广西分行关于银企对账单制作、打印寄递回收服务项目的采购需求

1. **服务内容**

本次采购服务所属商品品类为账单、卡函的制作与投递，合同期限2年：2024年5月29日-2026年5月28日。具体服务内容如下：

（一）制作用来寄递我行银企对账单专用的符合国家标准要求的5号、7号开窗信封。

（二）应用我行开发的“对账单加密打印”程序进行银企对账单打印，封装后以快递或挂号方式寄递并收回我行的银企对账单等函件，并按广西省内所属不同地市分行进行分类。

（三）供应商在制作过程中出现的作废账单，我行委托供应商现场使用碎纸机保密销毁;账单制作完成后，需使用不可恢复的删除工具及时删除已使用完毕的我行对账单数据。

（四）我行根据业务宣传提供必要的文字和图片等素材，供应商在规定范围内为我行提供免费服务。（具体见第四点第（三）项）

**二、服务质量要求**

（一）供应商应充分评估所提供的服务对我行业务连续性的影响，识别并提前准备和维护好我行业务所涉及的资源；制定服务中断的应急处理预案（包括但不限于应急人员、场地、设备），积极配合并参与我行组织的业务连续性计划演练，提供连续性、不间断的服务。

（二）由于政策或环境变化因素等在内的合同变更或终止时，供应商在过渡期应履行的主要职责及合同变更或终止时的过渡安排，包括信息、资料和设施的交接处置等。

（三）供应商应指定专人对制作、投递产生的质量问题进行跟踪及解决。对我行提出的有关建议，应在5个工作日内予以回复。

（四）供应商负责对我行提供的资料保密，不得故意或疏忽泄露、复印保留或向任何第三者提交、转让我行客户资料。供应商对预印对账单、退信信件应按重要物品的保管方式保管，应建立完善的管理制度。

（五）供应商应采取有效措施保护我行客户信息安全和客户权利。如因供应商原因发生危害我行客户信息安全和客户权利事故时，供应商应立即停止违约行为并通知我行，按照我行要求采取进一步补救措施。供应商应对我行及我行客户因此遭受的损失承担赔偿责任。

（六）银企对账单的发送

1.对账单制作及发送

供应商应于收到我行提供对账单数据后 2个工作日内按我行要求制作、打印且寄出。如遇机器出现故障，由供应商出具有关书面说明（如有维修处理单等原始票据，复印件留存我行），打印及寄递时间相应延后。

2.打印要求

（1）账单纸张尺寸规格：80克，A4纸，210mm\*297mm；

（2）按照我行提供的式样预印账单；

（3）寄递信封采用5号、7号开窗信封；

（4）对账单内页每封至少1张。

3.封装要求

（1）封口严密，开窗信封仅能外露邮编、地址和收件人名称、各类条码，不得涉及对账单余额、账号等商业秘密；

（2）将银企对账单封装入7号开窗信封内,同时夹带5号信封。

4.寄递要求

（1）寄递银企对账单采用快递或挂号信形式。

（2）每封对账单寄件中均附加一份5号信封，用于对账单回执联的封装及回收。

（3）客户地址在地级市的（除贺州市外），在我行提供账单数据后5个工作日内寄送到我行客户；客户地址在贺州市及区内所有县城的（不含乡镇），在我行提供账单数据后6个工作日内寄送到我行客户；客户地址在区内乡镇及村的，在我行提供账单数据后7个工作日内寄送到我行客户。

（4）供应商将银企对账单送交给客户时，必须口头提醒客户“按对账单内银行的提示完成对账”，不要误导客户。对账单移交时要与客户办理交接手续，并与客户预约上门收单时间，给客户留下联系电话。

（七）回收要求

1.乙方要在规定时限内收回“银企对账回执联”交给甲方。对账单回收的具体工作由甲、乙双方分支机构负责完成。

2.对账单自投递期开始供应商分支机构每两日向我行分支机构反馈一次已回收的“对账单回执联”。我行1-12月账期，供应商分支机构于投递月次月末前（截止日为节假日的不顺延），将所有已回收的“对账单回执联”全部反馈我行分支机构，每月15日前（截止日为节假日的顺延），供应商分支机构向我行分支机构提供供应商分支机构上一投递月银企对账单运行情况反馈表。

3.对因企业原因无法回收的回函，供应商应及时将该类账单情况反馈给我行，如经双方确认属企业原因导致无法回收回函的，将计入供应商回收率统计范围。我行认可的情况有：企业自送回函、企业不配合供应商回函收取工作两种情况。

4.我行1-12月账期，我行各分支机构于投递月次月21日前（截止日为节假日的不顺延）将对账单回收率统计情况及尚未收回的对账单清单通知供应商各分支机构。

（八）退信对账单的要求

1.双方应建立对口联系人制度，供应商对无法确定地址错误的对账单不得随意退信，要及时联络我行寻求协助，我行应尽可能予以配合，并于2个工作日内回复供应商。作退信处理的对账单，原则上由我行对账部门主管人员在实物信件上签章认可，供应商可作为退信处理，但退信时间原则上不得超过供应商投递月当月月末（截止日为节假日不顺延）。

2.供应商录入退信信息，由供应商下属各市分公司生成退信明细表，主要包括寄件号码、对账单编号、用户名称、退信原因（以供应商退信批条相应条款为准，退信原因不能录入“其他”字样，应填写具体原因）、退信日期、交接人签章等。退信明细表（含纸质及电子文档两种形式）与退信实物一并交至我行。同时，供应商制作中心对我行1-12月账期，于投递月次月末最后一个工作日前（截止日为节假日的不顺延）提取全区退信信息反馈我行区分行。

（九）服务差错的处理要求

1.我行根据供应商反馈的退信电子信息，要及时核实其退信原因，如果是因地址错误等因素引起的，应及时进行更新维护；如多次确实无法联系的客户，我行应修改对账单的发出、回收方式，避免造成再次退信。

2.我行委托供应商发出的对账单地址正确的，供应商不能擅自退信；确因客户原因无法发出的，需经双方核实确认并经我行客户经理同意，供应商可以按退信处理。否则按每份100.00元的违约金在当月的服务费用中扣除，我行提供的退信签收单作为支付违约金的依据。

3.供应商对账单退信实物与电子信息不及时反馈的（以我行退信签收时间为依据），按每份100.00元的违约金在当月的服务费用中扣除。

4.我行客户投诉已交供应商回收的对账单回执不能准确送达我行，经我行核对情况属实，按每份100.00元的违约金在当月的服务费用中扣除。

5.因供应商原因造成错投对账单的，按每份100.00元的违约金在当月的服务费用中扣除，以客户投诉为依据。

6.供应商收回的对账单回执，如存在未封装或未密封情况的，按每份200.00元的违约金在当月的服务费用中扣除，以双方交接记录为依据。

7.供应商丢失我行客户对账单的，按每份300.00元的违约金在当月的服务费用中扣除，以双方的记录为依据。

**三、服务数量要求**

我行对每月系统生成的定期批量纸质对账单做委托服务。

采购服务打印、封装对账单数量方面，根据我行最近三个年度的委托投递量及我行电子对账签约率测算，未来两年我行纸质账单年均数量与2023年变化不大（我行2023年对账单委托投递量约2.2万份）。对账单数量仅是预估数，并不代表我行对采购数量的承诺。

**四、服务供应安排**

（一）服务时间

每月初，供应商应于收到我行提供对账单数据后2个工作日内按我行要求制作、打印且寄出。如遇机器出现故障，由供应商出具有关书面说明（如有维修处理单等原始票据，复印件留存我行），打印及寄递时间相应延后。

（二）服务地点

作业地点为供应商专门设置的对账单业务处理区域，业务处理区域应实施7x24小时实时监控。监控录像应保存三个月，并派专人定期检查录像情况。对账单业务处理区域门禁应采取24小时门禁管理，门禁记录最少保存三个月，并派专人定期检查门禁管理情况。

（三）服务过程中产生的费用问题

1.我行根据业务宣传提供必要的文字和图片等素材，供应商为我行提供免费的7号西式开窗信封的设计与制作服务，采用100克胶版纸，四色印刷。

2.供应商应配合我行的业务宣传活动，为我行免费提供加插一页A4纸黑白广告,含80克A4纸和双面黑白打印（每年免费赠送二期）。

3.供应商应配合我行的业务宣传活动，根据我行的宣传主题和时节要求，免费加插一页我行自行提供的、符合上机标准的，规格为205mm\*297mm、80克双胶纸业务宣传资料。

**五**、**款项支付要求**

费用按月核对按季结算，结算数据最终以双方对账后最终确认的数据为准。我行负责对每个结算期对账单回收率进行统计，送供应商核实确认后，由供应商向我行提供增值税发票，我行于结算期内以转账形式把费用划付至供应商账户。

**六、供应商报价**

（一）本项目银企对账单寄递实行发出、回收双程总价打包付款方式，本埠及外埠按照双程每份打包付费（含对账单制作、打印、封装、寄递、回收等全部费用）。对账单的基本回收率为85％，若我行委托供应商寄递的对账单回收率达不到这一标准，则实行零费率，我行无需向供应商支付费用，但其中不含因我行原因而无法发出的退信。

（二）具体价格以龙集采系统页面为准，供应商报价格式如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商品名称 | 单位 | 单价（元） | 税率（%） |
| 1 | 对账单制作、打印寄递回收  （回收率在85％（含）到90％） | 份 |  |  |
| 2 | 对账单制作、打印寄递回收  （回收率在90％（含）到95％） | 份 |  |  |
| 3 | 对账单制作、打印寄递回收  （回收率在95%（含）到100%（含）） | 份 |  |  |
| 4 | 对账单制作、打印寄递，因银行原因无法投递产生的退信、已投递未回收的区外账单、因用户原因已投递未回收账单 | 份 |  |  |

**七、供应商资质要求**

供应商具备完善的信息安全管理体系，取得符合ISO标准的信息安全管理体系认证证书和质量管理体系认证证书。

**八、其他要求**

（一）开发“对账单加密打印”程序需银行、供应商双方程序对接，不连接银行系统，供应商找IT公司提供技术支持产生的费用由供应商自行承担。

（二）我行在县域、乡镇和村均有对账业务，供应商不得将对账单制作、打印、封装、投递和回收等工作环节进行转包、分包。

（三）入选供应商应对本项目合同内容及在签订、履行合同过程中知悉或获得的所有有关我行的商业秘密、客户资料等信息（即“保密信息”）予以保密，并在合同签订时签署《供应商安全责任与保密承诺函》（承诺函为我行标准格式）。

（四）入选供应商应采取技术措施防范信息泄露，如：安装安全客户端、数据销毁工具、U盘禁用、WIFI禁用、数据脱敏、数字水印、信息加密等。

1.应制定数据使用流程，有完整的数据使用、交接、销毁等各环节审批记录及登记文档。

2.应使用专用存储介质敏感数据加密传递。

3.处理我行对账单业务数据的操作终端应专机专用，安装安全防护措施，妥善设置终端上用于存放甲方敏感信息的关键目录访问权限，与其他机构的设施、系统和数据应进行有效隔离。

4.应使用不可恢复的删除工具及时删除已使用完毕的甲方对账单数据。

5.处理我行对账单业务终端应安装正版的防病毒软件，并定期进行病毒库更新，不应安装与甲方对账单业务无关的、非正版或未经许可的软件。

6.对于非开放银行业务处理终端，处理我行对账单业务终端应关闭文件共享、磁盘共享等功能，仅限连通业务处理网络，不得接入互联网。

7.独立处理我行业务的“业务处理终端”及应用系统操作用户及个人桌面用户口令长度应不小于6位，应符合密码设置复杂度要求，并对初始口令后修改后使用，定期修改用户及个人桌面用户口令。

（五）入选供应商应遵从我行根据我行内部管理制度（包括但不限于信息安全、外包服务商管理、项目管理等方面制度）提出的相关要求，建立监管政策通报机制并完善员工管理、质量管理、安全管理等方面的内控措施，保障合同履行。

联系人：覃寒艳17687238722/0771-5516319