2024-2025年度信用卡特惠业务外包采购需求

本次采购商品为2024-2025年信用卡特惠业务外包服务。采购需求如下:

**一、服务供应商要求**

1.企业须在厦门地区注册或非厦门地区注册但在厦设有服务点（提供营业场所产权证或有效期内的租赁合同）；

2.厦门地区设立分公司的企业，可由厦门分公司报名但须提供总公司相关授权；

3.企业须有固定的营业场所；

4.企业须成立三年以上，经营状况正常且最近一年净利润为正数，在最近三年内的经营活动中没有行贿犯罪等重大违法记录、未被“信用中国”网列入“重大税收违法案件当事人名单”、未被“中国执行信息公开网”列入“失信被执行人名单”、未被“中国政府采购网”列入“政府采购严重违法失信行为信息记录名单”、未被“国家企业信用信息公示系统”列入网站“严重违法失信企业名单”；

5.具备营销活动配置能力，可配置刷卡类、移动支付（微信、支付宝、云闪付等）线上/线下满减、随机减、折扣营销或发券等促销活动；

6.法定代表人（负责人）为同一人或存在控股、管理关系的不同申请人，不得同时参加本项目；

7.企业近3年具有银行业信用卡特惠业务营销类的合作案例，符合该业务资格要求且之前与建行有合作的企业优先。

**二、服务品类**

信用卡特惠业务外包服务

1. **服务内容**

第三方公司根据我行要求拓展、洽谈目标商户参与我行优惠活动，例如：加油满减、商超优惠等。服务内容包括：

1.特惠商户辅助拓展，包括商户洽谈、商户资料收集、商户合作签约等。

2.特惠活动运营，包括辅助完成活动配置（通过系统实现优惠力度、次数、优惠金额控制等）、活动测试、对活动相关人员进行培训、提供活动数据、辅助对账等。

3.特惠场景维护，包括宣传物料布放及检查、日常现场走访、商户培训、商户关系维护、商户问题解答、协助客户投诉处理、提供增值税专用发票等服务。

**四、服务团队**

1.服务供应商入选后须按照我行的要求组建5人以上的专属服务团队，确保团队人员规模和素质满足履行本外包项目要求，并配备业务主管或项目经理。在专业服务工作开展前与全部专业人员建立合法有效的劳动关系，拥有健全完善的用工管理制度。

2.业务主管或项目经理发生变更，服务供应商必须提前一个月书面告知我行。

**五、服务质量要求**

按照我行要求配置专业充足的团队，保证能及时响应我行需求，保证服务质量。服务响应基本要求：

1.活动方案确认时效：包括商户洽谈及合作意愿确认、问题反馈及解决等，自接到建行需求发送之日起5个工作日内回复并确认结果。

2.活动上架时效：包括辅助收集商户信息、签订商户合作协议、活动参数设置、收银员培训、物料摆放、活动测试等，自活动方案确认之日起15个工作日内上架。

3.日常维护时效：包括参数调整、商户回访、物料检查等，其中参数调整自收到建行需求发送之日起3个工作日完成，商户回访自活动上架之日起1个月内完成，物料检查按我行约定时间内完成。

4.客诉响应时效：自收到建行客诉反映之日起3个工作日内响应并反馈处置结果。

5.对账开票时效：活动结束后7个工作日内提供活动数据。双方核对数据无误后，10个工作日内开具结算单、发票等材料。

**六、服务数量要求**

外包合作方按我行要求配备专业人员（含活动配置、商户维护走访等），并作好人员储备。

**七、款项支付要求**

定期根据活动营销款实际使用情况（经双方数据核验无误后），按照服务费率结算服务费用，若在服务期间发生业务差错或未符合我行工作质量要求的，我行将根据合作协议的约定条款，扣罚应计的服务费用。

服务费用的列外说明：

双方确认的合同金额为本外包项目包干费用，无论服务供应商是否根据我行要求而进行加班，也无论服务供应商为履行本合同项下服务而需支付任何费用，我行均无需另行向服务供应商支付加班费及任何其他费用。

**八、其他要求**

无