

华拓金服数码科技集团有限公司

简介

一、公司介绍

华拓金服数码科技集团（以下简称“华拓金服集团”或“公司”）成立于 2002 年，是国内领先的专业化金融科技及服务外包提供商，公司总部位于北京，设立有解决方案中心、产品设计中心和产品开发中心，并在大庆、昆山、湘潭、合肥、马鞍山建有五个主交付基地，形成了全国性布局，员工规模达到 10000 余人。

华拓金服集团秉承“中国金融企业最佳合作伙伴”的发展愿景，始终坚持以客户为中心，致力于打造领先于行业的市场与客户分析能力、专业的解决方案研发与实施能力、完善的精细化运营管理能力，目前已经形成了涵盖业务咨询服务、产品解决方案服务、业务流程外包服务、IT 人力资源服务在内的金融行业全领域服务外包方案。华拓金服长期伴随中国银行业的信息化进程，在信用卡运营、客户交互服务、流程优化、风险管控、互联网金融、金融大数据、移动电商等专业解决方案具有领先优势。在过去 14 年内，随着中国银行业对 IT 依赖程度的逐步提高，公司 IT 服务能力获得长足发展，积累了深厚的专业知识与行业经验，形成十余个标准化的行业解决方案，获得 50 余个软件著作权和多项专利，奠定了我们在行业领域的优势地位。

公司抓住数字化时代来临的机遇，在大数据、云服务、金融科技等领域全面布局并具备技术优势。公司形成了良好的提交能力、创新战略，以及持续性的人才体系与质量管理体系优化，使得华拓金服拥有了一批长期战略合作客户，截至 2016 年已与国内 17 家全国性银行总行级客户、3 家互联网金融企业建立了长期、稳固的合作伙伴关系。

华拓金服的努力获得了市场与客户认可，连续多年荣获“全球服务外包百强”、“中国服务外包十强”等荣誉称号，位列金融 BPO、ITO 领域前茅，近年来，党和国家领导人习近平、温家宝、李源潮、栗战书等多次到公司视察工作，并对华拓在金融服务外包领域所取得的成绩给予充分肯定。未来，华拓金服集团仍将致力于不断以创新服务、满足客户多元需求为己任，协助客户伙伴应对快速变化的市场环境，提升核心竞争力，做中国金融企业最佳合作伙伴！

二、华拓布局



作为一家领先的金融服务外包商，华拓金服早在成立之初就看到细分行业市场的广阔发展前景，并由此确立了专注金融服务外包业务的市场定位，在对行业进行深刻了解的基础上，持续推出面向用户需求的“安全、稳定、高效”和“高成熟度”的操作型服务。一直以来，华拓金服在行业客户需求挖掘、作业系统自主研发、信息安全处理、运营交付能力、人才储备及管理等方面均处于行业领先水平。目前，华拓金服已明确建立了以北京为管理总部，辐射华东、华北、华南、华中五大交付基地的布局，并通过解决方案中心、产品设计中心、产品开发中心的全面建制实现服务能力的深化与整合，为客户提供持续、稳定的业务拓展与服务创新。

北京总部

华拓金服数码科技集团总部位于北京中关村互联网金融中心，办公面积 1275 平米。北京作为政治、金融中心，汇聚了众多企业和机构的集团总部。在这里，华拓金服能够快速接受最新的政策信息，实现与金融客户实现便捷沟通，有利于吸纳优秀的管理人才，同时便于管理华拓遍布全国的各交付基地。

北京解决方案中心

华拓北京解决方案中心切实体现“满足客户需求”与“整合服务能力”的职能定位，围绕公司的整体发展战略，完成相关解决方案与能力的调研论证、规划咨询、研发交付，以及营销支持等工作，通过解决方案整合来实现能力完善与价值提升，打造开发新客户、提供新服务、探索新模式的能力，确保公司业务发展的科学性、计划性、高效性。

北京产品设计中心

华拓北京产品设计中心同样基于公司整体战略的要求，以完成业务、IT、管理、经营等各方面能力的积累为目标，以公司服务能力优势与专业解决方案为蓝本，充分考虑市场和客户的实际需要，综合行业发展趋势和新技术应用，进行针对性的产品规划与业务流程设计。同时，

产品设计中心还密切关注互联网应用和新技术的发展,前瞻性的通过业务拓展规划和合作模式创新,推进产品创新与设计规划。

合肥产品开发中心

合肥产品开发中心作为华拓整体产品研发体系的重要环节,肩负着解决方案规划和产品设计得以落地实现的重任。通过实现公司既定方向的技术研发、产品设计、产品开发,并配合相关产品的客户项目基地化实施与产品配置优化工作,以系统产品的方式完成公司业务运营经验的积累沉淀,以及知识体系的整合完善,从而达到知识、经验的“效益化”目标。

大庆交付基地

华拓大庆交付基地成立于 2002 年 12 月,位于黑龙江省大庆市高新区服务外包产业园,成立于 2002 年 12 月,是华拓成立最早的主交付基地,办公场地面积约 20000 平方米,可容纳近 1600 名坐席,从事外包服务的专业人员超过 1000 人,主要有扫录、作业前后台分离、电销等项目。大庆交付基地拥有世界上最先进的专业数据录入处理系统,具有多种强大功能,完全可以满足金融行业所有客户对不同质量标准 and 结果格式的要求。

昆山交付基地

华拓昆山交付基地成立于 2011 年,坐落在江苏省昆山市花桥金融服务外包基地——金融园内,园区总占地面积 200 余亩。华拓金服昆山交付基地拥有 56000 平方米办公场地及 200 亩待建金融园区,可容纳坐席数量 7000 余个,目前员工 4000 余人。主要业务包括电销、催收、客服等语音类等众多信用卡全流程外包服务,是华拓金服规模最大的交付基地。

湘潭交付基地

华拓湘潭交付基地于 2013 年 11 月正式投入使用,地处于湘潭九华国家经济开发区,于 2013 年 11 月正式投入使用。湘潭交付基地拥有 10400 平方米办公及运营场地,坐席 1000 余人,主要提供录扫、信审等金融服务外包业务。目前,湘潭交付基地正向着业务种类最多、客户涵盖最广、业务内涵最新的金融服务外包基地努力。

合肥交付基地

华拓合肥交付基地于 2014 年 12 月 8 日正式成立,位于安徽省合肥市滨湖新区,目前可容纳 2800 名坐席。目前,合肥交付基地主要业务包括银行信用卡录扫、信审、电销、催收、客服等在内的全流程外包服务以及数据录入及票据处理外包服务等。项目一期位于滨湖新区的合肥要素大市场,项目二期拟在滨湖国际金融后台基地建设承载万人规模的高端金融服务外包业务承接基地。

马鞍山交付基地

华拓马鞍山交付基地成立于 2015 年 1 月,位于马鞍山花山区国际华城步行街,占地 13500

平方米，可容纳坐席 2300 余位。现有包括电销、催收、直催和客服等项目，广泛承接全国范围内银行信用卡全流程、银行前后台各环节等集中离场驻场外包服务，帮助金融企业实现内部资源整合，优化内部体验，提升运营管理及创新能力，增强自身核心竞争力。

三、领导关怀

- 2006 年 9 月 20 日 时任黑龙江省副省长的栗战书同志视察华拓。
- 2008 年 时任黑龙江省省长的栗战书在华拓徐岩董事长陪同下接受央视主持人崔永元两会《新闻会客厅》栏目访谈。
- 2009 年 9 月 22 日 时任国家副主席习近平在视察过程中，充分肯定了华拓在服务外包领域取得的成绩，称赞华拓吸引优秀人才方面“酒香不怕巷子深”，鼓励华拓要继承发扬大庆精神、铁人精神。
- 2010 年 1 月 1 日 时任国家总理温家宝和华拓员工共度新年。
- 2011 年 8 月 20 日 李源潮同志视察华拓。
- 2013 年 2 月 16 日 李源潮同志再次视察华拓。

领导关怀 Government Care



习近平视察华拓

2009年9月22日 时任国家副主席习近平在视察过程中，充分肯定了华拓在服务外包领域取得的成绩，称赞华拓吸引优秀人才方面“酒香不怕巷子深”，鼓励华拓要继承发扬大庆精神、铁人精神。



温家宝视察华拓

2010年1月1日 时任国家总理温家宝和华拓员工共度新年。



李源潮两次视察华拓

2011年8月20日 李源潮同志视察华拓
2013年2月16日 李源潮同志再次视察华拓

信息安全能力：依托 ISO27001 信息安全标准体系与行业经验沉淀，从管控制度流程、应急处理预案、人员安全教育、场地安全管理多个维度进行体系化的能力建设与完善；

运营质量保障：通过设定明确的质量目标并逐层分解，提前预防与现场控制并重，质检抽查关注重点环节，分析问题持续优化改善，投诉反馈与奖惩提升等机制共同保障；

可持续性保障：通过规范的科技运维以及业务运营管理体系，对各类风险能够有效的识别、防范与规避，依照完善的预案进行针对性处置，确保银行客户的业务连续性；

服务扩展能力：华拓金服依托先进的金融科技服务平台，充分发挥业务运营、IT 服务的整合优势，在满足客户期望的前提下，不断拓展与创新服务模式，实现客户价值的最大化。

五、业务运营

BPM 业务流程咨询与管理

- 拥有十余年为金融客户提供信用卡全流程的外包服务（BPO）经验，并已有业务流程管理（BPM）相关经验；
- 提供定制化服务，覆盖信用卡业务运营的全流程业务与 IT 外包解决方案；

客服中心

- 从完善的运营管理体系、高效的人才工厂、先进的 IT 系统三方面有效保障客服中心业务的快速上线和各项 KPI 的有效达标；
- 拥有行业成功实践的客服中心整体服务外包解决方案；

电话催收

- 集约化、标准化、流程化的催收业务处理流程，以及合理、完善的分阶段催收策略与话术总结，切实保障催收效率和客户还款率；
- 具备健全的信息修复平台，通过持卡人的有效信息、关联信息、大数据等多渠道查找，有效提升回收率。

深度催收

- 多种形式了解委案客户现状，通过沟通找到施压点，并通过既定话术进行重点施压或委婉施压；
- 通过对借款人贷款及逾期背景的调查，强调借款人的“消费者主权”，积极采用教导型催收和对催收杠杆的有效运用。

落地催收

- 借助强大的信息修复与数据挖掘能力，通过合规化、多样化、一体化的高效催收模式，切实保障催收效率和催收效果的有效达成；
- 创新性的提供包括不良资产购买、资产重组、分期付款等灵活多样的资产保全和不良资产管理服务；

信用审核

- 基于多年信用审核的经验，进行精细化的目标管理、过程管理和现场管理，保证效率和准确率；
- 具备快速上线能力。驻场信审类项目 30 天上线，离场信审类项目 60 天上线。

信息扫描与录入

- 自主研发扫录系统，数据处理准确率达 99.99%。
- 信用卡日处理量 10 万件，金融相关数据日处理能力 1.5 亿字符

金融产品数据库营销

- 依托深刻的行业理解和业务经验，通过大数据分析对产品和客群形成清晰的定位与分类匹配，显著提升营销的效率和质量；
- 业务类型涵盖高风险以及电话查询类业务。

六、获得荣誉

- 2015、2016 连续两年荣获年度全球最佳服务外包供应商——中国三十强。
- 2015、2016 连续两年荣获全球最佳服务外包供应商——BPO 中国十五强。
- 2016 年 荣获工信部颁发的“2014-2015 年度中国呼叫中心示范企业奖”。
- 2014 年 荣获 2013-2014 年度金融行业十大信息技术服务龙头企业奖。
- 2013 年 荣获中国服务外包产业最佳创新实践奖。
- 2012-2014 年 连续三年荣获 2011 年度中国服务外包企业 50 强及中国业务流程外包企业 20 强。
- 2011 年 荣获 2011 中国软件和信息技术服务业最具影响力行业品牌。
- 2009 年中国软件与信息服务外包产业联盟联合授予的“ChinaSourcing 第二届优秀外包企业 BPO10 强”。
- 2009 年 荣获外包专业化国际联合会（IAOP）评选的“全球服务外包百强企业”。
- 2008 年 荣获 2008 中国软件和信息服务外包贡献奖。