
손님케어센터(고객센터) 가계여신 무자서 연장 업무 위탁운영을 위한 제안서 요청 및 심사 기준(안)

하나은행 손님케어센터

목 차

I. 개요

1. 제안목적
2. 위탁범위

II. 사업내용

1. 주요 사업내용
2. 추진일정
3. 상담원 운영
4. 사업자 선정방식

III. 제안요청 내용

1. 제안 개요
2. 제안업체 현황
3. 사업관리 부문
4. 인력관리 부문
5. 정보 보안 및 시설관리 방안
6. 복리후생 및 기타 부문

IV. 제안 안내

1. 제안서 제출 및 마감
2. 제안서 작성방법
3. 제안서의 효력 및 보완
4. 제안업체 준수사항 및 유의사항

V. 제안 심사 기준 및 배점한도 세부 내역

1. 제안 심사 기준
2. 배점한도 세부 내역

입찰 제안요청서 (Request For Proposal)

I. 개요

1. 제안목적

하나은행에서는 손님케어센터(고객센터) 가계여신 무자서 연장 업무 수탁업체를 선정함에 있어 경쟁입찰 방식을 통해 업무수행 및 관리능력을 파악하고자 귀사의 제안을 받고자 하오니 본 제안요청서에 기술된 내용을 충분히 이해하고 제안하여 주시기 바랍니다.

2. 위탁범위

가. 위탁업무: 가계여신 무자서 연장 업무

나. 운영장소: 하나은행 손님케어센터 (서울센터)

다. 인력운영: TO 15 명

※ 업무개시 시점 운영인력 10 명 내외로 시작, 향후 업무량 증가시 15 명 이내 총원

II. 사업내용

1. 주요 사업내용

가. 하나은행 손님케어센터 가계여신 무자서 연장업무

- 가계여신 만기연장 안내 전반 (승인조건, 금리 및 부수거래 금리감면 조건, 처리방법 등)

나. 기타 당행이 필요로 하는 업무

2. 추진일정

가. 입찰공고: 2020.12.2(수) ~ 12.8(화)

나. 제안서 접수: 12.9(수) 17:00 까지

다. 입찰업체 평가: 2020.12.11(금)

라. 업무개시: 2021.1.18(월) 예정

※ 상기 일정은 상황에 따라 조정 가능하며 코로나 19 확산에 따라 대면 제안설명회(PT)를 생략하고 제출서류만으로 평가 진행 및 수탁업체 선정함

3. 상담원 운영

가. 평일(월~금), 토/일요일/공휴일 휴무

나. 근무시간: 09:00~18:00

4. 사업자 선정방식: 제한경쟁입찰방식

제안서를 제출한 업체 중 서류평가에 의한 심사를 통해 고득점 순위 (총점 300 점)에 따라 순차적 협상을 하되, 순차적 협상 중 계약 성사 시 종결

※ 우선협상자 (고득점 1 순위)의 입찰가격이 당행 사업예산을 초과하거나 입찰가격의 조정이 필요한 경우 낙찰을 유보하고 협상을 통하여 가격조건을 조정할 수 있음

Ⅲ 제안요청 내용

1. 제안 개요

: 제안 목적, 제안의 특징 및 장점을 요약 기술

2. 제안업체 현황

가. 일반현황: 현황 및 연혁

나. 조직 및 인원

다. 사업현황: 사업분야, 수행 중인 사업내용 등

라. 재무현황: 매출액, 자본금, 부채/이익규모/부채비율/유동성 등(감사보고서 또는 재무상태표 등 제출)

마. 주요 사업실적: 콜센터 운영실적(업체명, 상담원 규모, 업무수행기간, 매출액 등 증빙자료 첨부)

바. 국내외 인증 및 수상실적: 최근 3년간 공신력 있는 기관으로부터 수여된 인증 내용

3. 사업관리 부문

가. 사업수행 및 운영전략

(1) 사업에 대한 추진 일정과 이에 따른 방안을 구체적이고 명확하게 제시

(2) 효율적인 고객센터 운영 방안과 전략 제시

나. 생산성 및 품질관리 방안

(1) 상담원 성과지표 및 관리 방안 제시

(2) 부진상담원 관리방안 제시

(3) 통화품질 관리 및 향상 방안 제시

다. 민원예방 대책: 민원예방 활동 및 발생 시 대처 방안

라. 운영보고 관리

(1) 상담업무 수행과 관련하여 일일, 주간, 월간, 분기별 보고 체계 구성

(2) 특이사항 발생 시 해당 업무 성격에 따라 수시 보고

(3) 자료 요청 시 상담/민원 관련 통계자료 제출

4. 인력관리 부문

가. 인적자원 구성 방안

- (1) 상담인력 조직도, 상담인력 선발 기준 및 채용 프로세스 제시
- (2) 상담원 이직 및 퇴직관리 방안과 상담원 인력 풀 유지 방안 제시

나. 안정적 조직운영 방안

- (1) 안정적인 인력 채용 방안
- (2) 휴가로 인한 공석 발생 시 예비인력 운영 방안
- (3) 상담원의 집단화 예방 및 대체인력 운영 방안

다. 우수상담원 관리 및 운영 방안

라. 교육 훈련 관리 방안

- (1) 상담원 업무/CS/스킬향상 교육 프로그램 및 세부 실천 방안 제시
- (2) 신입상담원의 교육 프로그램 제시
- (3) 상담원 경력관리 및 능력개발 방안 제시

5. 정보 보안 및 시설관리 방안

가. 고객정보 보안

- (1) 상담인력 보안관리에 대한 운영규정 마련: 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 및 「개인정보 보호법」 준수
- (2) 상담 시 취득한 고객정보에 대한 보안 준수 방안
- (3) 사고발생 시 손해배상 등의 조치 계획

나. 시설관리 방안 제시

- (1) 상담시스템에 대한 주의관리 방안
- (2) 시설보호 방안, 시스템 장애 시 대처 방안
- (3) 업무시설, 환경에 대한 관리 및 개선활동 방안

6. 복리후생 및 기타 부문

가. 상담원 휴가 등 복리후생 방안

나. 당행과의 원활한 상담체계 유지를 위한 방안

다. 기타 차별화된 전략 또는 제안 등

IV 제안 안내

1. 제안서 제출 및 마감

가. 제출기간: 2020.12.9(수) 17 시까지

나. 제출장소: 하나은행 손님케어센터(서울센터)

다. 제출서류 목록

- (1) 제안서 및 요약본 각 6 부
- (2) 제안심사신청서(붙임 1)
- (3) 콜센터 도급/파견 업무수행 실적증명서(붙임 2: 제 1 금융권 및 카드사 실적만 제출)
- (4) 제안업체 현황조사서(붙임 3)
- (5) 공정 입찰/계약 이행 서약서(붙임 4)
- (6) 서약서(붙임 5)
- (7) 신용평가 등급 확인서
- (8) 가격 제안서 (붙임 6, 7, 8, 봉함 날인하여 제시)
- (9) 기타 증빙서류
 - (가) 사업자등록증사본(원본대조필), 법인등기부등본
 - (나) 금융거래확인서(당행 및 주거래은행)
 - (다) 법인인감증명서(3개월 이내), 사용인감계
 - (라) 최근 재무제표(회계법인 발행)
 - (마) 납세증명서(국세 및 지방세, 4대보험 완납필증)
 - (바) 국가 또는 지방자치단체로부터 받은 인증 및 표창 등 기타

라. 제안 문의: 하나은행 손님케어센터 (팀장 장동욱 02-2114-7370)

2. 제안서 작성방법

가. 제안서는 제안서 정본, 요약본, 첨부서류 등으로 구분 작성

- (1) 제안서 정본 및 요약본 각 6 부 제출
- (2) 기타 증빙서류와 및 가격 제안서 (붙임 6,7,8 봉함 날인) 각 1 부 제출

나. 제안자는 "제안업체 제안심사기준"의 평가항목 순서에 따라 제안하고자 하는 내용을 추가자료 요구없이 평가할 수 있도록 명확하고 상세하게 제안서를 작성하여야 하며, 제안서 목록과 함께 제출

3. 제안서의 효력 및 보완

가. 제안서에 명시된 내용 및 당행의 요구에 의하여 수정·보완·변경된 제안 내용은 협약서에 명시하지 않더라도 협약서와 동일한 효력이 발생하며 협약서에 명시된 경우는 협약서의 내용이 우선함

- 나. 당행은 협상 시 추가제안 및 추가자료를 요구할 수 있으며 제출된 자료는 제안서와 동일한 효력을 가짐
- 다. 당행의 조치나 기타의 불가항력 환경변화로 본 제안서의 일부 또는 전부가 변경되거나 취소되는 경우라도 제안업체는 이의를 제기하지 못함
- 라. 제안서와 기타 구비서류를 검토하여 미비업체는 상황에 따라 보완지시, 실격/감점처리 등의 조치를 취하여 그 결과를 평가에 반영할 수 있으며, 추가자료 요청에 대한 미제출 시 불이익은 제안업체가 책임을 짐

4. 제안업체 준수사항 및 유의사항

가. 제안업체 준수사항

- (1) 제안업체는 본 사업과 관련하여 취득한 업무내용에 대하여 제 3 자에게 누설하여서는 안되며, 이를 철저히 준수하여야 한다.
- (2) 제안요청서 및 관련 자료는 제안서 작성 이외의 목적으로 사용하지 못한다.
- (3) 제안업체가 제출한 모든 자료 및 문서는 제안업체의 권익 보호를 위해 외부에 공개되지 않음을 원칙으로 한다.

나. 제안 시 유의사항

- (1) 제안서 평가점수는 정당한 사유가 없는 한 평가결과를 공개하지 않으며, 최종 계약 대상 선정 여부에 관계없이 제출한 일체 서류를 반환하지 않으며 비용은 제안업체의 부담으로 한다.
- (2) 제안내용에 대한 확인을 위하여 추가자료 요청 또는 현지실사를 할 수 있으며 제안업체는 이에 응하여야 한다.
- (3) 제안서류 제출시는 업체대표가 직접 제시하여야 하며, 대리인이 제안서류 제출 시에는 대표자의 위임장을 첨부하여 제안서류를 제출한다.
- (4) 제안서류의 사본 제출 시에는 법인 인감으로 "원본 대조필" 날인 후 제출한다.
- (5) 제안금액은 도급업무 계약기간 중 정부에서 고시하는 최저임금 이상을 근로자에게 지급할 수 있도록 산정하여야 하며, 계약 후 최저임금을 지급하지 못하여 발생하는 법적 책임은 제안자에게 있다.
- (6) 제출한 서류가 허위로 판명될 경우에는 평가에서 제외하며, 향후 당행의 입찰 참가에 제한을 가할 수 있다.
- (7) 제출서류 중 발주기관, 관계기관 및 협회에서 증명, 확인, 입증해야 될 서류는 반드시 증빙되어야 하며, 확인되지 않은 사본 및 자체서류는 평가 시 인정되지 않는다.
- (8) 제출된 심사서류의 미비로 인한 불이익은 당행이 책임지지 아니한다.

V. 제안 심사기준 및 배점한도 세부 내역

1. 제안 심사기준

구분	심사분야	심사항목	배점한도
가. 당해 업무 수행 능력 (30%)	(1) 운영실적 (35 점)	- 제 1 금융권 또는 카드사 인력 운영 실적 - 당행과 거래 실적 (각 1 점)	30 5
	(2) 경영상태 (40 점)	- 신용평가등급	10
		- 최근년도 매출액	10
		- 최근년도 순이익	10
		- 국세, 지방세 등 완납 비율	10
	(3) 업체규모 (15 점)	- 자본금 - 종업원 수	10 5
(4) 신인도 (가감)	- 국내·외 인증 및 수상 실적 (건당 1 점)	±3	
	계		90
나. 운영제안 평가(60%)		운영제안 평가서 세부항목 참조	180
다. 입찰가격 평가(10%)		입찰가격 기준표 참조	30
라. 결격 사유	(1) 부실수행	당해 업체가 수행 중이거나 수행한 업무와 관련하여 최근 1 년 이내 계약목적(물)의 현저한 손괴를 가져왔거나, 사상자를 발생시켜 사회적 물의를 일으킨 경우	△20
	(2) 재무위험	부도 또는 파산 우려가 있어 당해 계약 이행이 어렵다고 판단되는 경우	△20
합계			300

2. 배점한도 세부 내역

가. 당해업무 수행 능력 (90 점)

(1) 운영 실적 (35 점)

심사항목	배점	평가등급	평점
제 1 금융권 또는 카드사 인력 운영 실적	30	A. 200 인 이상	30
		B. 150 인 이상 ~ 200 인 미만	25
		C. 100 인 이상 ~ 150 인 미만	20
당행과 거래 실적 (LCF, 예적금, 퇴직연금, 여신, 신용카드)	5	건당 1 점	5

주) 당행과의 거래 실적 (LCF, 예적금, 퇴직연금, 여신, 신용카드) 인정 기준

- * LCF : 1 백만원 이상 (최근 3 개월 평잔)
- * 예적금 : 1 억원 이상 (최근 3 개월 평잔)
- * 퇴직연금 : 가입여부
- * 여신 : 5 천만원 이상 (최근 3 개월 평잔)
- * 카드 : 1 천만원 이상 (최근 3 개월 월평균 사용액)

(2) 경영상태 (40 점)

심사항목	배점	등 급	평점
신용평가 등급	10	A. A 이상	10
		B. BBB 이상~A 미만	8
		C. BBB 미만	6
최근년도 매출액	10	A. 300 억원 초과	10
		B. 100 억원 이상 ~ 300 억원 이하	8
		C. 100 억원 미만	6
최근년도 순이익	10	A. 10 억원 초과	10
		B. 5 억원 이상 ~ 10 억원 이하	8
		C. 5 억원 미만	6
국세 및 지방세 등 완납률 (4 대 사회보험 등)	10	A. 결격사유 없음	10
		B. 결격사유 있음	0

주 1) 신용평가등급은 당행 KIS-LINE, CRETOP 에서 조회되는 최신 평가 등급 중 높은 것으로 한다

주 2) 제안자의 "신용평가등급확인서"를 제출하지 않은 경우 최저등급으로 평가한다.

주 3) 합병한 업체에 대하여는 합병 후 새로운 신용평가등급으로 심사하여야 하며, 합병 후 새로운 신용평가등급이 없는 경우에는 합병대상업체 중 가장 낮은 신용 평가등급을 받은 업체의 신용평가등급으로 심사한다.

주 4) 최근년도 매출액, 최근년도 순이익, 국세 및 지방세 등 완납률은 직전년도 공인회계사의 감사보고서 또는 세무사 확인 재무제표, 기업진단보고서를 첨부한 결산서로 한다.

(3) 업체규모 (15 점)

심사항목	배 점	등급	평점
자본금 (법인등기부등본 상 자본금)	10	A. 30 억원 초과	10
		B. 20 억원 초과 ~ 30 억원 이하	8
		C. 10 억원 이상 ~ 20 억원 이하	6
종업원 수	5	A. 500 명 초과	5
		B. 200 명 이상 ~ 500 명 이하	4
		C. 200 명 미만	3

주) 종업원 수는 당행 KIS-LINE, CRETOP 에서 조회되는 최근자료 중 많은 기준으로 한다

(4) 신인도 (가감 최대 ±3 점)

심사항목	평점
고용노동부 장관으로부터 표창을 수여 받은 업체	각 1 점 (최대 3 점)
품질경영 및 공산품안전관리법 제 6 조의 규정에 의하여 산업통상자원부장관이 서비스 품질 우수기업 또는 사후봉사 우수기업으로 인증한 업체	
중소벤처기업부 장관이 우수 중소기업으로 인증한 업체	
국제규격의 재화 및 서비스와 관련된 제반 설비와 활동의 표준화를 공인된 기관으로부터 인증 받은 업체(ISO 인증 포함)	
국가 또는 지방자치단체로부터 표창을 수여 받은 업체	
기타 중앙부처(청)로부터 인증 등을 수여 받은 업체 및 협회장 이상 기관으로부터 수상한 업체	
사회질서 준수 정도/고용노동부, 국세청 등 국가기관	
- 1 월 초과의 부정당업자 제재를 받은 사실이 있는 경우(최근 3 년 이내)	△1.0
- 1 월 이하의 부정당업자 제재를 받은 사실이 있는 경우(최근 3 년 이내)	△0.5

주) 관련 기관으로부터 제출된 증빙서류에 한해 인정

나. 운영제안 평가 (180 점)

작성 항목	작성 방법	배점
(1) 제안개요 및 현황	- 제안목적, 제안의 특징 및 장점을 요약기술	30
(1)-1 일반 현황	- 제안업체 일반 현황 및 주요 연혁	30 25 20
(1)-2 조직 및 인원	- 제안업체의 조직 및 인원 현황	
(1)-3 사업현황	- 제안업체의 주요 사업내용을 분야별로 구분 제시	
(1)-4 사업수행 실적	- 콜센터 사업과 관련 최근 3 년간의 주요사업 실적 제시 * 업체명, 상담원 규모, 업무수행기간, 매출액 등	
(1)-5 국내외 인증 및 수상 실적	- 최근 3 년간 공신력 있는 기관으로부터 받은 인증내용과 수상 실적 내용 제시 (콜센터 운영 관련 수상 실적 등)	
(2) 사업관리 부문		60
(2)-1 사업수행 및 운영 전략	- 해당 사업에 대한 추진일정과 이에 따른 방안을 구체적이고 명확하게 제시	20 15 10
(2)-2 생산성 및 품질 관리 방안	- 콜센터 운영지표를 작성하여 콜센터의 생산성 향상 방안, 통화 품질향상, 부진 상담원 관리방안 제시, 성과향상 방안(프로모션 등)	30 25 20
(2)-3 민원예방 대책	- 고객민원 예방활동 및 발생시 대처 방안	5 4 3
(2)-4 운영보고 관리	- 각종 통계자료 및 일일, 주간, 월간, 반기, 분기, 연간 보고, 등 운영결과 및 방안 제시	5 4 3
(3) 인력관리 부문		60
(3)-1 인적자원 구성 방안	- 상담인력 조직도, 신입 상담원 자격 및 선발기준, 업무분장, 대체인력 운영 방안 등	15 12 8
(3)-2 우수상담원 관리 운영 방안	- 우수상담원 유지 및 관리 방안	15 12 8
(3)-3 안정적 조직 운영 방안	- 안정적 인력 채용 방안 - 상담원의 집단화 예방 및 방지, 이직 방어대책 및 비상사태 발생 시 대처 방안 제시	15 12 8
(3)-4 교육훈련 방안	- 상담원 교육, 능력향상, 관리자 운영 방안 및 능력 개발	15 12 8

작성 항목	작성 방법	배점
(4) 정보보안 및 시설 관리 방안		20
(4)-1 고객정보 보안	- 보안관리에 대한 운영규정 - 고객정보 보안준수 방안 - 사고발생 시 조치 계획	10 8 6
(4)-2 시설관리 방안	- 상담시스템 주의관리 방안 제시 - 시설보호 방안 - 업무시설 및 환경 관리	10 8 6
(5) 복리후생 및 기타		10
	- 상담원 평가, 성과급, 동기부여 및 복리후생 방안 - 급여 및 퇴직금 지급방안, 이익금 및 복리후생 비용 - 센터의 조기 안정화를 위한 실천 방안 - 당행과의 원활한 상담체계 유지를 위한 방안 - 기타 차별화된 전략 등(기타 제안 등)	10 8 6

다. 입찰가격 평가(30 점)

(1) 가격입찰 방침

(가) 물품대금인 아닌 인건비가 전체 도급대금의 100%

(나) 고객만족도 향상 및 상담인력의 일정한 처우 유지 (최소 최저임금 수준 이상)

(2) 가격제안 점수 산정 방안

기준가격 대비 제안률	기준가격 ±1%이내	±1%초과 ~±3%이하	±3%초과 ~±5%이하	±5%초과 ~±7%이하	±7%초과
점 수	30 점	25 점	20 점	15 점	10 점

* 기준가격 : 현장대리인 및 상담원은 현행 ACS(단기연체안내) 도급단가 기준

[붙임 1]

제안 심사 신청서

- 공고번호:
- 대상건명: 하나은행 가계여신 무자서 연장 업무
- 입찰일시:

위 건 업무위탁의 사업자 선정을 위한 제안심사와 관련하여 심사자료를 신의성실의 원칙에 입각하여 붙임과 같이 제출하며, 만일 제출한 서류가 허위 또는 부정한 방법으로 작성된 사실이 확인될 경우에는 귀 행의 용역 적격심사기준 등이 정한 바에 따라 처리하여도 아무런 이의를 제기하지 않겠음을 확약합니다.

2020. 12. .

심사대상 입찰자 주소:

회 사 명: (TEL:)
대 표 자: (인)

- 첨부 1. 제안 심사 신청서
2. 콜센터 도급 업무수행 실적증명서 1 부.
 3. 제안업체현황조사서 1 부.
 4. 공정 입찰/계약 이행 서약서 1 부.
 5. 서약서 1 부.
 6. 기타 첨부서류(신인도 평가관련 증빙자료 등) 끝.

하나은행 손님케어센터장 귀하

접 수 증

1. 공고번호:
 2. 대상건명: 하나은행 가계여신 무자서 연장 업무
 3. 회 사 명:
 4. 제 출 자:
- 위 건 제안대상 적격심사 신청서 및 관련서류를 접수하였음을 확인합니다.

2020. 12. .

하나은행 손님케어센터 도급업무 담당자 (인)

[붙임 3]

제안업체 현황 조사서

1. 개요

업체상호 (영문)	()	대표자성명	
소재지	(전화:) (FAX:)	사업자등록번호 (개업년월일)	()
종업원수	본사: 명, 센터: 명		
자본금 (납입)	백만원	결산일	월말일(년 회)
사업의 종류	1. 법인(), 개인()	법인설립일	
	2. 업태:	최근 3년간 총 매출액 (백만원)	2017 년()
	3. 종목:		2018 년()
	4. 대기업(), 중소기업()		2019 년()

2. 신인도

가. 최근 3년 이내 1월 초과 부정당업자 제재를 받은 사실 유무 ()

* 제재기관명:

나. 최근 3년 이내 1월 이하 부정당업자 제재를 받은 사실 유무 ()

* 제재기관명:

[붙임 4]

공정 입찰/계약 이행 서약서

주식회사 하나은행 귀중

당사는 (주) 하나은행에서 시행하는 모든 공사, 용역, 물품 등의 입찰 참여 및 계약을 체결함 (준공·납품 이후를 포함함, 이하 같음)에 있어 공정하고 투명하게 입찰 및 계약을 하기 위하여 당사 임직원과 대리인은

1. 입찰, 계약체결 및 계약이행 과정에서 관계 직원에게 직·간접적으로 금품, 향응, 편의 등의 부당한 이익을 제공하지 않겠습니다.
2. 입찰가격의 사전 협의, 특정인의 낙찰을 위한 담합을 하거나 다른 업체와 협정, 결의, 합의하여 입찰의 자유경쟁을 부당하게 저해하는 일체의 불공정한 행위를 않겠습니다.
3. 공정한 직무수행을 방해하는 알선·청탁을 통하여 입찰 또는 계약과 관련된 특정 정보의 제공을 요구하거나 받는 행위를 하지 않겠습니다.
4. 회사 임·직원이 관계 직원에게 금품, 향응, 편의 등을 제공하거나 담합 등 불공정 행위를 하지 않도록 하는 회사윤리강령과 내부비리 제보자에 대해서도 일체의 불이익 처분을 하지 않는 사규를 제정토록 노력하겠습니다.

위 공정 입찰/계약 이행 서약은 상호신뢰를 바탕으로 한 약속으로서 반드시 지킬 것이며, 낙찰자로 결정될 시 본 서약내용을 그대로 계약조건으로 계약하여 이행하고, 입찰참가자격 제한, 계약해지 등 (주)하나은행의 조치와 처분과 관련하여 당사가 (주)하나은행을 상대로 손해배상을 청구하거나 당사를 배제하는 입찰에 관하여 민·형사상 어떠한 이의도 제기하지 않을 것을 서약합니다.

서약일자: 2020 년 12 월 일

서약자: (회사명)
(대표자)

(인)

[붙임 5]

서약서

당사 직원이 귀 행에 출입하게 되었는데, 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 귀 행의 업무와 관련된 고객정보, 전산처리 과정 및 그 시설과 구조에 관하여 인지의 사항을 도급기간 중은 물론 그 이후에도 외부에 누설하지 않겠음.
2. 귀 행의 손님케어센터 시설에 대하여 허락 없이 변형 또는 도용하지 않겠음.
3. 보안에 관한 귀 행 지시에 절대 복종하겠음.
4. 귀 행의 시설 및 물품을 파손하거나 외부로 유출하지 아니하겠음.
5. 출입직원 신상 변동시 즉시 통보 하겠음.
6. 어떠한 형태의 금전적 손해를 끼치지 아니하겠음.

만일 당사 직원이 업무수행 중 고의 또는 과실로 이 서약조항에 위배하고 귀 행에 손해를 끼칠 때에는 대한민국법령에 따라 상당한 변상과 일체의 책임을 지겠기에 본 서약서를 제출합니다.

2020 년 12 월 일

확약자

주소:

상호:

대표자:

[붙임 6]

가격 제안서

사 업 명	하나은행 가계여신 무자서 연장 업무 도급
사 업 자	
도급기간	계약일로부터 1년
제 안 금 액 (VAT 포함)	
<p>상기 금액으로 가격제안서를 제출합니다.</p> <p style="text-align: center;">2020년 12월 일</p> <p>주소: 업체명: 대표자:</p> <p>붙임 1. 도급비 산출 근거표 1부. 2. 구성인력별 산출 근거표 1부.</p> <p style="text-align: center;">하나은행 손님케어센터장 귀하</p>	

주) 제시기준 : TO 15명 (현장대리인 1명, 상담원 14명) 운영기준

[붙임 7]

도급비 산출 근거

※ 상담원 1 석당 기준

(단위: 천원/VAT 별도)

구분		산출내역 근거	금액	비고	
인건비	직접인건비	고정급			
		성과급			
		계			
	간접인건비	퇴직적립금			
		국민연금			
		건강보험료			
		장기요양보험료			
		고용보험료			
		산재보험료			
		장애인고용분담금			
		기타			
	계				
	① 인건비 계				
	센터 운영비	복리후생비	간식/명절선물/회식비		
교육훈련비		교육훈련/교재제작비			
소모품비		문구류, 복사지 등			
회의 및 포상비 등		워크샵, 프로모션비 등			
기타					
② 운영비 계					
③ 일반관리비		(노무비+경비)의 %			
④ 이익금		도급대금의 %			
합계 (=①+②+③+④)					

주) 제시기준: 15 명 (현장대리인 1 명, 상담원 14 명) 운영기준

[붙임 8]

구성인력별 산출 내역서

(단위 : 천원/VAT 별도)

구분		산출내역 근거	상담원	팀장 (교육/ QA)	현장 대리인	비고	
인건비	직접 인건비	고정급					
		성과급					
		계					
	간접 인건비	퇴직적립금					
		국민연금					
		건강보험료					
		장기요양보험료					
		고용보험료					
		산재보험료					
		장애인고용분담금					
		기타					
계							
① 인건비 계							
센터 운영비	복리후생비	간식/명절선물/회식비					
	교육훈련비	교육훈련/교재제작 비					
	소모품비	문구류, 복사지 등					
	회의 및 포상비	워크샵, 프로모션비 등					
	기타						
	② 운영비 계						
③ 일반관리비		(노무비+경비)의 %					
④ 이익금		도급대금의 %					
합계(=①+②+③+④)							

주) 제시기준: 15 명 (현장대리인 1 명, 상담원 14 명) 운영기준