第一章 总 则

第一条

为进一步推动全行经营管理转型和创新，调整优化用工方式和用工结构，建立和完善业务外包管理体系，根据《XX银行股份有限公司外包风险管理政策》和外包有关工作要求，制订本办法。

第二条

本办法所称业务外包，是指本行将原本由自身负责处理的某些业务活动委托给服务供应商进行业务处理的行为，该业务活动涵盖与对外服务密切相关的各种业务活动。

本办法中的外包人员，是指服务供应商为完成本行委托的业务活动而派出的专业人员。第三条

本行业务外包范围应遵循法律及监管部门有关规定。经过风险评估后，一般可以将IT、后台营运、后勤服务、大堂引导、客户服务等非核心管理工作或其他专项工作予以外包。战略管理、核心管理、内部审计以及监管明确禁止外包的业务或职能严禁外包。

第四条

业务外包实施的原则：

（一）质量效益原则。实施业务外包要确保服务质量和管理效率。

（二）风险可控原则。实施业务外包要符合监管部门规定，风险可控。

（三）规范实施原则。外包使用单位应结合经营管理实际，认真梳理工作职责，按照规定流程实施业务外包。

（四）统筹管理原则。外包使用单位要从人员编制、用工结构、财务管理及风险控制的角度，统筹考虑业务外包实施效果，将业务外包纳入本单位工作统一规划管理。

第五条

业务外包的分类。

（一）简单业务外包。指外包使用单位经风险评估后，将后勤服务、行政助理等简单岗位上的相关业务职能外包。

（二）专项业务外包。指外包使用单位经风险评估后，将诸如IT、后台营运、大堂引导、客户服务或其他专项工作等专业性较强的非核心岗位上的相关业务职能外包。

第六条

本办法适用于各省分行、直属分行、总行各部门。

第二章 职责分工

第七条

外包使用单位。根据经营管理需要，负责实施外包活动的日常管理，包括合同执行、对外包人员的日常监督指导等，是业务外包管理的第一责任人。

第八条

业务归口管理部门。总行业务归口管理部门和分行业务归口管理部门按照管理职责范围，负责制定本条线业务外包实施办法或细则，以及外包服务应急预案，选择专项业务外包服务供应商，定期检查、评估本条线外包使用单位的外包管理情况。

第九条

人力资源部。总行人力资源部和分行人力资源部按照管理职责范围，负责制定业务外包管理制度办法，参与业务外包合同和协议的审核，提供外包用工指导，同时，负责选择简单业务外包服务供应商。

第十条

风险管理部。总行风险管理部和分行风险管理部分别对总行和分行外包使用单位、业务归口管理部门提出的外包岗位、业务外包具体实施方案进行风险评估，提出外包风险评估意见。

第十一条

法律合规部。根据本行合同管理相关规定，总行法律合规部和分行法律合规部分别负责对总行和分行的业务外包相关合同、协议进行法律审查，并提供专业法律指导。

第十二条

预算财务部。总行预算财务部和分行预算财务部分别对总行和分行业务外包归口管理部门或外包使用单位提出的外包费用需求进行复审，合理安排财务资源，做好费用支付审核工作。

第十三条

集中采购中心。按照集中采购有关规定组织外包服务集中采购。

第三章 业务外包流程

第十四条

简单业务外包流程。

外包使用单位是简单业务外包需求的发起者与业务管理者；业务外包需求经风险管理部评估审核后提交人力资源部实施采购，由人力资源部签订外包合同、协议，定期与服务供应商结算外包费用；法律合规部参与审查外包合同、协议以及服务供应商与外包人员的劳动合同；预算财务部提供财务预算支持，对外包费用支付进行审核。

第十五条

专项业务外包流程。

外包使用单位和业务归口管理部门是专项业务外包的需求发起者、采购者与业务管理者；业务外包需求经风险管理部评估审核后，外包使用单位和业务归口管理部门负责起草业务外包合同、协议，按照集中采购流程实施采购，并签订外包合同、协议；法律合规部与人力资源部对业务外包合同、协议条款内容进行审核，并提供专业指导服务；外包使用单位或业务归口管理部门定期与服务供应商结算外包费用，预算财务部提供财务预算支持，对外包费用支付进行审核。

第四章 外包服务供应商的选择

第十六条

外包服务供应商的选择按照有关法律法规和本行相关制度规定，遵循公开、公平、公正的原则，采用招标等适当方式，择优选定。

第十七条

外包使用单位、业务归口管理部门应会同相关职能部门对服务供应商的综合素质进行评价，评价的主要内容包括：资质、规模、业绩、信誉、管理规范性等。

（一）服务供应商应为依法成立、合法经营的专业服务机构或经济组织，具有相应的经营范围，近三年经营状况良好，无任何违法违纪等不良记录。

（二）服务供应商的专业资质、技术实力及其从业人员的专业技能满足本行外包工作要求，具有提供类似性质和规模的服务经验，在同行业中具有较好的声誉和较强的市场竞争力。

（三）服务供应商内部管理规范，业务管理制度和操作流程比较健全，具有较强的内部控制和风险管理能力。

（四）服务供应商的用工管理制度及其与外包人员签订的劳动合同，符合国家及当地相关规定。

第五章 外包合同管理

第十八条

外包实施前必须签订书面合同或协议，明确双方权利和义务，合同或协议需要包含外包服务的内容和方式、管理与保密要求、计价方式、审计和检查安排、争端解决机制、协议的终止和解除情形、违约责任等内容。

（一）订立外包合同应遵循自愿平等、互利有偿和诚实守信的原则，不得有损本行的利益和形象。

（二）在订立外包合同前，应充分考虑业务外包重要风险因素，并通过合同条款予以有效规避或降低。

（三）外包合同约定内容应包括但不限于下列事项：

1.外包服务供应商应确保外包人员和涉及此项业务的其他人员遵守本行相关规章制度，对接触到的本行所有信息和本行客户信息严格保密。本行可以根据业务外包项目实施情况和外界环境的变化，更新、修订保密条款，必要时可与服务供应商补签保密协议。

2.服务供应商不得将外包业务以任何形式转包或分包给其它单位或个人。

3.服务供应商应定期向外包使用单位、业务归口管理部门或人力资源部报送外包人员的基本情况报表，注明外包人员劳动合同签订、社会保险缴纳等的办理情况。

4.外包费用或单价的确定依据。5.违约责任及本行免责条款。

第十九条

外包使用单位或业务归口管理部门要落实专人负责外包工作质量的监督管理，做好与服务供应商的业务对接工作，监督外包合同的执行，及时发现并有效解决业务外包过程中存在的问题。

第六章 外包人员管理

第二十条

外包人员一般应为服务供应商的正式员工，与服务供应商签订正式的劳动合同，并由服务供应商按照有关规定缴纳社会保险。外包人员不能为服务供应商的实习生。第二十一条

业务归口管理部门应制定与外包业务相关的管理办法、操作流程等规章制度，并可根据管理需要，在相关部门的配合指导下组织开展对外包人员的业务培训。

第二十二条

外包使用单位和业务归口管理部门应加强用户权限管理，根据工作需要，结合本行相关管理规定，对外包人员合理设定系统操作权限。

第二十三条

外包人员日常管理由服务供应商负责，本行根据外包服务合同和业务管理要求，对外包人员日常管理情况进行监督。

第二十四条

外包使用单位、业务归口管理部门或人力资源部对服务供应商的劳动用工情况进行监督、抽查，抽查内容包括但不限于服务供应商与外包人员劳动合同及保密协议签订情况、薪酬发放及社保缴纳情况等，对服务供应商不符合法律法规有关规定及合同协议有关条款的情况提出整改意见。

第二十五条

外包使用单位要建立与外包人员的定期沟通制度，掌握外包人员的工作情况和思想动态，听取外包人员关于业务操作、内部管理等方面的意见和建议，并采取适当措施优化完善外包业务和人员的管理。

第二十六条

外包使用部门认为简单业务外包人员的能力不能胜任工作岗位要求时，应列举相关事实依据，由人力资源部与服务供应商协商更换外包人员；外包使用单位或业务归口管理部门认为专项业务外包人员的能力不能胜任工作岗位要求时，应结合相关事实依据和审批流程，与服务供应商协商更换外包人员。

第七章 附 则

第二十七条

各省直分行、总行业务归口管理部门可结合具体情况制定实施细则。第二十八条

本办法由总行人力资源部负责解释和修订。第二十九条

本办法自印发之日起施行。