

南洋商業銀行有限公司
電話銀行系統-客服語音專線接入優化項目
投標邀請書

敬啟者：

1. 招標引言

電話銀行系統-客服語音專線接入優化項目（下稱“本項目”）的招標人為南洋商業銀行有限公司（下稱“本行”），本項目已具備招標條件。本行現進行招標，邀請合資格的投標人參與本項目投標，項目名稱及招標編號如下：

項目名稱： 電話銀行系統-客服語音專線接入優化項目

招標編號： NCB/2026/C34/SDC009

2. 項目概況與招標目標

本行旨在對現有語音接入方式進行優化，降低中間依賴、簡化接入鏈路、提升系統可控性與運維效率，為電話銀行系統的持續穩定運行及後續能力擴展提供更為合理的技術基礎。本行現擬通過公開招標方式，為本項目進行招標。中標人需要與本行簽訂合同方被視為就本項目的聘任正式生效。合同條款應以簽署版為準。本招標文件不應被視為或構成此項目的要約。投標人應自行承擔就此投標而產生的任何費用/支出等。招標人並不就此招標書任何內容的真確性或、聘任作出任何承諾。

招標目標：

1. 優化語音接入架構，降低系統複雜度
2. 實現平滑過渡，保障業務連續性
3. 完善測試環境能力，提升測試有效性

詳細內容見 第五章需求說明書。

3. 合格投標人的資格要求

- 3.1 投標人須為在中華人民共和國或香港特別行政區（以下簡稱「香港」）依法註冊，具備獨立法人資格或為境外企業於香港之合法分支機構；具有獨立訂立合約之權利及圓滿履行合約之能力。

- 3.2 投標人須具備良好的銀行資信、商業信譽及健全之財務制度。現時無處於被責令停業、財產被接管、凍結或破產清算狀態。近四年(2022年1月1日起)，於政府採購或本公司採購活動中無欺詐、謀取非法中標等不良記錄；近四年內無重大違規案件及安全生產責任事故，且無涉及足以影響履約能力之重大訴訟案件。
- 3.3 投標人須具備於近四年(2022年1月1日起)以後簽訂之同類項目實績(須提供合約或驗收證明影本)。同時，須持有與本項目規模相符之有效資質證書或法定行政許可，並於投標時檢附相關佐證文件。
- 3.4 投標人須具備獨立執行本項目的技術支援能力，並擁有足夠數量、具備相關專業資格或受過原廠認證培訓的人員團隊(包括但不限於技術專家及工程師)。投標人須提交書面承諾，保證在合約期內投入充足的人力及專業資源，以專職負責履行本項目之各項需求及交付物。除非獲得買方事先書面同意，否則投標人不得隨意撤換項目團隊中的核心專業人員，以確保服務質量的穩定性。
- 3.5 投標人保證其擁有銷售及分銷合約產品之合法權利。如屬代理或經銷性質，投標人須按要求提交由原廠發出之有效授權證明文件。投標人保證其所供應之產品及相關服務不涉及任何侵犯第三方權利的行為(包括但不限於專利權、著作權、商標權及營業秘密)。若因投標人提供的產品導致買方(或招標人)面臨任何第三方申索、追討或法律訴訟，投標人須承擔全部法律責任及相關處理工作並同意對買方因上述事由所遭受的所有損失、損害及律師費等法律開支，承擔全額彌償責任。
- 3.6 本項目不接受聯合體投標。中標人不得將本項目之全部或部分內容進行任何形式之轉包或非法分包。
- 3.7 投標人須於投標文件中，就符合公平競爭法規(如香港《競爭條例》)及廉潔誠信準則作出正式聲明，保證無任何串通投標或利益衝突行為。

4. 招標文件領取方式

- 4.1 凡有意參加投標者，請於 **2026年08月27日 17:00** (香港時間) 前，於每日辦公時間 (09:00-17:00) 透過電子郵件申領招標文件。申請時須一併提交本邀請書第一章第3條「合格投標人之資格要求」所述之證明文件及聲明書。經本行核實資格後，招標文件將以電郵方式發送至投標人郵箱。聯繫郵箱：xujian@ncb.com.hk。

5. 投標截止時間及投標文件遞交地點及時間

5.1 截止時間與地點：

投標人須於 2026 年 09 月 15 日上午 9 時 30 分（「投標截止時間」）前，按以下方式遞交投標回應文件：

- 1) 紙本標書：遞交至香港中環德輔道中 161-167 號香港貿易中心四樓「招標文件回收箱」。標封須密封並標註項目名稱。
- 2) 電子標書：須於 2026 年 09 月 15 日上午 8 時 30 分至 9 時 30 分期間，通過電郵遞交至指定郵箱 (xujian@ncb.com.hk)。電子文件格式應符合招標要求。

5.2 惡劣天氣之延期安排：

若在投標截止當日上午 9 時 30 分前，香港天文台懸掛八號或以上熱帶氣旋警告、發出黑色暴雨警告信號，或政府公佈「極端情況」，截止時間將作如下順延：

- 1) 截標時間將延至該信號除下（或「極端情況」取消）後首個工作天的中午 12 時正。
- 2) 遞交地點維持不變。

5.3 逾期送達的或者未送達指定地點的招標文件，招標人不予受理。

6. 開標時間及地點

6.1 開標時間為 2026 年 09 月 15 日上午 09 時 30 分，地點：香港中環德輔道中 161-167 號香港貿易中心四樓。

6.2 陳述會議將於開標後的同一個工作天即 2026 年 09 月 15 日下午 2:30 時開始，會議將以網絡會議進行，若會議時間及方式有變動，將另行通知。

7. 中標候選人公示

7.1 評標結果將由本行電郵通知，郵箱地址：xujian@ncb.com.hk 及於本行網站公示三日。

8. 聯繫方式

招標人：南洋商業銀行有限公司

地 址：香港中環德輔道中 151 號

聯絡人：

- (1) 許健先生, +86-137 5000 9050, xujian@ncb.com.hk
- (2) 程琪先生, +86-135 1038 1012, chengqi@ncb.com.hk

2026 年 8 月 19 日