**采购需求**

一、服务供应商要求

详见投标人要求。

二、服务内容

厦门分行个人金融业务板块数字化权益。要求供应商能及时响应我行所辖的部门及网点的下单通知，并根据部门及网点的实际需求配送商品到指定地点。主要类别包括但不限第三方立减金类、加油充值类、生活文娱类、商超类等。

1.服务对接：具备在我分行规定时间内，按照我行要求完成与总行三台一链对接的能力，提供的服务包括第三方立减金类、加油充值类、生活文娱类、商超类等权益用品供应、发放接口对接、权益领取H5页面设计、提供权益领取接口的小程序、企业微信数据对接及配套客服等，同时完成权益发放。

2.参数配置：微信立减金满足行内活动需求设定有效期及满足有效期延期条件。

3.数据支持：提供活动营销数据等支持，配合我分行完成核验、对账工作。

4.配套客服：免费提供微信立减金T+0内到账的通知服务；

5.免费提供微信立减金、加油充值类、生活文娱类、商超类等权益派发后产生的客户投诉，并确保在客户投诉的T+1日内解决。

三、服务团队

供应商应组建对我行的专职服务团队，具体人员要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人数（人）** | **岗位要求及职责** |
| 1 | 项目经理 | 1 | （1）身体健康，品行端正。（2）具备良好的沟通协调能力。（3）熟悉权益业务各项流程及管理规范。（4）负责跟进解决双方合作过程中的有关事宜。 |
| 2 | 对接人员 | ≥1 | （1）身体健康，品行端正。（2）具备良好的沟通协调能力。（3）负责权益的采购、备货、上架、核对的执行等。 |
| 3 | 客诉人员 | ≥1 | （1）身体健康，品行端正。（2）负责处理订单投诉、失败等。 |

四、服务质量要求

服务供应商具备承担本合同服务项目所需的操作及管理人员，保证提供服务的团队人员的数量和素质满足履行本合同的要求，负责人员招聘、培训、薪资等管理工作。

1、服务供应商按照本合同约定的服务内容和服务要求按时向我行提供合格的服务；服务期内服务供应商有义务对所提供的服务按照我行要求不断调整，以达到服务的优化。

2. 供应商应先行垫付优惠补贴资金，待我分行与供应商定期核对验收数据后再结算。

3、信息保密方面。服务供应商应严守我行的商业秘密、技术秘密、客户信息和其他商业及业务信息，不得泄露。

4.供应商能够为本项目执行设置单独的资金备用池。

5.在合同期内，供应商须为营销活动免费提供400客服电话、7\*24小时技术咨询热线或在线咨询答复功能，满足活动参与人数并发量5万人以上的客诉处理能力；供应商应免费提供远程支援服务，遇到紧急情况还应派人现场支援。

五、服务数量及分配要求

1.本次拟采购一家供应商，签订框架合同，有效期1年。根据评标排名第一为入选供应商，排名第二为备选供应商。

2.若入选供应商出现违约或履约考核不及格需要提前终止合同的，则由备选供应商承接相应业务。

六、款项支付及履约保证金要求

与中标供应商签定框架合同约定不同权益类别对应的手续费或折扣率，根据甲方开展的营销活动，双方每月据实结算，核对无误后通过系统下单，双方确认金额无误后，供应商开具增值税专用发票，我行收到供货商提供的合法的增值税发票后支付当月费用。每月结算的费用包含增值税的含税价，我行无须再向供应商支付其他款项。结算周期原则上不超过3个月。

在合同签订前入选供应商需缴交履约保证金20万元整。备选供应商在合同签订时无需缴交履约保证金，若需要启用备选供应商履约时，应缴交履约保证金后方可执行采购合同。

七、售后服务要求

根据我行制定的履约考核办法按月对供应商的服务情况进行考核，详见附件。

九、报价要求

供应商根据《中国建设银行厦门市分行2025-2026年个人金融板块数字化权益》中中预估的权益类别分别报手续费或折扣率。供应商针对权益类别所报的手续费或折扣率后，总价不得超过相应控制价，否则视为无效投标。

**附件.履约考核办法**

数字化权益供应商履约考核评价表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供应商 | 服务提供情况 | 服务效率品质情况 |
| 名称 | 服务按时提供或人员按时进场等情况 | 服务内容与合同约定的一致性情况 | 服务组织管理和沟通协调情况 | 服务人员水平和态度 | 服务响应或人员到位的及时性 | 解决问题的质量和效率 | 服务承诺履行情况（如培训、协助支持等情况） |
| [0-10分] | [0-10分] | [0-10分] | [0-10分] | [0-10分] | [0-10分] | [0-10分] |
| 权重 | 权重 | 权重 | 权重 | 权重 | 权重 | 权重 |
| 15% | 15% | 15% | 15% | 7% | 8% | 9% |
| 得分 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 加权后 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |  | 　 |
| 最终得分 |
| 注： | 总评价分为10分，根据各项考核评价指标权重分折算该项指标得分。9分以上为优秀，8分（不含）-9分（含）为良好，6分（含）-8分（含）为及格，6分（不含）以下为不及格。 |

说明：

1.考核总分为：10分，按月考核。

2.得分在6分（不含）以下的招标人有权提前终止合同。

3.供应商考核不及格提前终止合同，同时启用备选供应商履行合同。