

中国建设银行内蒙古区分行2026-2028年度商户业务外包服务商采购项目市场调研公告

招标项目编号 (/)

项目所在地：内蒙古自治区,呼和浩特市,市辖区

一、招标条件

本中国建设银行内蒙古区分行2026-2028年度商户业务外包服务商采购项目市场调研公告已由项目审批/核准/备案机关批准，项目资金来源，招标人为中国建设银行股份有限公司内蒙古自治区分行。本项目已具备招标条件，招标方式为其他。

二、项目概况和范围

规模：本项目划分为1个标段；

范围：本招标项目划分为1个标段，本次招标为其中的：

中国建设银行内蒙古区分行2026-2028年度商户业务外包服务商采购项目

三、投标人资格要求：

【1】中国建设银行内蒙古区分行2026-2028年度商户业务外包服务商采购项目的投标人资格能力要求：

详见公告；

本项目是否允许联合体投标：否。

四、招标文件获取

获取时间：从2025-11-17 16:30:00到2025-11-24 12:00:00。

获取方式：龙集采 (ibuy.ccb.com) 。

五、投标文件递交

递交截止时间：2025-11-24 12:00:00。

递交方式：电子文件上传递交，龙集采 (ibuy.ccb.com) 。

六、开标时间及地点

开标时间：2025-11-24 12:00:00。

开标地点：龙集采 (ibuy.ccb.com) 。

七、其他

根据业务发展需要，建设银行现对中国建设银行内蒙古区分行2026-2028年度商户业务外包服务商采购项目供应市场进行调研，有关事宜公告如下：一、采购需求采购需求详见附件1，最终采购需求以招标文件为准。二、能够

满足我行需求、有合作意向、无不良行为记录的供应商均可报名。三、报名资格要求1.供应商为中华人民共和国境内合法注册的独立法人，具有独立承担民事责任的能力，遵守国家有关法律、法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。2.供应商当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政处罚期内。3.供应商当前未被“信用中国”网站列入重大税收违法失信主体；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记录名单；未被“国家企业信用信息公示系统”网站列入严重违法失信名单。4.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。相互之间存在关联关系的供应商，不得同时参加本项目。供应商之间存在下列关系之一时被认为存在关联关系：（1）法定代表人（负责人）为同一人。（2）一方以直接或间接方式持有另一方股份达到25%以上。（3）双方共同具有一名（含）以上的高管人员。5.供应商在法律和财务上独立、合法运作并独立于建设银行和招标代理机构。6.供应商与建设银行不存在利益冲突，不存在损害建设银行合法利益和声誉的情形，不存在针对建设银行的重大诚信问题。7.供应商未处于建设银行供应商暂停合作、禁用或退出期内。8.供应商承诺在本项目招标过程中不存在下列情形，如存在下列情形之一，招标人有权取消其投标或中标资格。情形包括但不限于：（1）法定代表人（负责人）在生产经营活动中受到刑事处罚；（2）重大并购或重组，影响正常生产经营；（3）其他重大风险事项，影响正常采购合作。9.本项目不接受联合体投标。10.供应商提供的服务或服务成果不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。如果第三方声称供应商向建设银行提供的服务或服务成果侵犯其知识产权，并已就此对建设银行或供应商提起（包括威胁提起或很可能提起）法律诉讼程序或知识产权行政执法程序（简称侵权诉讼），一方自知悉上述事项起将立即书面通知另一方，建设银行有权采取相应措施，供应商将依法承担全部责任。11.供应商法定代表人、控股股东或实际控制人与中国建设银行各级行领导及使用需求部门、采购部门关键岗位人员无夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系。12.供应商提供投标文件递交截止时间前3个月内任意1个月依法缴纳税收的证明文件复印件（代扣代缴的个人所得税不能作为单位纳税凭证；依法免税的应提供相应文件说明）；提供投标文件递交截止时间前3个月内任意1个月依法缴纳社会保障资金的证明文件复印件（由第三方机构代缴的，应提供盖有第三方公章的说明文件及社保缴纳证明材料；依法不需要缴纳社会保障资金的应提供相应文件说明）。13.投标人须具备2022年1月1日（以合同签订时间为准）至今的商户辅助营销或商户运营维护合同案例（两种案例在同一合同体现或在不同合同中体现均可。证明材料需附合同关键页（合同首页、标的页、金额页、签字盖章页等）原件扫描件，无明确成交金额的合同，需附合同期内的相应发票）四、报名提供材料1.最近三个年度的资产负债表、损益表（利润表）、现金流量表扫描件，并加盖公章。2.税收缴纳及社保缴纳相关证明材料。3.营业场所照片（需至少包含（1）门楣招牌、（2）内部工作环境、（3）建筑物内部企业位置指引（若有）），需加盖公章。营业场所权属证明材料。4.相关资质证明材料。（上述第三点及附件1需求中要求的各项资质证明材料）5.承诺函（附件2和需自拟承诺部分）6.相关案例证明材料。提供包括但不限于合同首页、服务内容页、盖章页。

五、报名步骤（供应商登录龙集采网站（ibuy.ccb.com），首页进入《供应商征集》栏目，发布主体选择：分行，地区选择：内蒙古自治区分行，即可看到本项目市场调研公告。）1.供应商须首先在建行采购平台（ibuy.ccb.com）注册，注册时请务必对最新企业财报、案例、资质信息、纳税人类型、国别、企业性质、组织类型等信息进行维护。2.提交客服审核后，请邮件发送至下方采购部门联系人邮箱，我们会尽快安排审核。3.审核通过后，您将会收到系统通知，请点击本公告下方“征集报名”进行报名，根据系统提示上传报名材料，所有材料仅需提供电子版，无论报名是否通过，材料恕不退还。4.已注册供应商可直接点击下方“征集报名”按钮登录进行报名，同时做好企业信息维护：包括企业财报、案例、资质信息、纳税人类型、国别、企业性质、组织类型等信息维护。六、注意事项1.本次调研结果仅作为了解市场情况使用。2.本次调研不收取供应商的任何费用。3.供应商须对反馈信息和资料的真实性负责。如提供虚假材料，将列入建设银行供应商黑名单。4.对于上述事项存在疑问的，请及时与建设银行联系。七、中国建设银行采购合作供应商禁止性规定供应商须确保遵守：1.严禁与建设银行采购从业人员或其亲属发生不正当资金往来。2.严禁向建设银行采购从业人员或其亲属赠送礼品、礼金、消费卡（券）和有价证券、股权、其他金融产品等财物，或以留存、试用样品为名，变相提供其他好处。3.严禁向建设银行采购从业人员或其亲属提供宴请、住宿、度假、旅游、文体娱乐等服务。4.严禁向建设银行采购从业人员或其亲属借钱款、房屋、车辆等，或出售明显低于市场价格的商品。5.严禁为建设银行采购从业人员或其亲属报销或支付（代垫）应由个人承担的费用，包括但不限于住宅装修、婚丧嫁娶、商品购买等。6.严禁为建设银行采购从业人员或其亲属上学、就业、经商、出国等提供帮助。7.严禁向建设银行采购从业人员或其亲属违规提供兼职取酬、有偿中介服务的岗位，或违规提供股份、期权和内幕消息。8.严禁在采购环节（包括调查、检查、调研、投诉质疑等）中使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书投标或提供虚假的资质证书、财务报表、合同案例、发票、项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明等材料。9.严禁泄露采购过程中知悉的建设银行及其客户、有关单位和个人尚未公开的信息。10.严禁围标串标建设银行采购项目；严禁采取诋毁竞争对手、散布虚假消息、捏造不实信

息等不正当手段排挤其他供应商或扰乱采购秩序。11.严禁提供合同约定外的商品、虚假供货、违规换货等。12.严禁与建设银行员工串通操纵采购，谋取不正当利益。；

公告发布媒介：龙集采 (ibuy.ccb.com)、中国招标投标公共服务平台(www.cebpubservice.com)、内蒙古招标投标公共服务平台 (www.nmgztb.com.cn)、金采网 (www.cfcpn.com)；

八、监督部门

本项目监督部门为**中国建设银行股份有限公司内蒙古自治区分行**。

九、联系人

招标人：**中国建设银行股份有限公司内蒙古自治区分行**

地址：**内蒙古呼和浩特市赛罕区大学东路6号**

联系人：**丛经理**

电话：**0471-4593840**

邮件：nm_jcb_cgz.nm@ccb.com

招标代理机构：**中航技国际经贸发展有限公司**

地址：**呼和浩特市玉泉区锡林郭勒南路恒盛广场D座19楼1907室**

联系人：**杨小宇，何永昌**

电话：**13084714656**

邮件：yewu1@zhjnm.cn

招标人或其代理机构主要负责人（项目负责人）：  (签名)

招标人或其代理机构：  (盖章)

采购需求说明书

一、服务供应商要求

与我行合作的供应商必须同时具备以下基本条件:

(一) 投标人须为中华人民共和国境内依法登记的法人或其他组织, 具有独立承担民事责任的能力, 如为企业法人, 须提供企业法人营业执照; 投标供应商如为事业单位或其他组织, 须提供事业单位法人证书或登记证或组织机构代码证或其他有效证明文件(复印件)。

(二) 投标人应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度, 需提供近三年经会计师事务所或审计机构审计的财务审计报告及财务报表(至少包含会计师事务所或审计机构签章页、审计意见页、资产负债表、现金流量表、损益表/利润表)。

(三) 投标人应具有履行合同所必需的设备和专业技术能力, 提供投标供应商自拟的“具有履行合同所必须的设备和专业技术能力”声明。(格式自拟)

(四) 投标人应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录(提供递交投标文件截止时间前 6 个月内任意 1 个月的缴纳税收和社保的证明材料, 依法免税的、依法不需要缴纳社会保障资金的或由第三方机构代缴的, 应提供相应文件证明)。

(五) 投标人不存在被监管机构禁止或审慎发展的情

形，当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政处罚期内。

（六）投标人当前未被“信用中国”网站列入重大税收违法失信主体名单，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记录名单，未被“国家企业信用信息公示系统”网站列入严重违法失信名单[以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“全国法院失信被执行人”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）和“严重违法失信名单”查询网站（<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>）招标代理机构评审当日的查询记录为准]，本次提交调研截止日前三日内查询记录即可。

（七）法定代表人（负责人）为同一人或存在控股、管理关系的不同投标人、相互之间存在关联关系的投标人，不得同时参加本项目（出具承诺函，格式自拟）。投标人之间存在下列关系之一时被认为存在关联关系：

1. 法定代表人（负责人）为同一人。
2. 一方以直接或间接方式持有另一方股份达到 25%以上。
3. 双方共同具有一名（含）以上的高管人员。

（八）投标人在法律和财务上独立、合法运作并独立于建设银行和招标代理公司，当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政

处罚期内，不存在涉诉事由与建设银行采购项目密切相关或作为被告涉及重大侵权的未决诉讼；与建设银行不存在利益冲突，不存在损害建设银行合法利益和声誉的情形，不存在针对建设银行的重大诚信问题；未处于建设银行供应商禁用或退出期内；须承诺如果在本项目采购过程中出现下列情形，行方有权取消其参与采购或中标资格（出具承诺函，格式自拟，如经查证处于禁用期，承诺函仍视为无效），具体情形包括但不限于：

- ①法定代表人在生产经营活动中收到刑事处罚；
- ②出现重大并购或重组，影响正常生产经营；
- ③出现其他重大风险事项，影响正常采购合作。

（九）投标人提供的服务或服务成果不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。如果第三方声称投标人向建设银行提供的服务或服务成果侵犯其知识产权，并已就此对建设银行或投标人提起（包括威胁提起或很可能提起）法律诉讼程序或知识产权行政执法程序（简称侵权诉讼），则投标人自知悉上述事项起将立即书面通知建设银行，建设银行有权采取相应措施，投标人将依法承担全部责任。

（十）投标人法定代表人、控股股东或实际控制人与中国建设银行各级行领导及使用需求部门、采购部门关键岗位人员存在夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系，禁止参加本项目。

（十一）本项目不接受联合体投标，不得将所承接的

业务转包或分包给第三方负责。

（十二）投标人经营状况稳定，企业和法人均无重大违纪违规记录，符合我行客户身份识别管理要求，不存在我行反洗钱客户身份识别管理制度规定的禁止准入情形或停止业务关系的情形。

（十三）人员配置要求：投标人出具服务承诺函，按照每 900 户商户至少配置 1 名人员的标准进行配置，初始最少配置 55 人（不含自治区级团队负责人、盟市团队负责人等管理人员）。中标后一个月之内将所有人员全部配备到位，并保持人员队伍稳定（**出具承诺函，格式自拟**）。

（十四）投标人注册地址如为异地，须在中标后 1 个月内在服务区域设立固定办公场所。供应商设立的分支机构应分别明确业务管理人员，负责与我行辖属二级机构进行业务沟通及供应商派驻人员的培训、日常考核与管理工作。供应商配备成熟稳定的服务团队，团队成员已与供应商签订符合国家要求的《劳动协议》，并签订《保密协议》或对银行客户信息保密的相关约束条款，必须建立完整的服务人员档案，包括服务人员个人信息、服务记录、工作考核情况等。如我行发现供应商有无合同用工的情形，有权单方面解除合同（**出具承诺函，格式自拟**）。

（十五）投标人已在中国支付清算协会收单外包服务机构备案，未被纳入中国支付清算协会黑名单且评级等级不为“E”（提供备案证明材料及等级评定结果）。

（十六）投标人须有实际固定的营业场所，提供证明材料包括营业场所照片（需至少包含（1）门楣招牌（2）内部工作环境（3）建筑物内部企业位置指引（若有））以及房屋使用权证明材料，使用权证明材料可以提供投标人租赁合同或投标人房产证明或其他能够证明投标人对该房屋具备使用权的证明材料）。

（十七）投标人须具备 2022 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今的商户辅助营销或商户运营维护合同案例（两种案例在同一合同体现或在不同合同中体现均可。证明材料需附合同关键页（合同首页、标的页、金额页、签字盖章页等）原件扫描件，无明确成交金额的合同，需附合同期内的相应发票）。

二、服务品类

服务品类：营销辅助及推广服务。品类代码：C1309

三、服务内容

（一）服务范围

1. 供应商采购数量

（1）当有效投标人（通过资格审查） ≥ 6 家时，本项目拟入选 3 家供应商，入围供应商按照得分高低选择区域，得分高者具有优先选择权。

（2）当有效投标人（通过资格审查） ≥ 4 家时，本项目拟入选 2 家供应商，入围供应商按照得分高低选择区域，得分高者具有优先选择权。

(3) 当有效投标人(通过资格审查)3家时,本项目拟入选1家供应商。

2. 服务区域划分

(1) 当入围供应商为3家时,服务范围为全区14家二级分行,考虑地理位置和所辖区域商户总量,按照当前商户总量平均分为三个区域:区域一包括呼伦贝尔、满洲里、兴安、通辽、赤峰和锡林郭勒,区域二包括乌兰察布、巴彦淖尔和呼和浩特,区域三包括包头、鄂尔多斯、准格尔、乌海和阿拉善。

(2) 当入围供应商不足3家、仅为2家时,按照当前商户总量平均分为两个区域:区域一包括呼伦贝尔、满洲里、兴安、通辽、赤峰和锡林郭勒和呼和浩特,区域二包括乌兰察布、巴彦淖尔、包头、鄂尔多斯、准格尔、乌海和阿拉善。

(二) 服务期限

服务期限自合同签署之日起两年。

(三) 服务内容

1. 商户辅助营销

向我行推荐、营销商户并成功签约使用我行各类收单结算工具、各类商户赋能增值服务;推荐入驻建行生活平台,协助商户完成门店上架等工作。

2. 商户运营维护

(1) 商户日常维护:根据我行或商户通知提供服务,

包括终端机具的投放安装（不包括密钥下载安装）、微信支付实名认证、日常维护、保养、维修、耗材配送、撤机、外卡商户常态化维护（外卡商户测试、外卡受理标识张贴、收银员培训）等。

（2）商户辅导支持：协助我行对“五统一”商户综合服务提供辅导支持，包括数字人民币推广应用，外卡商户测试、外卡标识张贴、外卡业务收银员培训，开展基础知识培训，网络建店开店、产品上架、店铺美化、店铺运营、数据分析、跟踪服务等工作；协助我行对建行生活商户和特惠商户提供辅助支持，包括协助营销活动策划、活动流程制定、宣传软文制作、宣传物料设计、印刷、布放及检查，协助完成活动测试，协助商户培训、现场走访、关系维护，协助对账、发票收集、报销材料整理，协助数据监测、活动效果跟踪评价，协助商户问题解答与投诉处理等。

（3）商户提质增效：针对不活跃以及资金留存率低的商户开展专项活动，同步宣传我行商户多贡多惠政策以及总分行商户客户权益活动。

四、服务团队要求

（一）外包机构管理

1. 拥有稳定的专业人员队伍，应具备满足开展业务经营的经营场地、组织架构、人员规模、完善的服务体系和服务支持能力。

2. 具备完善的信息安全管理机制，包括但不限于数据

安全技术、专业化培训、数据安全检查、数据安全事件应急处理，能有效保证数据、信息安全，并落实从业人员签订保密协议。

3. 拥有健全的商户服务风险管理机制，具备应对终端突发事件的处置能力。

4. 拥有完善的培训机制，对从业人员进行安全教育、岗位技能培训，并对培训情况记录归档备查。

5. 拥有健全的考核机制，对从业人员进行安全责任、服务质量考核，及时清退不合格人员。

6. 供应商在与我行开展合作时严格遵守我行各项管理要求。供应商必须建立健全的内控机制，制定满足银行卡收单服务需要的作业流程、服务规范、信息安全、内部稽核、投诉处理及业务培训等规章制度，能与我行建立高效的沟通联络机制，抄送我行备案并切实执行。

7. 供应商注册地址如为异地，须在中标后 1 个月内在服务区域设立固定办公场所。供应商设立的分支机构应分别明确业务管理人员，负责与我行辖属二级机构进行业务沟通及供应商派驻人员的培训、日常考核与管理工作。供应商配备成熟稳定的服务团队，团队成员已与供应商签订符合国家要求的《劳动协议》，并签订《保密协议》或对银行客户信息保密的相关约束条款，必须建立完整的服务人员档案，包括服务人员个人信息、服务记录、工作考核情况等。如我行发现供应商有无合同用工的情形，有权单

方面解除合同。

8. 供应商应建立客户服务中心，提供全天候 24 小时热线电话服务。供应商客服人员对于相关问题及投诉进行详细解答，并做好电话记录。

9. 供应商须做好日常服务，如发现我行客户有疑似违规、违法行为，应及时通知我行，以降低业务风险。

10. 供应商负责收单商户推荐，推荐的收单商户需满足我行商户准入标准。在商户发展工作中，不得私自留存商户相关资料，不得夸大、歪曲我行业务范围等，不得超过我行授权范围向商户进行营销、宣传等活动，不得就收单商户推荐工作向商户收取任何费用，否则供应商应向我行承担违约责任，并自行承担由此产生的一切责任，供应商应配合我行接受内外部监督管理机构的检查。

11. 供应商在我行合作期间，同一团队不得参与银行同业类似辅助营销与运营维护服务。供应商在我行的商户收单外包合作期间内，不得参与同一商户不同收单机构的辅助营销。

12. 供应商在为我行提供服务期间应避免产生客户投诉。如发生上述情况，要主动担当，积极化解，避免给我行造成声誉风险。当我行声誉因供应商受到影响时，我行有权终止外包合同。

13. 供应商不得发生人为操纵 POS、码牌等收单设备以达到可获取专业化服务费最低交易金额的服务欺诈行为。

14. 合作终止后，供应商有义务协助我行做好有关后续工作。

15. 我行有权对供应商的服务工作进行监督检查。检查内容包括：公司经营场所、经营范围是否变更，财务状况是否持续、正常，管理层是否更换，抽查公司对从业人员的履岗及安全教育培训情况等。如发现法定代表人或管理层存在赌博、非法集资、涉及诈骗犯罪案件、存在司法诉讼等情况，我行有权立即终止合作。

16. 供应商不得以任何名义承包、转包、外包、委托等方式交给其他中介公司、其他单位或个人进行商户辅助营销与运营维护。

17. 供应商不得向无经营行为的个人营销 POS 机，不得推荐虚假商户入网，不得进行套码套现等非法营销宣传，不得为涉黄涉赌等违法违规商户提供服务。

18. 为保障劳动者权益，供应商须在入围后三个月内在我行开办代发工资业务，外包服务人员工资通过我行进行代发。

19. 供应商应在拟从事外包业务前向中国支付清算协会提出备案申请，并完整准确录入与我行的合作关系。

（二）人员配置要求

外包人员由供应商负责招聘，与其签订合法用工劳动合同，全面负责工资发放、各项社会保险基金的代缴、劳务用工管理、劳动纠纷处理和涉及劳动关系管理的所有事

宜。

1. 自治区级团队负责人 1 人

供应商应指定 1 名区域负责人，对接区分行商户业务营销拓展与运行维护外包服务整体工作，统一管理辖属外包人员及外包工作开展。

2. 盟市团队负责人每个盟市 1 人

供应商应向我行盟市分行分别派驻地区负责人 1 名，协同外包工作开展，主要负责外包人员管理、人员培训、业务对接、信息传递、数据统计、进度督导以及其他协调性事务等。

3. 行内内勤服务岗每个盟市 1 人

供应商应根据盟市分行需求，向我行盟市分行分别派驻内勤服务岗 1 名，常驻行内，协助盟市分行做好商户日常工作。

4. 人员配置要求

供应商出具服务承诺函，按照每 900 户商户至少配置 1 名人员的标准进行配置，初始最少配置 55 人（不含自治区级团队负责人、盟市团队负责人等管理人员）。中标后一个月之内将所有人员全部配备到位，并保持人员队伍稳定。

（三）外包人员管理

1. 外包人员必须是与供应商签订用工合同的正式员工，并且保证入选服务团队的员工无不良信誉记录，无违法记录。

2. 供应商须与每位外包人员签订劳动合同和信息保密协议，并将外包人员的身份证、劳动合同、保密协议原件及复印件提交我行辖属二级机构。我行辖属二级机构审核原件、留存复印件，并将外包人员相关信息录入商户外包管理系统。当外包人员发生新增或离职，供应商须在三个工作日内将新增/离职人员信息及资料提交我行辖属二级机构备案更新。

3. 供应商人员工作期间必须统一着装、挂牌服务、语言规范、举止文明；其中名牌、工装、出入证等各种标识均应使用供应商的名称和标识，不得使用“中国建设银行”字样及 LOGO。

4. 我行为派驻外包人员提供工作必需的服务条件，除支付服务费用外不再承担其他任何费用，即外包人员的工作服、办公用机、交通费、住宿费用等由供应商承担。

5. 外包人员必须专人专岗，不得参与其他机构的商户辅助营销和运营维护工作。

6. 外包人员不得在新闻媒体、互联网、微信自媒体上发布与建行有关的商业广告、虚假信息、不当言论及建行其他技术、经营、内部管理等信息；除我行委托外包营销的产品服务外，不得以建设银行外包团队人员身份对外承诺招揽业务；不得与客户串谋以不正当方式获取建行产品服务。

7. 因外包人员原因导致发生案件或纠纷的，给建行造

成经济和声誉损失的，供应商须承担连带赔偿责任。

8. 外包人员有以下情形之一的，我行有权退回：

（1）严重违反我行规章制度，包括但不限于伪造或变造商户资料，留存、窃取或泄露银行卡敏感信息，实施、参与或协助银行卡欺诈、套现、洗钱等恶性违法违规行为的；

（2）严重工作失职，违规操作，给我行造成经济损失的；

（3）在工作期间影响我行日常工作秩序的；

（4）造成重大客户投诉，或是和客户发生冲突的；

9. 外包人员离职时必须交回业务资料并做好工作资料移交，并在我行配合及监督下，及时使用不可恢复的删除方式彻底删除设备内的我行信息数据，不得带走我行有关文件、资料及数据。

五、履约保证

中标后，供应商应于合作协议签订 30 日内将履约保证金 20 万元交存至我行指定账户。如有违约事项，可按照相关条款进行保证金扣减。如发生履约保证金扣减情形，供应商应在 15 天内补足保证金金额。保证金入账信息如下：

户名：中国建设银行股份有限公司内蒙古自治区分行；

开户行：中国建设银行股份有限公司呼和浩特新城南街支行；

账号：15001708208050006895。

（一）履约保证金用途。主要用于中标供应商不按照外包协议约定提供外包服务，发生如下违约事项的将根据风险程度或资金受损情况扣减相应履约保证金。

1. 外包供应商违约并经查证属实的，或因外包供应商责任导致我行遭受风险损失的。

2. 业主或客户反应的外包人员教唆、引导客户开展违规、违法活动，或者未经授权以建设银行名义开展其他活动，对我行造成风险损失等情形。

3. 合同期间，供应商触发退出条款，全额扣除其保证金。

（二）履约保证金退还。与供应商解除合作关系后，保证金至少在合作终止六个月后方可退回，期间发生的由合作期内合作机构原因导致的损失仍在保证金中进行赔偿。

（三）制定应急预案。供应商应建立较为完善的应急预案，能够有效应对各类突发事件和特殊情况，防范外包服务无法正常持续提供，或相应业务活动中断、质量下降、安全事件等隐患，确保服务连续。

六、外包服务机构退出条款

供应商存在以下行为之一，我行有权扣除全额履约保证金；若因供应商实施下列行为给我行造成保证金无法赔偿完全的损失，则供应商应承担由此给我行带来的额外损失赔偿责任，包括但不限于声誉、经济损失。

1. 违反法律法规、监管规定、市场规则及我行相关制

度规定给我行带来相关损失。

2. 向我行推荐虚假商户。

3. 在合作期内转移我行商户资源，或在合作期满后将我行商户营销给其他机构。

4. 违反信息保密有关规定导致我行业务、产品信息或商户、持卡人信息泄露。

5. 对商户、银行、持卡人和其他机构进行欺诈（如协同商户伪造申请资料恶意套取银行资金等），或特约商户出现涉嫌欺诈及其他违法行为，合作供应商知道或应当知道却不及时向我行报告。

6. 在商户辅助拓展工作中，夸大、歪曲我行业务范围、能力等情况，超过我行授权范围向商户进行营销、宣传等活动，就特约商户推荐工作向商户收取费用，对我行名誉造成不利影响。

7. 合同履行期间发生重大事故或案件，对我行声誉造成影响。

8. 将已承接我行的外包业务违约转包给其他公司。

9. 供应商连续两个考核期管辖行评定为“差”。

10. 供应商履约能力出现问题，无法继续提供服务。

七、服务质量要求

（一）商户辅助营销

供应商向我行推荐商户、参与商户营销，推荐入驻建行生活平台，协助商户完成门店上架等工作。

（二）商户运营维护

1. 终端机具布放、调试、激活：供应商根据我行装机通知，进行终端机具布放、调试并激活。

（1）在安装地址安装机具，进行交易测试，指导商户人员进行终端机具操作和业务受理。在收到我行安装通知后，供应商须在 3 个工作日内完成上门安装和首笔测试工作。对初次安装不成功的商户，安装人员至少每隔五个工作日联系安装一次，直至安装成功。

（2）安装测试完成后，由商户填写《建行收单机具布放回执》并签字确认，按周交回我行保管，并作为工单附件上传至建行商户外包管理系统。

（3）如商户选择二维码支付等条码支付工具，供应商需根据我行要求，完成二维码、音箱等相关物料配送，并协助完成相关支付工具的激活使用，以及微信、支付宝认证工作。

（4）安装测试完成一周内，供应商须对新商户进行实地回访，保证商户处于活动状态（至少已发生 1 笔 10 元以上交易）。

2. 商户培训：在商户开展收单业务、承接促销活动前，从业人员应对商户进行以下业务培训：

（1）支付工具收单受理知识、欺诈交易行为的识别、相关法律法规知识及案例简介等。

（2）收单终端设备基本操作、交易流程、应急处理、

常见问题解决及机具维护等。

(3) 签购单、消费凭证、酒店入住单等交易凭证保管。

(4) 账务核对、差错争议等业务知识。

(5) 使用商户赋能产品、承接促销活动的业务规则、指导商户签署承诺函、督促商户规范实施。

(6) 我行相关产品营销要点及话术演练。

商户开展业务期间，在商户业务政策发生变化及业务规则调整、发生风险事件等情况时，从业人员要根据我行要求及时对商户进行专项业务培训。

3. 商户日常运维：供应商要及时响应商户对使用机具及终端的维护申请。

(1) 提供 7*24 小时服务。供应商须设立 7*24 小时客服热线，对商户日常维护（含耗材配送）、故障报修、程序升级、撤机等需求进行响应与反馈。

(2) 回访、维护、再培训：供应商须按照我行规定频次和相关要求，对存量商户定期进行上门回访、维护和再培训。

a. 对于存量商户，按照规定频率进行回访、维护和再培训。普通商户至少每半年开展一次现场维护；新签约半年以内商户、无交易商户、出售珠宝等易变现商品商户、高风险行业商户、存在套现或虚假交易等涉嫌风险状况的商户，至少每月一次现场维护，新增商户受理收单后一周内必须开展一次回访维护。具体运维频次由我行根据业务

需要分派。

b. 现场回访时，供应商须认真核查商户经营情况、终端机具摆放和使用情况、宣传物料布放情况、特惠活动知晓情况等，填写《中国建设银行商户终端维护工作单》并由商户签字确认，并作为工单附件上传至建行商户外包管理系统。

c. 对于存在终止营业、终端移机、侧录、虚假交易的商户，供应商应立即通知我行，关闭终端，注销商户。

d. 对于近七日无交易商户、连续三个月无交易商户以及长期注册未开通商户，供应商应厘清原因，结合我行各类产品和促销活动，开展促活工作；对确实不再使用的终端，供应商应通知我行关闭注销并收回机具。

e. 因商户从业人员变化、收单程序升级以及相关操作变更等事件发生时，供应商需对商户进行再培训并做好培训记录。

（3）故障受理及排除：城区商户应在接到通知 4 小时内完成，城区外及县域商户应在接到通知 24 小时内完成。

（4）耗材配送：供应商应在我行/商户提出耗材配送需求的规定时限（城区 4 小时/旗县 24 小时）内，完成耗材配送工作，不得影响商户机具使用。

（5）协助处理商户账务问题：如遇商户账务异常，供应商应配合我行做好商户账务处理，及时解决问题。

（6）其他事宜：收到我行通知后，供应商须在 3 个工

作日内完成商户终端机具升级、撤机、码牌更新等事宜。

4. 阶段性工作：供应商需按照我行提供的目标商户清单，在规定时间内，向商户客户宣传推广我行多贡多惠扣率政策、商户客户权益活动等，商户覆盖率应达到 100%。供应商需按照人民银行要求，在规定时间内，100%完成存量外卡商户测试、外卡受理标识张贴、收银员培训等工作。

（三）服务结果验收标准

1. 商户辅助营销

针对供应商辅助营销、当年新增且达到价值商户标准的商户支付辅助营销费。

付款条件	单价
本年新增、当年收单交易金额 ≥ 0.5 万元且商户直接贡献经营收入 ≥ 50 元；不含其他档	50 元/户
本年新增、当年收单交易金额 ≥ 5 万元且商户直接贡献经营收入 ≥ 200 元	200 元/户

供应商在当季满足付款条件的商户，下季度仍然满足付款条件时不重复计算；当季已结算，下季度末时升档的商户，仅结算差额部分，以此类推。

2. 商户运营维护

针对供应商运营维护、且满足条件的商户支付运营维护费。

项目	付款条件	单价
----	------	----

个人商户运营 维护	当年收单交易金额 ≥ 1 万元且商户直接贡献 经营收入 ≥ 0 ; 不含其他档	5元/户/月
	当年收单交易金额 ≥ 5 万元且商户直接贡献 经营收入 ≥ 0	8元/户/月
对公商户运营 维护	当年收单交易金额 ≥ 1 万元且商户直接贡献 经营收入 ≥ 0 ; 不含其他档	20元/户/月
	当年收单交易金额 ≥ 5 万元且商户直接贡献 经营收入 ≥ 0	25元/户/月

3. 满意度考评

外包费用按季考核结算。我行辖属二级机构根据供应商的服务内容、服务效率、服务质量、商户投诉等情况进行考核，并根据考评结果支付服务费用。

序号	考核项目	考核标准	权重分值
1	服务内容	<p>是否按照合同要求协助我行对“五统一”商户、建行生活商户和特惠商户提供辅助支持，是否按照我行要求开展商户提质增效专项活动，满分 20 分。（优[19,20]、良[16,19)、中[12,16)、差[0,12)</p> <p>是否按照合同要求推荐商户入驻建行生活平台，协助我行完成门店上架等工作，满分 10 分。（优[9,10]、良[7,9)、中[5,7)、差[0,5)</p>	30
2	服务效率	<p>回访维护覆盖率（当季回访维护商户量*2/全量商户数）</p> <p>定义：当季回访维护商户量为“已完成”状态且按商户编号去重后的非辅助营销类当季工单总量，当季工单总量为</p>	30

		<p>工单截止时间为当季的工单数量。</p> <p>得分：回访维护覆盖率*分值</p>	
		<p>商户维护需求响应率（当季完成工单总量/当季创建工单总量）</p> <p>定义：当季完成工单总量为当季“已完成”状态的非辅助营销类工单总量，工单总量为工单截止时间为当季的工单数量。</p> <p>得分：商户维护需求响应率*分值</p>	20
3	服务质量	<p>商户累计活动率（累计活动商户数/全量商户数）</p> <p>定义：活动商户为至考核期末至少发生 1 笔 10 元以上交易的商户。</p> <p>得分：商户累计活动率*分值</p>	20
4	商户投诉	<p>通过我行不定期对外包维护满意程度进行回访、商家自主来电以及我行员工日常关系维护过程中收到商家投诉的，经核实，确为外包人员未按要求服务所产生的客户投诉，每发生一笔客户投诉扣减 1 分。</p>	不封顶
5	总体满意度	<p>优[90,100]、良[80,90)、中[60,80)、差[0,60)</p>	<p><input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良</p> <p><input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差</p>

二级分行按季对供应商进行履约评价，履约评价结果与费用结算挂钩。供应商履约评价内容主要包括服务内容、服务效率、服务质量、商户投诉等情况。供应商履约考评等级分为优、良、中、差四个档位，其中，优[90,100]、良[80,90)、中[60,80)、差[0,60)。“优”则结算当季外包总费

用的 100%， “良” 则结算当季外包总费用的 98%， “中” 则结算当季外包总费用的 95%， “差” 则结算当季外包总费用的 90%。 评定结果为 “差” 的， 由区分行进行约谈， 责令其限期整改； 连续两个季度评定为 “差” 的， 要求其退出服务区域。

供应商应按照每 900 户商户至少配置 1 名外包人员（不含自治区级团队负责人、盟市团队负责人等管理人员），若未达到上述配置标准，则按考核周期，从结算费用中扣除。考核期末，整个服务区域每少配置 1 人，从当季结算费用中扣除 5000 元。

4. 其他要求

供应商须使用我行商户外包管理系统，我行以该系统内服务工单作为外包费用结算的重要依据，未录入该系统内的服务工单不予结算。外包工单须真实记录辅助营销和运营维护情况。对于辅助营销，需创建辅助营销工单，外包人员须将由我行网点负责人和商户经理双人签字的《中国建设银行商户辅助营销确认函》以及外包人员与商户门头合照（附带日期、地址和经纬度水印）作为工单附件上传至我行商户外包管理系统，并在工单中备注供应商名称及外包营销人员姓名；对于运营维护，需创建对应工单，外包人员须将由商户签字的《中国建设银行商户终端维护工作单》、外包人员与商户门头合照（附带日期、地址和经纬度水印）作为工单附件上传至我行商户外包管理系统。

辅助营销和运营维护工单均须审核通过。

供应商按日向我行提供《商户服务工作情况简表》，按月提供《商户辅助营销与运营维护服务报告》（内容主要包括：辅助营销与运营维护情况、商户反馈以及需要建行解决的主要问题、24 小时服务热线电话记录情况、下一阶段工作措施）。

供应商应根据当次支付金额开具符合规定的增值税专用发票，票面税率为 6%。

（四）信息安全要求

1. 供应商应具备符合我行要求的数据安全能力，保证采取适当的并经我行认可的数据安全技术及制度措施充分保障我行数据的安全性，并向我行提供具备数据安全保护能力和对相应数据等采取保护措施的书面证明材料，维护我行与相关信息主体的合法权益，包括但不限于不得将我行数据泄漏给第三方，不得随意修改、损毁我行数据，不得非法访问我行数据或将我行数据用于我行授权范围以外的其他用途，确保我行数据处于有效保护和合法利用的状态。

供应商保证合同项下的服务成果不存在任何侵犯第三方合法权益（包括但不限于任何个人隐私、个人信息权益、第三方商业秘密等其他方合法权益）的情形。

2. 供应商对我行数据予以保密，未经我行授权允许，不得将我行数据披露给其他主体，但法律法规另有规定、

有权机关另有要求的除外。对于可接触到我行数据的供应商人员，供应商应当告知供应商人员相关的保密义务并和其签署书面保密协议，使其承担不低于合同约定的保密义务。供应商的保密义务不因合作终止而终止。

3. 供应商保证参与我行数据处理活动的供应商人员于提供服务前接受数据安全相关专业化培训，在服务期间内每年至少接受一次数据安全方面的相关培训；供应商应妥善留存培训记录以供我行随时调取。

4. 我行有权对供应商开展服务过程中的数据安全检查，检查内容包括但不限于供应商数据处理活动的合规情况、数据安全保护能力以及数据安全相关风险等，供应商应予以配合。

5. 供应商应准确记录处理我行数据的情况，并根据我行要求向我行提交数据处理工作报告。供应商数据处理工作报告的内容应包括但不限于供应商处理我行数据的时间、场景、目的、处理方式、数据规模、涉及的数据类型与字段、所采取的数据安全措施，参与处理的供应商人员等。

6. 双方应采用加密、脱敏等安全措施传输数据，采取有效技术防护措施确保我行数据安全，防范我行数据传输过程中被第三方截获和利用。

7. 供应商在授权范围内存储我行数据的，应采取措施将我行数据与供应商其他数据进行有效隔离。

8. 供应商应根据“业务需要”和“最小权限”原则，

对我行数据的访问操作进行满足业务最小数据集的访问控制，并记录访问日志和全过程监控。

9. 双方合作关系解除的，供应商应当在 5 个工作日内删除我行数据及服务成果，不得以任何方式保存从我行获取的数据及相关衍生数据、服务成果，并向我行提交数据及服务成果已删除的证明材料。供应商承诺具备完善的数据销毁机制，对销毁过程保留记录以供我行调取。

10. 如供应商或供应商委托、转授权的其他第三方机构发生与处理我行数据有关的数据安全事件，供应商应于 1 小时内以书面形式向我行报告，并迅速开展数据安全影响评估与安全事件调查，积极采取或配合我行采取止损措施，防止影响范围进一步扩大。

八、款项支付要求

我行按季据实向供应商结算费用。结算费用与供应商人员配置、考核期满意度考评结果挂钩。供应商须使用我行商户外包管理系统，辅助营销和运营维护均需按要求创建工单。我行以系统内工单处理截止时间在当季内的“已完成”状态工单作为外包费用结算依据，按季结算费用。区分行将对外包服务工单进行抽查，如发现存在弄虚作假情况，则按当季履约评价结果降低一个档次结算外包费用。二级分行填写《内蒙分行商户辅助营销与运营维护外包服务费用确认函》，经外包供应商签章后，由二级分行外包工单审核人、业务经办人、商户业务主管部门主要负责人、

分管行长逐级签字确认后报送区分行，由区分行统一支付。

九、报价要求

1. 当有效投标人（通过资格审查） ≥ 6 家时，本项目拟入选 3 家供应商。本项目采用折扣率报价方式，预算总金额 1980 万元（其中，辅助营销 218 万元，运营维护 1762 万元），并为每家供应商分别设定辅助营销预算封顶值 72.66 万元，运营维护预算封顶值 587.33 万元。当辅助营销预算达到封顶值后，辅助营销停止；当运营维护预算达到封顶值后，供应商仍需按合同约定继续提供服务至合同期满。供应商对辅助营销单价的最高限价以及运营维护（包含个人商户运营维护和对公商户运营维护）的单价最高限价分别报折扣率，折扣率小于等于 100%（百分比保留 1 位小数）。最终每项单价=每项单价最高限价*折扣率（例如，折扣率 80%，即 8 折）。

2. 当有效投标人（通过资格审查） ≥ 4 家时，本项目拟入选 2 家供应商。本项目采用折扣率报价方式，预算总金额 1980 万元（其中，辅助营销 218 万元，运营维护 1762 万元），并为每家供应商分别设定辅助营销预算封顶值 109 万元，运营维护预算封顶值 881 万元。当辅助营销预算达到封顶值后，辅助营销停止；当运营维护预算达到封顶值后，供应商仍需按合同约定继续提供服务至合同期满。供应商对辅助营销单价的最高限价以及运营维护（包含个人商户运营维护和对公商户运营维护）的单价最高限价分别

报折扣率，折扣率小于等于 100%（百分比保留 1 位小数）。
最终每项单价=每项单价最高限价*折扣率（例如，折扣率 80%，即 8 折）。

承诺函

中国建设银行股份有限公司内蒙古自治区分行：

我公司报名参加贵行的_____采购项目供应商**调研**，特做如下承诺：

1. 我单位遵守国家有关法律、法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；经营状况稳定，企业和法人均无重大违纪违规记录，符合贵行客户身份识别管理要求，不存在贵行反洗钱客户身份识别管理制度规定的禁止准入情形或停止业务关系的情形

2. 我单位当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政处罚期内；

3. 我单位当前未被“信用中国”网站列入重大税收违法失信主体；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记录名单；未被“国家企业信用信息公示系统”网站列入严重违法失信企业名单；

4. 法定代表人（负责人）为同一人或存在控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目。相互之间存在关联关系的供应商，不得同时参加本项目。供应商之间存在下列关系之一时被认为存在关联关系：

- （1）法定代表人（负责人）为同一人。
- （2）一方以直接或间接方式持有另一方股份达到 25%以上。
- （3）双方共同具有一名（含）以上的高管人员。

我单位参加本项目不存在以上情形；

5. 我单位与建设银行不存在利益冲突，不存在损害建设银行合法利益和声誉的情形，不存在针对建设银行的重大诚信问题；

6. 我单位在资格审查时未处于建设银行供应商禁用或退出期内；

7. 我单位承诺在本项目采购过程中不存在下列情形。如存在下列情形之一，建设银行有权取消我单位候选资格。情形包括但不限于：

- （1）法定代表人（负责人）在生产经营活动中受到刑事处罚；
- （2）重大并购或重组，影响正常生产经营；
- （3）其他重大风险事项，影响正常采购合作。

8. 我单位参加本项目不以联合体形式投标；

9. 我单位提供的产品或服务或服务成果不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。如果第三方声称我单位向建设银行提供的产品或服务或服务成果侵犯其知识产权，并已就此对建设银行或我单位提起（包括威胁提起或很可能提起）法律程序或知识产权行政执法程序（简称侵权诉讼），则我单位自知悉上述事项起将立即书面通知建设银行，建设银行有权采取相应措施，我单位将依法承担全部责任。

10. 我单位法定代表人（负责人）、控股股东或实际控制人与中国建设银行各级行领导及使用需求部门、采购部门关键岗位人员无夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系。

11. 我单位承诺如入选，不会将所承接的业务转包或分包给第三方负责。

特此承诺！

投标人（单位名称）：_____（盖章）

日 期：_____

