

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК  
ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН»**

**ПРОТОКОЛ № 1**

Заседание Закупочной комиссии акционерного общества «Национальный банк  
внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан».

г. Ташкент

«27» сентябрь 2020г.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Рассмотрение и утверждение закупочной документации по выбору компании на оказание услуги “Таинственный покупатель” с целью улучшения качества сервиса в отделениях и филиалах Узнацбанка.
2. Размещение объявления о проведении закупки на сайте Узнацбанка и в СМИ.
3. Определение даты вскрытия коммерческих предложений.

**ОТМЕТИЛИ:**

Принимая во внимание:

- Закон Республики Узбекистан «О государственных закупках» (№472 от 09.04.2018г.);
- Положение о порядке организации и проведения закупочных процедур в акционерное общество Национальном банке внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан №480/07 от 01.07.2019г.;
- рапорт Директора Департамента развития сети и сервиса банка на имя Первого заместителя Председателя Правления Банка о необходимости проведения отбора наилучшего предложения для выбора компании на оказание услуги “Таинственный покупатель” с целью изучения и определения уровня качества сервиса в отделениях и филиалах Узнацбанка,

Закупочная комиссия Узнацбанка приняла

**РЕШЕНИЕ**

1. Утвердить закупочную документацию, разработанную Департаментом развития сети и сервиса банка на «\_\_\_» листах.
2. Разместить объявление о проведении отбора коммерческих предложений на сайте Узнацбанка и в СМИ сроком на 10 дней в течение 3 (трех) дней со дня вступления в силу настоящего решения Закупочной комиссии.
3. Вскрытие конвертов коммерческих предложений провести «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г. в 11:00 час.
4. Настоящее Решение Закупочной комиссии вступает в силу со дня его регистрации в установленном порядке.

**Председатель Закупочной комиссии:**

**Первый заместитель  
Председателя Правления**

**Заместитель Председателя  
Закупочной комиссии:**

Директор Департамента  
развития сети и сервиса банка

  
**Анна Ключев С.С.**



Раимбергенов Ш. К.

**Члены Закупочной комиссии:**

Директор Департамента  
бухгалтерского учета и отчетности



Имомов Б. Б.

Директор Департамента  
юридической службы



Азизходжаев Б.А.

Директор Департамента  
информационной и банковской  
безопасности



Мухамадкулов Ш. Н.

**Секретарь комиссии:**

Начальник отдела по  
качеству сервиса



Хамроев М. М.

**Ответственное должностное лицо за работу на специальном информационном портале:**

С протоколом Закупочной комиссии ознакомлен



Калонов З. Б.

Б. Абдулов



**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Первый Заместитель  
Председателя Правления  
Акционерное общество**

**«Национальный банк**

**внешнеэкономической деятельности**

**Республики Узбекистан»**

**С.С. Аннакличев**

**27» 2020 г.**



## **ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**по выбору компании на оказание услуги “Таинственный покупатель”  
с целью улучшения качества сервиса в отделениях и филиалах  
Акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической  
деятельности Республики Узбекистан».**

**Заказчик: Акционерное общество «Национальный банк внешнеэкономической  
деятельности Республики Узбекистан».**

**Ташкент – 2020г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

- I. Инструкция для участника закупки
- II. Техническая часть закупки.
- III. Ценовая часть закупки.
- IV. Проект договора.



# **I. ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ**

## **1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящая закупочная документация разработана в соответствии с требованиями Закона Республики Узбекистан «О государственных закупках» (далее - Закон).
- 1.2. Предмет закупки: определение компании для предоставления услуги “Таинственный покупатель” с целью улучшения качества сервиса в отделениях и филиалах акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан».
- 1.3. Предельная стоимость закупки составляет **350 000 000 сум.**
- 1.4. Цены, указанные в закупочном предложении, не должны превышать предельную стоимость.
- 1.5. Техническое задание на оказание услуг представлено в технической части закупочной документации.
- 1.6. Форма заседания закупочной комиссии – очно.

## **2. Организаторы закупки**

- 2.1. Акционерное общество «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» является заказчиком (далее «Заказчик») закупки. Адрес «Заказчика»: Республика Узбекистан, 100084, г.Ташкент, ул. Амир Темур, 101.
- 2.2. Рабочим органом комиссии является Закупочная комиссия акционерное общество «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан», (далее - «Рабочий орган»). Адрес: 100084, г.Ташкент, ул. Амир Темур,101.
- 2.3. Договородержатель: Акционерное общество «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан»
- 2.4. Закупка проводится закупочной комиссией, созданной Заказчиком, в составе не менее пяти членов.

## **3. Участники закупки**

- 3.1. В закупке могут принять участие любые юридические лица независимо от форм собственности, в том числе субъекты малого бизнеса, за исключением юридических лиц, приведенных в пункте 4.2.
- 3.2. Участники должны соответствовать следующим критериям:
  - наличие необходимых технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов для исполнения договора;
  - правомочность на заключение договора;
  - отсутствие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;
  - отсутствие введенных в отношении них процедур банкротства;
  - отсутствие судебного или арбитражного разбирательства с «Заказчиком»;
  - отсутствие регистрации и банковского счета в государствах или на территориях, предоставляющих льготный налоговый режим и/или не предусматривающих раскрытие и предоставление информации при проведении финансовых операций (оффшорные зоны);
  - отсутствие записи о них в Едином реестре недобросовестных исполнителей.

## **4. Порядок проведения закупки**

- 4.1. Для участия в закупке, участник закупки должен:
  - а) получить (скачать) электронную версию закупочной документации, размещенной на официальном веб-сайте акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» и в СМИ для ознакомления с условиями закупки;
  - б) подать закупочное предложение в соответствии с требованиями закупочной документацией;
- 4.2. Заказчик отстраняет участника от участия в закупочных процедурах, если: участник прямо или косвенно предлагает, дает или соглашается дать любому нынешнему либо бывшему должностному лицу или работнику заказчика, или другого государственного органа вознаграждение в любой форме, предложение о найме на работу, либо любую другую ценную вещь или услугу с целью повлиять на совершение какого-либо действия, принятие решения или применение какой-либо закупочной процедуры заказчика в процессе государственных закупок; у участника имеется несправедливое конкурентное преимущество или конфликт интересов в нарушение законодательства.

## **5. Язык закупки**

- 5.1. Закупочное предложение и вся связанная с ним корреспонденция, и документация, которые осуществляются участником и заказчиком, должны быть на узбекском или русском языке. Закупочное



предложение, может быть на другом языке при условии, что к ней будет приложен точный перевод на узбекский или русский языки. В случае наличия разночтений в тексте закупочного предложения, когда используется более чем один язык, русский язык будут превалирующими.

## **6. Закупочное предложение и порядок его оформления**

6.1. Закупщики услуги объявленной на портале, предоставляют предложения в установленном в объявлении порядке в запечатанных конвертах по указанному в объявлении адресу о проведении закупки.

6.2. Участники закупки представляют предложения в прошнурованном, пронумерованном, скрепленном печатью и утвержденном подписью уполномоченного лица закупщика либо подписанном на каждом листе предложения.

6.3. Предложение закупщика передается в рабочий орган закупочной комиссии почтой или через уполномоченного представителя участника вручную. Дата и время предоставления предложения фиксируется рабочим органом в журнале регистрации предложений и заверяется подписью уполномоченного представителя закупки (при его наличии).

6.4. Участник закупки:

- несет ответственность за подлинность и достоверность предоставляемых информации и документов;
- вправе подать только одно предложение;
- вправе отозвать или внести изменения в поданное предложение до срока окончания подачи таких предложений.

6.5. Предложение должно быть представлено в виде двух запечатанных и непрозрачных конвертов («внутренние конверты»), вложенных в один запечатанный «внешний конверт». Внешний конверт не должен быть конвертом курьерской службы или государственной почты. Каждый конверт (и внутренние и внешний) должен быть скреплен печатью или штампом участника закупки, а также скреплен подписью должностного лица (подписанта) участника закупки. В случае отсутствия печати или штампа, конверты должны быть скреплены подписью должностного лица (подписанта) участника закупки.

На всех конвертах, кроме данных адресата, должно быть указано:

- наименование участника закупки;
- наименование заказчика и его адрес;
- пометка «предложение на *(указать наименование предлагаемой услуги)*»;
- пометка «Первый конверт» или «Второй конверт» на соответствующих внутренних конвертах;
- пометка на внешнем конверте «не вскрывать до \_\_\_\_ часов \_\_\_\_ 20\_\_ г.»;
- пометка на первом внутреннем конверте «не вскрывать до \_\_\_\_ часов \_\_\_\_ 20\_\_ г.»;
- пометка на втором внутреннем конверте «не вскрывать до \_\_\_\_ часов \_\_\_\_ 20\_\_ г.».

6.6. Все расходы, связанные с подготовкой и представлением предложения, несут участники закупа.

6.7. Исправления в предложениях не допускаются.

6.8. Подача участником оферты совместно с другими участниками и не участниками закупки не допускается.

6.9. Первый конверт должен содержать:

- Документы, подтверждающие, что участник закупки имеет все необходимые полномочия для оказания услуги;
- Предложение по оказываемой услуге предоставлять без указания цен, а также, указать следующую информацию: наименование услуги, условия платежа, срок действия предложения и т.п.;
- перечень документации, содержащей полное и подробное описание предлагаемой услуги.

6.10. Второй конверт должен содержать ценовую часть, которая должна соответствовать условиям закупки и содержать следующую информацию: наименование услуги, стоимость оказания услуг, итоговая сумма, условия платежа, срок действия предложения и т.п. кроме того, ценовое предложение и таблица цен в соответствии с формой №5.

6.11. Рабочий орган несет ответственность за целостность и сохранность конвертов с предложениями, оформленных только в соответствии с требованиями Законодательства РУ.

6.12. Предложения принимаются до «\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 года по адресу: 100084, г.Ташкент, ул. Амир Темур, 101

6.13. Срок действия предложения участников должен составлять не менее 30 дней со дня окончания представления предложений.



## **7. Продление срока предоставления предложений**

7.1. В случае необходимости, заказчик может продлить срок представления предложений, а также обратиться к участникам с предложением о продлении срока действия их предложений на определенный период по решению закупочной комиссии.

7.2. Объявления о продлении сроков представления предложений, размещается на официальном веб-сайте акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» и в СМИ.

## **8. Внесение изменений в документацию**

8.1. В случае необходимости заказчик вправе принять решение о внесении изменений в документацию. Решение о внесении изменений в документацию может приниматься не позднее чем за три дня до даты окончания срока подачи предложений. В процессе внесения изменений в документацию изменение продукции (работ, услуг) или ее характеристики не допускается. В случае внесения изменений в документацию в срок окончания подачи предложений, закуп продлевается не менее чем на десять дней с даты внесения изменений в документацию. Одновременно с этим вносятся изменения в объявление о проведении закупки, если была изменена информация, указанная в объявлении.

## **9. Процедура вскрытия конвертов с предложениями порядок и критерии их оценки**

9.1. Закупочная комиссия для проведения рассмотрения и оценки предложений вскрывает конверты с предложениями, поданными участниками в течении десяти дней с даты окончания срока приема предложений от участников. Уполномоченный представитель участника закупки вправе присутствовать при процедуре вскрытия конвертов.

9.2. Рассмотрение предложений проводится в два этапа.

9.3. На первом этапе при вскрытии первых конвертов с предложениями проверяется наличие в нем всех документов и правильность их оформления. В случае не соответствия или отсутствия соответствующих документов в первом конверте Закупочная комиссия не допускает данное предложение на второй этап.

9.4. На втором этапе Закупочная комиссия осуществляет оценку предложений, которые не были отклонены, для выявления победителя закупки на основе критериев, указанных в закупочной документации.

9.5. В случае установления недостоверности информации, содержащейся в документах, представленных участником, Закупочная комиссия вправе отстранить такого участника от участия в закупки.

9.6. Оценка закупочных предложений и определение победителя закупки производятся на основании критериев, изложенных в закупочной документации (Приложение №2).

9.7. Предложение признается надлежаще оформленным, если оно соответствует требованиям Закона, постановления и закупочной документации.

9.8. Закупочная комиссия отклоняет предложение, если подавший его участник закупки не соответствует требованиям, установленным Законом и постановлением или предложение участника закупки не соответствует требованиям закупочной документации.

9.9. Если участники закупки представят предложения в разных валютах, суммы предложений при оценке будут пересчитаны в единую валюту по курсу Центрального банка Республики Узбекистан на дату вскрытия конвертов с ценовой частью закупочного предложения.

9.10. Победителем признается участник закупки, предложивший лучшие условия исполнения договора на основе критериев, указанных в закупочной документации и предложении.

9.11. При наличии арифметических или иных ошибок Закупочная комиссия вправе отклонить закупочное предложение либо определить иные условия их дальнейшего рассмотрения, известив об этом участника закупки.

9.12. В целях корректного сравнения цен иностранных и отечественных участников закупки, при оценке будут учтены соответствующие расходы (налоги, таможенные платежи и иные обязательные платежи), в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Узбекистан.

9.13. Результаты рассмотрения и оценки предложений фиксируются в протоколе рассмотрения и оценки предложений.

9.14. Протокол рассмотрения и оценки предложений подписывается всеми членами закупочной комиссии, и выписка из него публикуется на официальном веб-сайте акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» и в СМИ в течение трех рабочих дней со дня его подписания.

9.15. Любой участник закупки после публикации протокола рассмотрения и оценки предложений вправе направить заказчику запрос о предоставлении разъяснений результатов закупки. В течение трех



рабочих дней с даты поступления такого запроса заказчик обязан представить участнику закупки соответствующие разъяснения.

## **10. Ответственность сторон и соблюдение конфиденциальности**

10.1. Ответственность, предусмотренная законодательством Республики Узбекистан, несут:

- лица, входящие в состав рабочего органа, которые ведут учет поступающих закупочных предложений и обеспечивают их сохранность и конфиденциальность;
- председатель и члены комиссии, а также члены рабочей группы, созданной для изучения закупочных предложений, за разглашение информации, допущение сговора с участниками, остальными членами комиссии и привлеченными экспертами, а также за другие противоправные действия победитель закупки, не исполнивший обязательства по договору (по количественным, качественным и техническим параметрам), несет ответственность, предусмотренной законодательством Республики Узбекистан и/или заключенным договором.

## **11. Прочие условия**

11.1. Участники, изъявившие желание участвовать в закупке, имеют право обратиться в рабочий орган для получения разъяснений относительно закупки.

11.2. Участник закупки вправе направить заказчику запрос о даче разъяснений положений закупочной документации в форме, определенной в объявлении на проведение закупки. В течение двух рабочих дней с даты поступления указанного запроса заказчик обязан направить в установленной форме разъяснения положений закупочной документации, если указанный запрос поступил к заказчику не позднее, чем за два дня до даты окончания срока подачи предложений. Разъяснения положений закупочной документации не должны изменять ее сущность

11.3. закупка может быть объявлена закупочной комиссией не состоявшийся:

- если в закупке принял участие один закупщик или никто не принял участие;
- если по результатам рассмотрения предложений Закупочная комиссия отклонила все предложения ввиду не соответствия требованиям закупочной документации.

11.4. Заказчик имеет право отменить закупку в любое время до акцепта выигравшего предложения. Заказчик в случае отмены закупки публикует обоснованные причины данного решения на официальном веб-сайте акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» и в СМИ.

## **12. Заключение договора**

12.1. По результатам закупки договор заключается на условиях, указанных в закупочной документации и предложении, поданным участником закупки, с которым заключается договор.

12.2. Участник закупки, объявленный по решению закупочной комиссии и победитель закупки, получит от заказчика соответствующее письменное извещение.

12.3. В случае, если победитель закупки отказывается заключать договор на условиях закупки, право заключения договора переходит к резервному исполнителю. При этом, резервный исполнитель может заключить договор по цене, предложенной победителем закупки, или отказаться от заключения договора.



## Форма запроса на разъяснение положений закупочной документации

На бланке организации участника (если имеется)

Закупочная комиссия  
по проведению закупки

---

---

Прошу разъяснить следующие положения закупочной документации [*поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд государственного заказчика*], размещенной [на официальном веб-сайте акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан», и в СМИ]:

№ п/н	Раздел закупочной документации	Пункт закупочной документации подлежащий разъяснению	Суть запроса на разъяснение закупочной документации
1	2	3	4

Разъяснения по настоящему запросу прошу направить по [Республика Узбекистан, 100084, г.Ташкент, ул. Амир Темура, 101., адрес электронной почты, номер факса]

[число, месяц, год]

[наименование должности лица, подписавшего запрос] [подпись]  
[Ф. И. О.]

М.П.

*ПЕРЕЧЕНЬ*  
Квалификационных документов

1. Заявка для участия в закупки на имя председателя закупочной комиссии (*форма №1*).
2. Копия документа о свидетельстве Государственной регистрации организации, заверенная печатью участника закупки.
3. Гарантийное письмо о сохранении конфиденциальности.
4. Гарантийное письмо, свидетельствующее, о том, что участник не находится в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства, в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с заказчиком, а также об отсутствии ненадлежаще исполненных обязательств по ранее заключенным договорам (*форма №2*).
5. Общая информация об участнике закупки (*форма №3*).
6. Заключение независимой аудиторской компании за последний отчетный период.
7. В случае невозможности присутствия руководителя организации (компании) на закупке, необходимо предоставить доверенность (*форма №4*) на имя компетентного представителя, правомочного для:
  - а) представления закупочных документов;
  - в) присутствия на заседаниях закупочной комиссии;
  - г) разъяснений вопросов касательно технической и ценовой части закупочного предложения, а также других вопросов.
8. Ценовое предложение (*форма №5*).

№: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Закупочная комиссия

### ЗАЯВКА

Изучив закупочную документацию на предоставление (*указать наименование предлагаемой услуги*), получение которых настоящим удостоверяем, мы, нижеподписавшиеся (*наименование Участника закупки*), намерены участвовать в закупке на предоставлении услуги в соответствии с закупочной документацией.

В этой связи направляем следующие документы:

1. Квалификационные документы на \_\_\_\_\_ листах (*указать количество листов, в случае предоставления брошюр, буклетов, проспектов, компакт-дисков и т.д. указать количество*);
2. Техническая часть закупочного предложения;
3. Ценовая часть закупочного предложения.
4. Иные документы (*в случае представления других документов необходимо указать наименование и количество листов*).

Ф.И.О. ответственного лица за подготовку закупочного предложения:

Контактный телефон/факс: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. и подпись руководителя или уполномоченного лица

Место печати

Форма №2

*НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ УЧАСТНИКА*

№: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

**Закупочная комиссия**

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

Настоящим письмом подтверждаем, что компания \_\_\_\_\_ :  
(наименование компании)

- не находится в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства.
- не находится в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с (наименование заказчика)
- отсутствуют ненадлежащим образом исполненные обязательства по ранее заключенным договорам

Подписи:

Ф.И.О. руководителя \_\_\_\_\_

Ф.И.О. главного бухгалтера (начальника финансового отдела) \_\_\_\_\_

Ф.И.О. юриста \_\_\_\_\_

Место печати



**Форма №3****Общая информация об участнике закупки**

1	Полное наименование юридического лица, с указанием организационно-правовой формы	
2	Сведения о регистрации (дата регистрации, регистрационный номер, наименование регистрирующего органа)	
3	Юридический адрес	
4	Контактный телефон, факс, e-mail	
5	Полные банковские реквизиты	
6	Основные направления деятельности	

**Информация об опыте выполнения требуемых или аналогичных услуг**

№	Наименование	Наименование заказчика	Дата	Примечание

\_\_\_\_\_ (подпись  
уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. и  
должность уполномоченного лица)

**М.П.**

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г.

НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ

ДОВЕРЕННОСТЬ

Компания (предприятие, завод и т.д.) \_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем «Компания», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава (Положения и т.д.), настоящей доверенностью уполномочивает представителя Компании - гражданина \_\_\_\_\_ (паспорт серии \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года) на

- а) представления закупочных документов;
- б) проведения переговоров с заказчиком закупки и рабочим органом;
- в) присутствия на заседаниях закупочной комиссии;
- г) разъяснений вопросов касательно технической и ценовой части закупочного предложения, а также других вопросов.

Настоящая доверенность вступает в силу с момента её подписания и действует на весь процесс согласования пунктов, заключаемого по итогам закупки договора, процедуру его подписания.

С момента вступления в силу Договора права и обязательства по нему переходят к «Компании» в полном объёме до их окончательного выполнения.

Ф.И.О. и подпись руководителя или уполномоченного лица

Ф.И.О. и подпись лица, на которого выдана данная доверенность

Место печати

НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ

**ЦЕНОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

(указать наименование работ/услуг)

Дата: (вписать дату подачи закупочного предложения).

КОМУ: Закупочной комиссии.

Мы, нижеподписавшиеся, заявляем, что изучили закупочную документацию в целом и ознакомились с характером проблем, которые должны быть решены в процессе оказания услуг/выполнения работ.

Проанализировав все требования, предлагаем предоставить услугу (указать наименование работ/услуг) в соответствии с условиями закупочных торгов:

- условия оплаты - \_\_\_\_\_;
- условия проведения - \_\_\_\_\_;
- сроки проведения - \_\_\_\_\_;

Общая сумма выполнения предлагаемой услуги составляет \_\_\_\_\_ (указать общую сумму закупочного предложения цифрами и прописью, а также валюту платежа) и указана в прилагаемой таблице цен, которая является частью настоящего закупочного предложения.

Мы согласны придерживаться положений настоящего предложения в течение 60 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приема Закупочных предложений. Это Закупочное предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

Мы понимаем, что Закупочная комиссия не обязана принять наименьшее ценовое предложение, а принимать наилучшее предложение по всем показателям и критериям оценки.

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г.

Ф.И.О. и подпись руководителя или уполномоченного лица

Место печати

НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ

ТАБЛИЦА ЦЕН

№	Наименование услуги	Стоимость услуг	Срок выполнения
1.			
2.			

Ф.И.О. и подпись руководителя или уполномоченного лица

Место печати

Дата: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020г.

*Примечание: В случае расхождения между ценой единицы продукции и общей ценой, преимущество имеет цена единицы продукции.*



**Порядок и критерии квалификационной оценки участников и  
закупочных предложений.**

Порядок и критерии квалификационного отбора участников на участие в закупке.

Квалификационная оценка осуществляется закупочной комиссией до начала закупки. Если требуемая информация не представлена участником, Закупочная комиссия вправе не допускать его к участию в закупке.

***Критерии квалификационной оценки***

<b>№</b>	<b>Критерий</b>	<b>Оценка</b>	<b>Примечание</b>
1	Исполнение обязательств по ранее заключенным договорам	Надлежащее / не надлежащее (проводится на основании гарантийного письма участника)	Если ненадлежащее, то участник дисквалифицируется
2	Состояние участника в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства	Да / нет (проводится на основании гарантийного письма участника)	Если да, то участник дисквалифицируется
3	Состояние участника в стадии судебного или арбитражного разбирательства с Заказчиком	Да / нет (проводится на основании гарантийного письма участника и информации от заказчика)	Если да, то участник дисквалифицируется
4	Регистрация участника и банка участника в оффшорных зонах	Да / нет	Участник, а также участники, банки которых зарегистрированы в оффшорных зонах, к участию в закупке не допускаются
5	Участник имеется в Едином реестре недобросовестных исполнителей	Имеется / Не имеется	Если имеется, то участник дисквалифицируется

ДОГОВОР № \_\_\_\_\_

на оказание услуг

г. Ташкент

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2020 г.

\_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора \_\_\_\_\_ действующего на основании Приказа, с одной стороны, и акционерное общество «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан», в лице заместителя Председателя Правления \_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. Предмет договора

1.1. По договору возмездного оказания услуг Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по оценке персонала областных отделений Заказчика методом «Таинственный покупатель» (далее - Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить эти Услуги в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором.

1.2. Исполнитель оказывает Услуги до 31.12.2020 г.

1.3. Услуги оказываются по запросам Заказчика, оформляемых письмами-уведомлениями в электронной либо бумажной форме, на основании предоставляемых графиков проведения мониторинга в отделениях. По каждому запросу предоставляется отдельный график.

1.4. Графики проведения мониторинга в отделениях определяются Заказчиком на ежемесячной основе. График должен быть предоставлен не позднее 5 (пяти) дней до начала проведения исследования. При отсутствии необходимости Заказчик вправе обходиться без проведения мониторинга в течение определенного периода времени.

1.5. Визитом считается одно посещение в одно отделение и оценка одной легенды (для каждого направления отдельная легенда).

## 2. Обязанности сторон

### 2.1 Исполнитель обязан:

2.1.1 Оказывать Услуги качественно и в сроки, установленные настоящим Договором.

2.1.2 Уведомить в письменной форме Заказчика в случае приостановления оказания Услуг, не менее чем за 5 (пять) рабочих дней.

2.1.3 Предупреждать Заказчика о независящих от Исполнителя обстоятельствах, которые создают невозможность оказания Услуг, или приведут к ненадлежащему их оказанию.

2.1.4 Выполнять письменные требования и указания Заказчика, в рамках условий настоящего договора.



2.1.5 Безвозмездно устранить в течение 3 (трех) рабочих дней по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания Услуг Исполнитель допустил отступление от условий договора, ухудшившие качество Услуг.

## **2.2 Заказчик обязан:**

2.2.1 Предоставить по письменному запросу Исполнителя необходимую для оказания Услуг информацию и соответствующие документы.

2.2.2 Принимать Услуги Исполнителя в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

2.2.3 Своевременно и в полном объеме в соответствии с условиями настоящего Договора производить оплату Услуг.

## **3. Стоимость Услуг и порядок расчетов**

3.1. Стоимость услуг, указанных в п.1.1 настоящего Договора, определяется в соответствии с Приложением №1.

3.2. Предоплата по настоящему Договору производится в размере 50% путем перечисления на расчетный счет Исполнителя в течение 5 (пять) банковских дней с момента подписания Сторонами настоящего Договора, за каждый изучаемый месяц, определенными сторонами, а остальная часть оплаты производится после выполнения услуг в установленном порядке. Оказание услуг "таинственного покупателя" выполняются по требованию заказчика.

3.3. Исполнитель приступает к оказанию Услуг в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления на его счет предоплаты.

3.4. В особых случаях, Исполнитель по просьбе Заказчика может приступить к оказанию Услуг без получения суммы предоплаты за Услуги, и оплата Услуг Исполнителя производится в размере 100% на основе Акта об оказанных Услуг, подписанного Сторонами.

3.5. Общая сумма выплат по договору не должна превышать 350 000 000 (триста пятьдесят миллионов) сум.

## **4. Порядок и сроки приемки оказанных Услуг**

4.1. В течение 3 (трех) рабочих дней после завершения оказания Услуг Исполнитель направляет Заказчику Акт об оказанных Услугах по договору с приложением к нему отчетов.

4.2. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения подписанного Исполнителем Акта направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг. В случае не отправки Заказчиком подписанного Акта Исполнителю в указанные сроки, то услуги считаются оказанными надлежащим образом, и Заказчик не имеет претензий к оказанным услугам.

4.3. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки результатов оказанных Услуг, Стороны в течение последующих 3 (трех) рабочих дней должны по результатам рассмотрения замечаний составить двусторонний Акт с перечнем принятых Исполнителем доработок и сроков их выполнения. Доработки производятся Исполнителем за счет и в сроки, согласованные Сторонами. Этот результат принимается



Заказчиком в порядке, аналогичном порядку, определенному пункту 4.1. настоящего Договора.

## **5. Конфиденциальность**

5.1. Стороны обязуются обеспечить хранение конфиденциальной информации друг о друге, если таковая станет доступной сторонам в рамках настоящего договора.

## **6. Ответственность Сторон**

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

## **7. Форс-мажор**

7.1. Сторона освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс- мажора), возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким событиям чрезвычайного характера, в частности, относятся: пожар, наводнение и иные природные бедствия, военные действия или массовые беспорядки, террористические акты, а также действия государственных органов власти.

## **8. Срок действия договора и порядок его расторжения**

8.1. Договор вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует до 31 декабря 2020 года.

8.2. Договор может быть досрочно расторгнут по инициативе любой из Сторон, с предварительным уведомлением другой Стороны за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения, при условии проведения Сторонами взаиморасчетов. Уведомление о расторжении направляется в письменной форме.

8.3. Если основанием для расторжения договора послужило существенное его нарушение одной из Сторон, другая сторона вправе требовать возмещения прямых и косвенных убытков, причиненных расторжением.

8.4. Денежные обязательства Сторон, а также обязательства, определяющие ответственность сторон за нарушение настоящего договора, сохраняются до момента их полного исполнения.

## **9. Рассмотрение споров**

9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при выполнении условий настоящего Договора, будут решаться путем переговоров между Сторонами.

9.2. Для рассмотрения споров Сторонами устанавливается претензионный характер разрешения споров. Срок рассмотрения претензии установлен в 15 (пятнадцать) рабочих дней.



9.3. Все неурегулированные путем переговоров споры, возникающие по настоящему Договору или в связи с ним, в том числе касающиеся его выполнения, нарушения, прекращения или действительности, подлежат разрешению в Ташкентском межрайонном экономическом суде.

#### **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящий Договор может быть изменен и дополнен только на основании письменного дополнительного соглашения к договору, подписанного уполномоченными представителями Сторон и Приложения №1 является неотъемлемыми частями настоящего договора.

10.2. После подписания настоящего Договора все предыдущие письменные и устные соглашения, переписка и переговоры между Сторонами, относящиеся к настоящему Договору, теряют силу.

10.3. Договор составлен в двух экземплярах (по одному для каждой из Сторон) на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу.

#### **11. Адреса и реквизиты Сторон**

##### **Исполнитель:**

##### **Заказчик:**

Национальный банк ВЭД РУ  
Адрес: г. Ташкент, Юнусабадский район,  
проспект Амира Темура, дом 101  
Тел: 78-150-74-60  
Р/сч.: 19907000800000450016 в НБ ВЭД  
РУ  
МФО 00450, г. Ташкент  
ИНН: 200836354  
ОКЭД 64190

Директор

\_\_\_\_\_

М.П.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М.П.

Приложение № 1

К договору № \_\_\_\_\_

от “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2020 г.

### Расчёт стоимости услуг

Наименование услуги	Количество отчётов в месяц	Стоимость 1 (один) отчёта
Оценка персонала отделений и филиалов заказчика, расположенных в г. Ташкент, а также формирование и предоставление отчётов и аудиозаписей	По запросу заказчика	_____ сум
Оценка персонала региональных отделений и филиалов заказчика, формирование и предоставление отчётов	По запросу заказчика	_____ сум

**Исполнитель:**

\_\_\_\_\_

(ПОДПИСЬ)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_

(ПОДПИСЬ)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Первый Заместитель

Председателя Правления

Национального банка ВЭД РУ

С.С. Аннакличев



« 20 » декабря 2019 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**ДЛЯ ВЫБОРА МАРКЕТИНГОВОЙ КОМПАНИИ НА**

**ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ “ТАИНСТВЕННЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ”**

**С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСА В ОТДЕЛЕНИЯХ И ФИЛИАЛАХ**

**НАЦИОНАЛЬНОГО БАНКА ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

Ташкент 2019

**Содержание:**

1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг .....	3
2. Основание для реализации проекта .....	3
3. Перечень работ и услуг, требуемый от исполнителя.....	3
4. Место выполнения работ и услуг .....	3
5. Условия выполнения работ и оказания услуг .....	3
6. Требования к участнику.....	5
7. Сроки оказания услуг .....	6
8. Ответственность исполнителя.....	6
9. Иные требования .....	7



## **1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг.**

1.1. Услуга по оценке персонала методом «Тайный покупатель» для улучшения качества сервиса в отделениях и филиалах Национального банка ВЭД РУ.

## **2. Основание для реализации проекта.**

2.1. В соответствии с Постановлением Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23 марта 2018 года № ПП-3620.

## **3. Перечень работ и услуг, требуемых от исполнителя.**

3.1. Исполнитель проводит подбор «тайных покупателей», их обучение, инструктаж, тестирование знаний предмета проверки, и организует проверки отделений и филиалов «тайными покупателями».

3.2. Количество визитов: согласно запросу. Время визита с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

3.3. В рамках визита в офис «тайный покупатель»:

- проводит полную аудиозапись визита без раскрытия (аудиозапись должна быть целой, хорошего качества, чтобы можно было однозначно оценить взаимодействие «тайного покупателя» с сотрудником офиса);
- проводит оценку и фотосъемку прилегающей к филиалу /отделению территории;
- проводит оценку и фотосъемку внутреннего состояния филиала /отделения
- проводит фотосъемку всей имеющейся рекламы (оформление здания банка, реклама по пути к банку);
- задаёт вопросы по сценарию (Приложение №1);

3.4. Исследование проводится согласно легенде и сценарию (Приложение №1). Легенда и сценарий разрабатываются заказчиком, и передаются исполнителю в работу один раз в неделю.

3.5. Результаты проверки каждого филиала /отделения должны не позднее 3 (трех) рабочих дней после ее проведения быть доступны для уполномоченных представителей Заказчика:

- контроля за своевременностью совершения проверок;
- ознакомления с результатами посещения (анкета, фото- и аудио-файлы) не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента совершения проверки;
- внесения комментариев по итогам посещения филиалов /отделений Заказчика «тайным покупателем»;

3.6. В случае согласия Заказчика с полнотой и правильностью проведенной проверки, отчёты принимаются. В случае несогласия с результатами проверки по какому-либо из пунктов отчёта Заказчик может отправить отчет на доработку (комментарий Заказчика должен содержать: дату, ФИО и электронный адрес сотрудника Заказчика, отправившего отчет на доработку, номер раздела и номер вопроса анкеты, по которому есть замечания, содержание проблемы и пожелания в части ее решения).

3.7. В случае возврата отчёта на доработку Исполнитель обязан самостоятельно связаться с представителем Заказчика, отвечающим за этот проект, и разрешить возникшие вопросы в течение 5 (пяти) рабочих дней (не позднее указанного пятидневного срока, отведенного на разрешение претензии).

3.8. В случае повторного отклонения отчета Заказчиком, проверка считается несостоявшейся. Признание проверки несостоявшейся не освобождает Исполнителя от обязанности ее проведения и предоставления по итогам отчета, соответствующего требованиям настоящего Технического задания.

3.9. Проверка не принимается, если:



- Выполненные аудиозаписи имеют плохое качество (в результате низкого уровня звука или присутствия на ней посторонних шумов нет возможности распознать (расшифровать) более 30% (по хронометражу) диалога), записи неполные; не соответствуют расшифровке;
- Нарушена легенда визита;
- Не предоставлены необходимые фотоматериалы, либо фотоматериалы некачественные (не виден чек или договор);
- Заполнены не все пункты таблицы (Приложение № 1).

#### **4. Место выполнения работ и услуг.**

4.1. Все отделения и филиалы Национального Банка Внешнеэкономической Деятельности Республики Узбекистан.

#### **5. Условия выполнения работ и оказания услуг.**

5.1. Исполнитель обязуется оказать Услуги в течение 3 (трех) календарных (отчетных) месяцев с даты начала оказания Услуги.

5.2. В течение 3 (трех) рабочих дней по завершении оказания Услуги Исполнитель направляет Заказчику Акт об оказанных Услугах по договору с приложением к нему 65 (шестьдесят пять) отчетов.

5.3. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения подписанного Исполнителем Акта направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от приемки оказанных Услуги. В случае не отправки Заказчиком подписанного Акта Исполнителю в указанные сроки, то услуги считаются оказанными надлежащим образом, и Заказчик не имеет претензий к оказанным услугам.

5.4. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки результатов оказанных Услуги, Стороны в течение последующих 3 (трех) рабочих дней должны по результатам рассмотрения замечаний составить двусторонний Акт с перечнем принятых Исполнителем за счет и в сроки, согласованные Сторонами.

#### **6. Требования к участнику.**

6.1. Предоставление качественной аудиозаписи проверки с расшифровкой диалога (аудиозапись должна прослушиваться и соответствовать расшифровке).

6.2. Предоставление качественных фотографий (должны быть хорошо видны надписи на чеке и договоре).

6.3. Заказчику предоставляется сопровождающий менеджер, отвечающий за все рабочие вопросы. Менеджер должен постоянно работать с проектом, иметь электронный адрес и мобильный телефон.

#### **7. Сроки оказания услуг.**

7.1. Сроки оказания услуг в течение 1 года.

#### **8. Ответственность исполнителя:**

8.1. Ненадлежащим исполнением Исполнителем своих обязательств по оказанию услуг считаются нарушения требований настоящего технического задания, в том числе:

- Непосещение любого из Указанных в запроса период проведения проверок;
- Отклонение от сценария при посещении филиала/отделения и тайной закупке;
- Нарушение легенды визита в филиал/отделения;
- Неполное заполнение таблиц из Приложения № 1;



- Не предоставление или предоставление аудиозаписи посещения филиала/отделения, имеющей плохое качество/неполной/не соответствующей расшифровке;
- Непредставление или предоставление неполной расшифровки аудиозаписи посещения офиса;
- Непредоставление или предоставление некачественных фотоматериалов (фотографий прилегающей к офису территории, внутреннего состояния офиса, всей имеющейся рекламы (оформление здания клиники, реклама по пути к офису); чека и договора).

8.2. В случае обнаружения в ходе оценки результатов проверок фактов нарушения требований настоящего технического задания, Заказчик помимо отправки отчетов Исполнителя на доработку в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего технического задания, вправе применить к Исполнителю штрафные санкции в размере \_\_\_\_\_ суммов за каждый факт такого нарушения..

8.3. В случае нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств по оказанию услуг, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере \_\_\_\_\_ от цены настоящего технического задания за каждый календарный день просрочки.

8.4. В случае обнаружения в ходе оценки результатов проверок фактов фальсификации данных, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты штрафа в размере \_\_\_\_\_ от цены настоящего технического задания за каждый факт такой фальсификации.

## **9. Иные требования.**

9.1. Заявка на участие в конкурсе должна содержать следующие сведения:

- Лицензию на право занятия “Таинственный покупатель” (копия, заверенная печатью Участника).
- Свидетельство о государственной регистрации (копия, заверенная печатью Участника).
- Учредительные документы (копии)
- Финансовая отчетность по состоянию на 01.03.2019 года

9.2. Документ о подтверждении платежеспособности Участника.

9.3. Сведения о перестраховании деятельности Участника.

9.4. Титульный лист, который должен содержать:

- Наименование Участника
- Юридический и почтовый адрес Участника
- Реквизиты представителя Участника
- Контактные телефоны, факс, e-Mail Участника

9.5. Количество отчетов и размер оплаты на одного услуг, которая должна включать:

- Количество отчетов
- Размер оплаты для оказания услуг
- Условия оплаты
- Размер безусловной франшизы



## Приложение №1

### Примерный типовой сценарий: \*

Сценарий предоставляется «Тайному покупателю» перед проведением проверки. Сценарий включает в себя список вопросов и перечень исследований, необходимый для проведения исследований.

Вопросы сценария для исполнителя могут изменяться в зависимости от филиала или отделений, при этом тайный покупатель должен строго следовать сценарию.

Уточненный сценарий будет передаваться по мере планирования визитов и потребностей в проверке в период проведения визитов.

Включите диктофон на безопасном расстоянии от клиники. После включения диктофона необходимо произнести:

1. Название филиала/отделений (как на сайте <http://www.nbu.uz>);
2. Адрес банка;
3. Дату проверки;
4. Время проверки;
5. ФИО «тайного покупателя».

Во время проведения визита необходимо оценить ниже описанные критерии, по итогам заполнить таблицу посещения банка.

Если, при заполнении таблицы невозможно ответить однозначно или имеются дополнительные комментарии, необходимо заполнить графу «КОММЕНТАРИИ».

\*Оценка сотрудника

1	Установление контакта с гостем	%
1.1	Сотрудник первым установил визуальный контакт	
1.2	Сотрудник приветствует клиентов «Доброе утро/день/вечер»	
1.3	Сотрудник предложил присесть «Присаживайтесь, пожалуйста»	
1.4	Сотрудник представился клиенту «Меня зовут _____!»	
1.5	Сотрудник уточнил имя клиента «Как я могу к Вам обращаться?»	
2	<b>Выявление потребностей</b>	
2.1	Сотрудник задал все вопросы, предусмотренные книгой продаж по продукту	
3	<b>Предложение продукта</b>	
3.1	Сотрудник озвучил все условия по продукту, предусмотренные книгой продаж	
3.2	Сотрудник озвучил все конкурентные преимущества продукта, предусмотренные книгой продаж	
3.3	Сотрудник озвучил условия получения продукта	
3.4	Инициатива была на стороне сотрудника	
3.5	Сотрудник передал клиенту буклет по продукту и список документов (по кредитному продукту)	
3.6	Сотрудник уточнил у клиента заинтересованность в продукте	
4	<b>Кросс-продажи</b>	
4.1	Сотрудник сделал предложение хотя бы одного дополнительного продукта или услуги	
5	<b>Завершение контакта</b>	
5.1	Сотрудник поблагодарил клиента «Благодарим Вас за обращение в Национальный Банк»	
5.2	Сотрудник попрощался с клиентом фразой «Всего Вам доброго, будем рады видеть Вас снова!»	



6	Этика и культура	
6.1	Сотрудник улыбается при обслуживании клиента	
6.2	Сотрудник сохраняет визуальный контакт в течение всего диалога	
6.3	Сотрудник не перебивает клиента	
6.4	Сотрудник не спорит с клиентом	
6.5	Сотрудник использовал имя клиента в правильном формате (имя и отчество или имя + АКА / ОПА)	
6.6	Сотрудник использовал имя клиента не менее 5 раз за время диалога с клиентом	
6.7	Сотрудник использовал имя клиента при предложении продуктов	
6.8	Сотрудник использует слово «пожалуйста»	
6.9	Сотрудник не говорит одновременно с клиентом, не договаривает за клиентов слова	
6.10	Сотрудник не использует слова-паразиты	
6.11	Сотрудник не использует жаргон и сленг	
6.12	Сотрудник не использует профессиональные термины, если использует, то расшифровывает	
6.13	Сотрудник разговаривал с клиентом исключительно на «Вы»	
6.14	Сотрудник не отвлекался на телефонные звонки	
6.15	Сотрудник уважительно общается к коллегам: по полному имени, не кричит	
6.16	У сотрудника грамотная речь	
6.17	Сотрудник не использует слова неуверенности: «возможно», «наверняка», «по-моему» и аналогичные	
6.18	За время диалога сотрудник сделал клиенту хотя бы один комплимент	
6.19	Сотрудник не использовал слова «нет», «не знаю», «не хочу» и аналогичные	
6.20	Сотрудник не использовал отрицательных формулировок	
6.21	Сотрудник ответил на все заданные клиентом вопросы	
6.22	Сотрудник не использует фразы-упреки: «я Вам уже говорил...», «еще раз повторяю...»	
6.23	Сотрудник не критиковал коллег, не озвучивал внутренние проблемы банка	
6.24	Сотрудник разговаривает с клиентом дипломатично, не раздражается и не смеется	
6.25	Сотрудник не проявлял сарказма по отношению к клиенту	
6.26	Сотрудник не использует выражение «не за что»	
6.27	Сотрудник не совершает паразитных движений: хруст пальцев, дерганье ногой, чесание	

#### Общее количество оцениваемых пунктов 42

Количество выполненных пунктов \_\_\_\_\_

Количество пунктов с ошибками \_\_\_\_\_

Процент соблюдения стандартов \_\_\_\_\_ % (положительные пункты к общему количеству)

\*Оценка филиала/отделения

№	Критерий	Вес критерия	Факт соответствия критерия	Комментарии (в чем выражается несоответствие)
1. Внешний вид и содержание офиса (Максимальный вес критерия - 40)				
1.1.	Внешний вид отделения: нет мусора, чистые стекла, чистые вывески и логотипы	5		
1.2.	Внутренний вид отделения: нет мусора, чистые стены, полы, двери, мебель, отсутствует запах еды	5		



1.3.	Фирменный стиль: вывески и логотипы по бренду, без дефектов, есть график работы, телефон доверия	3		
1.4.	Нет перегоревших ламп: освещение, подсветка логотипа, подсветка интерьера	2		
1.5.	Работают электронные устройства: электронная очередь, инфо-киоск, телевизор, фонтан	10		
1.6.	В кулере есть вода	3		
1.7.	Есть одноразовые стаканы возле кулера	2		
1.8.	Чистота в санузле: чистые полы, окна, двери, раковины и унитазы, стены, нет мусора	5		
1.9.	Наличие туалетных принадлежностей в санузле: урна, туалетная бумага, жидкое мыло, салфетки	5		
<b>2. Внешний вид сотрудника (Максимальный вес критерия - 20)</b>				
2.1.	Униформа: брюки (юбка) + рубашка (блузка) + галстук (платок) + пиджак (допускается не носить)	10		
2.2.	Корпоративный бейдж есть, расположен в видном месте, волосами или одеждой не закрыт	5		
2.3.	Прическа и украшения соответствуют стандартам	5		
<b>3. Внешний вид рабочего места (Максимальный вес критерия - 30)</b>				
3.1.	На рабочем месте нет предметов одежды: пиджак на стуле, шапка, платок, перчатки и т.п.	10		
3.2.	На рабочем месте нет лишних предметов: фотографии, наклейки, стикеры на мониторе, блокноты и ручки других компаний, игрушки, сувениры	5		
3.3.	Нет лишних вещей: подстилка на стуле, чашки, ложки	5		
3.4.	На столе нет документов других клиентов	5		
3.5.	На столе нет мобильного телефона	5		
<b>4. Стандарты документов (Максимальный вес критерия - 10)</b>				
4.1.	Документы клиентов оформлены по стандартам	5		
4.2.	Документы на информационном стенде оформлены по стандартам	5		

**Разработано:**

Начальник отдела  
по качества сервиса

Заместитель начальника  
по качества сервиса




М. Ҳамроев

О. Рузиева

**Согласовано:**

Директор департамента  
развития сети и сервиса банка



Ш. Раимбергенов