định trên
2	Phương án đề xuất triển khai đánh giá KHBH toàn hệ thống SHB
2.1	Có phương án đánh giá CLDV cơ sở vật chất Điểm giao dịch SHB (cơ sở vật chất, hình ảnh thương hiệu, 5S...) hiệu quả (thời gian đánh giá/tiêu chí...)
2.2	Phương án đánh giá CLDV CBNV DVKH tại Điểm giao dịch SHB bao gồm các tiêu chí: Hình thức tác phong; Thái độ phục vụ, Kỹ năng/nghiệp vụ
2.3	Xây dựng tình huống, kịch bản đánh giá phù hợp với việc cải tiến chất lượng DVKH của SHB
2.4	Các đề xuất khuyến nghị về nội dung đánh giá đối với SHB nếu có.
3	Hệ thống mạng lưới và đội ngũ nhân viên đánh giá/ nhân viên kỹ thuật
3.1	Đảm bảo phạm vi đánh giá triển khai: -Đánh giá tại 264 điểm giao dịch của SHB trên 44 tỉnh thành của Việt Nam. -Đánh giá so sánh: 30 Điểm giao dịch của 5 Ngân hàng cạnh tranh tại khu vực Hà Nội, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng. -Số lần đánh giá 1 mẫu/1 Điểm giao dịch.
3.2	Số lượng nhân sự đảm bảo trên 20 người. (Nếu đã thực hiện các hợp đồng với các ngân hàng lớn, có mạng lưới tương đương SHB trở lên tiêu chí này được điểm tối đa).
3.3	Đánh giá viên được đào tạo về các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, thái độ tác phong và các quy định chất lượng DVKH của ngân hàng.
3.4	Đánh giá viên và giám sát có kinh nghiệm trong các dự án KHBH tương tự tại các ngân hàng
3.5	Các điểm mạnh khác về mạng lưới và đội ngũ nhân viên
4	Năng lực Quản lý chương trình đánh giá
4.1	Đội ngũ nhân sự kỹ thuật, quản lý dự án có kinh nghiệm và chuyên môn

STT	Yêu cầu của SHB
4.2	Hệ thống giám sát viên phân bổ trên các vùng để hỗ trợ, kiểm soát chất lượng đánh giá (hoặc có phương pháp kiểm soát)
4.3	Thời gian đánh giá và bàn giao kết quả đánh giá không quá 60 ngày kể từ ngày ký hợp đồng.
4.4	Năng lực khác phù hợp với chương trình
5	Phương tiện kỹ thuật hỗ trợ đánh giá KHBM
5.1	Trang bị các phương tiện ghi âm, ghi hình chất lượng tốt
5.2	Phương án bàn giao dữ liệu thuận tiện cho việc kiểm tra kết quả đánh giá của SHB
6	Sản phẩm đầu ra cung cấp cho SHB
6.1	Phiếu đánh giá thiết kế rõ ràng, đầy đủ thông tin đánh giá với từng Điểm giao dịch và hạng mục.
6.2	Chất lượng ghi âm và hình ảnh của bài đánh giá đảm bảo rõ ràng, giảm thiểu tiếng ồn, chống rung hình ảnh. Đầy đủ hạng mục đánh giá, thời lượng
6.3	Phương án bí mật, tránh bị lộ khi thực hiện giao dịch
6.4	Các loại báo cáo Báo cáo tổng kết toàn chương trình: có tính trực quan và chi tiết, nêu rõ những giá trị gia tăng cung cấp cho SHB.
6.5	Đánh giá thực trạng chất lượng DVKH của SHB, So sánh các tiêu chí chất lượng DV với NHTM khác, Đề xuất giải pháp của đối tác với SHB
6.6	Trình bày các kết quả đánh giá trước ban lãnh đạo ngân hàng sau khi kết thúc chương Trình đánh giá
6.7	Chủ động đề xuất giải pháp kỹ thuật xử lý báo cáo, phân tích kết quả đánh giá, giảm thời gian hướng dẫn từ SHB.
6.8	Chính sách Bảo hành các sản phẩm lỗi của đối tác
6.9	Các điểm mạnh khác

7. Yêu cầu về thương mại

7.1. Đồng tiền chào giá: Việt Nam đồng.

7.2. Đồng tiền thanh toán: Việt Nam đồng.

7.3. Phương thức thanh toán: Chuyển khoản vào tài khoản mà nhà thầu mở tại ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB)

7.4. Điều kiện thanh toán

- Đợt 1: Tạm ứng 30% trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày 2 bên ký hợp đồng chính thức;

- Đợt 2: Thanh toán 70% số tiền còn lại sau 07 (bảy) ngày làm việc sau khi hoàn thành công việc và Bên B giao cho Bên A các tài liệu sau:

- Hóa đơn tài chính hợp lệ.
- Báo cáo đánh giá chất lượng dịch vụ khách hàng SHB
- Biên bản nghiệm thu tổng thể giữa Bên A và Bên B ký
- Giấy đề nghị thanh toán

PHẦN IV
MẪU BIỂU

Mẫu số 01

ĐƠN CHÀO HÀNG

____, ngày ____ tháng ____ năm ____

Kính gửi: _____ [*Ghi tên Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội*]

(sau đây gọi là Bên mời thầu)

Sau khi nghiên cứu hồ sơ mời thầu và văn bản sửa đổi hồ sơ mời thầu số ____ [*Ghi số của văn bản sửa đổi, nếu có*] mà chúng tôi đã nhận được, chúng tôi, ____ [*Ghi tên Nhà thầu*], cam kết thực hiện gói thầu ____ [*Ghi tên gói thầu*] theo đúng yêu cầu của hồ sơ mời thầu với tổng số tiền là ____ [*Ghi giá trị bằng số, bằng chữ và đồng tiền dự thầu*] cùng với biểu giá kèm theo. Thời gian thực hiện hợp đồng là ____ [*Ghi thời gian thực hiện tất cả các công việc theo yêu cầu của gói thầu*].

Hồ sơ đề xuất tài chính này có hiệu lực trong thời gian ____ ngày, kể từ ____ giờ, ngày ____ tháng ____ năm ____ [*Ghi thời điểm đóng thầu*].

Đại diện hợp pháp của Nhà thầu (*)

[*Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu*]

Ghi chú :

(*). Trường hợp đại diện theo pháp luật của Nhà thầu uỷ quyền cho cấp dưới ký đơn dự thầu thì phải gửi kèm theo Giấy uỷ quyền theo Mẫu số 2 Chương này; trường hợp tại điều lệ công ty hoặc tại các tài liệu khác liên quan có phân công trách nhiệm cho cấp dưới ký đơn dự thầu thì phải gửi kèm theo các văn bản này (không cần lập Giấy uỷ quyền theo Mẫu số 2 Chương này). Nếu Nhà thầu trúng thầu, trước khi ký kết hợp đồng, Nhà thầu phải trình chủ đầu tư bản chụp được chứng thực các văn bản này.

GIẤY ỦY QUYỀN⁽¹⁾

Hôm nay, ngày ____ tháng ____ năm ____, tại ____

Tôi là ____ [Ghi tên, số CMND hoặc số hộ chiếu, chức danh của người đại diện theo pháp luật của nhà thầu], là người đại diện theo pháp luật của ____ [Ghi tên nhà thầu] có địa chỉ tại ____ [Ghi địa chỉ của nhà thầu] bằng văn bản này ủy quyền cho ____ [Ghi tên, số CMND hoặc số hộ chiếu, chức danh của người được ủy quyền] thực hiện các công việc sau đây trong quá trình tham gia đấu thầu gói thầu ____ [Ghi tên gói thầu] thuộc dự án ____ [Ghi tên dự án] do ____ [Ghi tên] tổ chức:

[- Ký đơn dự thầu;

- Ký các văn bản, tài liệu để giao dịch với trong quá trình tham gia đấu thầu, kể cả văn bản đề nghị làm rõ HSMT và văn bản giải trình, làm rõ HSDT;

- Tham gia quá trình thương thảo, hoàn thiện hợp đồng;

- Ký đơn kiến nghị trong trường hợp nhà thầu có kiến nghị;

- Ký kết hợp đồng với chủ đầu tư nếu được lựa chọn⁽²⁾

Người được ủy quyền nêu trên chỉ thực hiện các công việc trong phạm vi ủy quyền với tư cách là đại diện hợp pháp của ____ [Ghi tên nhà thầu]. ____ [Ghi tên nhà thầu] chịu trách nhiệm hoàn toàn về những công việc do ____ [Ghi tên người được ủy quyền] thực hiện trong phạm vi ủy quyền.

Giấy ủy quyền có hiệu lực kể từ ngày ____ đến ngày ____⁽³⁾. Giấy ủy quyền này được lập thành ____ bản có giá trị pháp lý như nhau, người ủy quyền giữ ____ bản, người được ủy quyền giữ ____ bản.

Người được ủy quyền

[Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu
(nếu có)]

Người ủy quyền

[Ghi tên người đại diện theo pháp
luật của nhà thầu, chức danh, ký tên
và đóng dấu]

Ghi chú :

(1) Trường hợp ủy quyền thì bản gốc giấy ủy quyền phải được gửi cho bên mời thầu cùng với đơn dự thầu. Việc ủy quyền của người đại diện theo pháp luật của nhà thầu cho cấp phó, cấp dưới, giám đốc chi nhánh, người đứng đầu văn phòng đại diện của nhà thầu để thay mặt cho người đại diện theo pháp luật của nhà thầu thực hiện một hoặc các nội dung công việc nêu trên đây. Việc sử dụng con dấu trong trường hợp được ủy quyền có thể là dấu của

nhà thầu hoặc dấu của đơn vị mà cá nhân liên quan được uỷ quyền. Người được uỷ quyền không được tiếp tục uỷ quyền cho người khác.

(2). Phạm vi uỷ quyền bao gồm một hoặc nhiều công việc nêu trên.

(3). Ghi ngày có hiệu lực và ngày hết hiệu lực của giấy uỷ quyền phù hợp với quá trình tham gia đấu thầu.

Mẫu số 3

BẢNG CHÀO GIÁ

STT	Nội dung chào giá	ĐVT	Số lượng	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	Dịch vụ đánh giá 264 điểm giao dịch SHB trên toàn quốc	Điểm GD	264		
2	Dịch vụ đánh giá 30 điểm giao dịch ngân hàng khác	Điểm GD	30		
	Cộng				
	Thuế VAT				
	Tổng chi phí bao gồm VAT				

Ghi chú: Giá chào đã bao gồm chi phí đi lại, ăn ở của chuyên gia

Đại diện hợp pháp của nhà thầu

[Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]



Mẫu số 4

BẢNG DANH SÁCH CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ

STT	Họ và tên	Ngày sinh	Bằng cấp/chứng chỉ/chuyên ngành đạo tạo có liên quan đến công việc KHBM	Mô tả kinh nghiệm đã từng làm KHBM cho các ngân hàng
1				
2				
3				

Đại diện hợp pháp của nhà thầu

[Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]