

## 第四部分 采购需求说明书

### 一、银企对账外包服务内容

中国银行广东省分行全辖机构银企对账纸质账单派送、回执回收等银企对账外包服务。合同期三年。

#### (一) 委托项目

1. 账单及相关数据交接
2. 账单派送（含封装）给客户
3. 账单回执
4. 退信回收处理
5. 相关委托业务的统计整理和信息反馈分析
6. 我行委托的有关银企对账单派送（含封装）、回执回收、退信回收过程中的其他事项。

#### (二) 操作要求

##### 1. 账单及相关数据交接

(1) 供应商向我行提交交接人员名单及签章式样进行备案，并建立交接登记簿。双方签章确认交接内容及交接数量。

(2) 每月月初在我行书面通知（如邮件等方式）送达供应商之日起2个工作日内，供应商应与我行完成账单及相关数据交接，并在交接登记簿上签收确认。节假日不顺延，如遇特殊情况需延迟交接的，以我行通知为准。

(3) 我行向供应商提供派送账单的客户电子信息（excel格式），具体内容包括：对账单号、公司名称、公司地址、联系人、联系电话、所属机构等。

##### 2. 账单派送及回执回收

预计2024-2027年（三年）业务量约8万份账单，账单每月月初发出，发出后根据客户情况尽快回收回执并交回我行广州市内指定地址。账单地址分布：省内约占95%，省外约占5%。

#### (1) 账单派送

① 供应商当月在获取我行提供账单及相关数据之日起算，3个工作日内将账单或已封装的账单装入派送信封（1张账单（A4规格）装入1个信封，客户另有要求除外），以快递形式派送至客户，因我行数据交接原因延迟及省外地域原因，可相应顺延。送达标准以客户签收为送达标志。

② 供应商应优先采取科技化等技术手段，避免我行账单入装派送信封、贴单、封口、分

拣、派送等环节差错。

③供应商应须严格按照我行账单地址等客户信息准确送达我行账单。

## **(2) 回执回收及交接**

供应商需将供应商派送员联系方式以适当方式告知我行客户。适当告知方式包括但不限于：[书面通知]、[短信]、[电话]。并按以下情况处理：

①供应商应提示我行客户将我行账单回执交由供应商带回，涉及相关费用由我行按约定的付款条款支付费用，我行客户无需支付费用；

②对于我行客户能够立即核对并加盖对账预留印鉴的账单回执，供应商应立即回收回执；

③对于我行客户无法立即核对并加盖对账预留印鉴的账单回执，供应商应与我行客户约定上门回收回执时间，不得硬性要求客户必须立即反馈回执；

④供应商上门回收已封装的回执时，提醒客户加盖整套对账预留印鉴，包括与客户名称一致的单位公章/财务专用章。供应商应在回收账单回执后，回执自回收之日起不得滞留于乙方超过五个工作日，每个自然周至少两次将已回收的账单递交至我行指定广州市内部门/机构，遇我行考核周期应根据我行要求增加交接频率。

## **3. 退信处理**

每月由于我行客户原因导致供应商对账单派送不成功的视为退件，供应商须列清单注明原因并连同退件交回我行。供应商应在视频监控下收集整理退件，每月自我行数据送达供应商之日起十五日内将派送产生的退件实物及明细送交我行指定广州市内部门/机构处理。

## **4. 信息统计**

供应商应优先采用系统控制手段，全流程监控我行账单派送（含封装）、回执回收、退信回收全流程，每月将相关委托业务完成数据加密交至我行指定部门专人接收。其中每月账单派送完成情况应于当月我行待派送账单数据送达供应商之日起五个工作日内完成反馈；回执回收及退件情况于次月初5个工作日内完成反馈。

## **二、对供应商的要求**

### **(一) 业务处理能力**

供应商应具备账单派送、回执回收等业务能力，可满足我行业务需求。

### **(二) 管理机制要求**

具备健全的管理制度，包含日常管理机制及应急处理机制。需建立账单派送、回执回收规范流程，并采取有效技术措施，保障我行委托业务及其相关数据的完整性、准确性、及时性和安全性，确保服务质效。

### **(三) 信息保密要求**

要求合作供应商具备完善的信息保密管理机制，采取有效手段严格保守我行的账单数据资料及客户信息等重要信息；未经我行书面授权，供应商不得以任何方式泄密、转让、许可使用及交换。否则，供应商应承担相应的法律和经济责任。

供应商应配备正式员工负责本委托业务服务并签订保密协议，如违反相关保密条款，导致我行及我行客户信息安全或客户权利受到影响，我行有权随时终止合同并保留一切追究权利，造成的损失，由供应商承担全部责任。

#### **（四）作业场所管理要求**

供应商应建立岗位安全责任制，加强工作场所现场安全管理，要求工作场所符合防盗、防火、防潮、防高温等安全管理要求；账单派送封装等处理操作区域单独设立门禁且置于录像监控下，无关人员不得入内，除了处理本项目所需的设备设施外，不得存放相机、摄像机、录音机、笔记本电脑等各类电子设备和各类移动存储介质，严禁擅自将场所内的物品带离现场；有关视频监控数据自产生之日起保存不少于 3 个月。处理我行委托业务使用的计算机等设备，不允许安装任何与委托业务无关的软件、不允许连接手机与委托业务无关的移动存储介质，应封断无线网络功能，不得连接互联网，禁止使用任何无线网卡、无线键盘和无线鼠标等设备；采用技术手段或专业物理设备封闭所有不必要的信息输出装置或端口。

#### **（五）检查监督机制**

供应商应接受和配合我行及当地银行业监督管理机构对本委托业务的检查，并对检查指出的问题进行全面整改以书面文件报送我行。