**2025-2026年电子银行服务外包采购需求**

一、服务供应商要求

1.企业必须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人，具有增值税一般纳税人资格，注册资本需在1000万元人民币（或等值外币）及以上。

2.企业须有固定的营业场所。

3.非厦门地区注册的企业，须在厦门设有服务点（分公司或办事处）或承诺入选后在厦门市设立服务点（须提供承诺函）。

4.企业应具备有金融服务外包、金融流程外包或受银行委托承接外包服务等相关的经营范围。

5.企业需成立三年以上，经营状况正常且最近一年净利润需为正数。

6.企业近3年具有与银行业开展电子银行外包服务合作案例。

二、服务品类

电子银行业务联合推广服务

三、服务内容

供应商根据我行电子银行服务外包合作要求，组建电子银行辅助营销外包团队，负责对办理手机银行、快捷绑卡等签约个人电子银行产品的客户提供售后服务，包括客户签约后首次使用的指导、激活、交易等工作，具体项目服务内容如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **服务内容** |
| 手机银行下载注册 | 指导签约建行手机银行的客户下载安装手机银行，并完成首次登录（如客户为二次开卡办理签约的，则剔除原已下载使用手机银行的客户） |
| 手机银行激活 | 指导首次登录建行手机银行的客户，完成至少1笔账务性交易 |
| 快捷绑卡（支付宝/微信） | 协助客户将建行卡首次绑定支付宝、微信 |
| 快捷绑卡（其他） | 协助客户将建行卡首次绑定抖音、拼多多、京东、美团等快捷支付 |
| 快捷绑卡交易 | 指协助首次绑定微信/支付宝的客户至少完成1笔交易（充值、消费等） |
| 惠省钱 | 引导客户完成购买惠省钱 |
| 高价值用户 | 引导客户完成我行指定产品/活动（如网络金融主关系达标、金融价值达标等） |

四、服务团队

1.供应商应具备电子银行辅助营销服务所需的内部管理制度建设，包括稽核培训、保密管理、系统安全、信息安全管理、客户投诉处理、应急方案、人员管理等制度。

2.目前，我行电子银行外包团队25人，其中管理人员2名，电子专员23名，服务于15家支行（厦门建行全辖共68家支行），部分业务量大的支行配置2名电子专员。供应商应于合同期第一个月内成立电子银行辅助营销外包专职团队，配置人员数量不低于25人，覆盖支行不低于15家。合作期内，我行将根据业务发展情况，视情况增加团队人员、服务覆盖支行的数量。

五、服务质量要求

供应商应合法合规开展电子银行辅助营销工作，履行合作协议承诺的服务标准和服务承诺，制定和建立突发事件应急预案和机制，严格执行协议保密义务，遵循消费者权益保护规定，充分保障电子银行客户权益及信息安全，确保电子银行业务的正常开展。

供应商应加强人才管理，确保团队人员稳定，并承诺员工流失率，对于流失率超过供应商承诺的，需向我行支付违约金。

六、服务数量要求

1.合作期限1年，有效期为2025年7月1日至2026年6月30日。

2.本次外包项目业务量测算如下，具体详见邀请文件：

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **业务量（万户）** |
| 手机银行下载注册 | 9 |
| 手机银行激活 | 7 |
| 快捷绑卡（支付宝+微信） | 13.6 |
| 快捷绑卡（其他） | 13 |
| 快捷绑卡交易（支付宝+微信） | 10.5 |
| 惠省钱 | 4 |
| 高价值用户 | 4 |

七、服务供应安排

供应商按照我分行的要求在厦门市组建专属的服务团队，在项目时间开始前确保团队人员规模及覆盖服务网点数量符合我分行要求，按时、保质、保量地完成电子银行服务外包工作。合作期内，日常人员管理由供应商自行开展，供应商有义务对所提供的服务按照我分行要求不断调整，以达到服务的不断优化。

八、款项支付要求

1.电子银行辅助营销外包根据供应商指导客户成为有效客户数量支付相关服务费用。

2.原则上供应商须在我分行开立账户（与中国建设银行龙集采平台https://ibuy.ccb.com/供应商预留账户一致），作为合同指定付款账户；

3.付款方式：供应商按月提供结算单和验收单与我分行核对。双方核对无误后由供应商提供增值税专用发票，我分行收到发票确认无误后支付该结算周期款项。

4.保证金：入选供应商合同签订前缴交履约保证金5万元人民币，合同期内供应商按合同约定的责任和义务履约的，协议终止1个月后将保证金一次性退还。

九、售后服务要求

委外公司在协议终止按协议要求返还包含保密信息的文件和资料，包括有关复印件或摘要，无法返还的信息应及时销毁，协议另有约定的除外。

十、报价要求

无

十一、其他要求

无。