**2024-2025年电子银行服务外包采购需求**

一、服务项目

2024-2025年电子银行服务外包

二、服务内容

供应商根据我分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、建行生活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。合作期限为2024年7月1日至2025年6月30日，各项产品业务量预计如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **业务量（万户）** | **服务内容** |
| 手机银行下载注册 | 13 | 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 | 12 | 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） | 7 | 协助客户将建行卡首次绑定支付宝 |
| 快捷绑卡（微信） | 8 | 协助客户将建行卡首次绑定微信 |
| 快捷绑卡（其他） | 20 | 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 | 11 | 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、提现、消费等） |
| 高价值用户 | 5 | 引导客户完成建行指定产品/活动（如惠省钱、网络金融主关系达标、晋升达标等） |
| 建行生活新注册 | 6 | 指导客户首次下载并注册建行生活 APP |
| 建行生活新注册交易达标 | 3.6 | 指导建行生活 APP新注册客户开通建行钱包，且完成至少 1 笔账务性交易（订单金额需大于10元） |

三、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.供应商应成立电子银行辅助营销外包专职团队，根据我分行需求配置人员数量。

四、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。

五、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：入选供应商在电子银行辅助营销外包协议签订后10个工作日内收取履约保证金5万元人民币，采用在我分行开立电子银行辅助营销外包保证金专户方式。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3个月后将保证金一次性退还。

六、服务供应安排

供应商按照我分行的要求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。