

上海市分行全国高铁贵宾厅项目采购需求

一、服务种类

全国高铁贵宾厅。

二、服务内容

供应商提供权益类产品（高铁贵宾厅）及相关配套服务。

（一）服务范围及设施

境内全国高铁贵宾厅

中国大陆高铁站（火车站）贵宾室服务。服务内容包含（具体视每个高铁站贵宾厅情况而定）：空调设备、饮料、报纸/杂志、会议设施、列车资料显示幕、传真服务、电话设备、伤残人士设施、电视播放、电脑上网、Wi-Fi无线上网、淋浴设施等。

高铁站贵宾厅资源至少覆盖 15 个以上省份，城市数 50 个以上，按照可服务的省市、城市、高铁站总数线性打分，对于拥有自营高铁站贵宾厅的供应商，根据数量进行加分。

（二）服务要求

1. 合作机构须配合建行，为建行开发设计专属 H5 服务页面，做好后台系统对接的相关工作，为服务提供全面的技术支持和保障。并详细列出技术支持团队人员名单。

2. 配备 7*24 小时客服中心，保证接通率至少达到 95%，

电话接起时间至少<30 秒。

3. 服务过程中，如发生客诉，由服务提供商处理，并配备客诉处理专线，专人专岗处理客诉，投诉需在 24 小时内响应，并在 3-5 个工作日内处理完成。

4. 建立满意度调查机制，系统实现每次服务结束后触发客户评分，根据满意度考核绩效，并设立贵宾厅黑名单。

5. 若遇不可抗力事件、系统瘫痪、信息安全事件、极端天气或节假日客流高峰等情况，需具备应急保障计划。

6. 不得欺诈诱导客户，不得损害客户的利益，不得二次营销，确保为客户提供高质量的专业服务。

7. 明确阐述其公司的组织架构、及国内分支机构数量。须为建行提供经验丰富的团队进行对接，对接团队须保持稳定，项目负责人要有全国高铁贵宾厅相关行业 3 年以上的服务经验，国内大型银行同类项目对接经验，并能够协助建行更好的推动项目顺利落地。服务商须提供对接团队人员名单，名单要素包括但不限于姓名、职务、学历，在项目中承担职责、联系方式、简历、以往项目经验等。对接团队负责人需为服务商中层以上管理人员，如总部二级部门负责人或区域一级部门负责人，能 7*24 小时全天候应对建行投诉和服务需求。

8. 具备成熟的系统开发与对接能力，支持与建行网络平台对接。在合作期内，如建行提出系统对接需求，服务

商应积极配合，根据建行要求尽快完成系统对接。系统支持作为合作的基础，不额外付费。请提供具体实现案例及与建行系统对接所需时间。日常系统优化需求需在 3 个工作日内响应，并在 10 个工作日内完成。

9. 具备丰富的经验，提供完整的服务流程，包括但不限于：从服务受理到服务完成的具体流程，之前实施案例等。

10. 不得利用建行客户资料进行二次营销或未经建行许可的任何非正常服务所需的外呼行为。

11. 合作机构有责任和义务为建行客户所有信息承担保密责任，遵守建设银行保密责任要求，不得将信息泄漏给任何第三方机构或个人。建立健全的保密机制和方案，包括但不限于以下几方面：

（1）高度安全的系统环境：通过先进的防火墙设置、反黑客技术，确保客户数据在高度安全的系统环境中进行存放和运用。日常配合建行检测系统是否存在安全漏洞，如发现漏洞按照建行要求期限完成漏洞修复。

（2）高度安全的数据传输形式：指定专员进行客户的数据传输工作和监控工作，数据通过安全网络传输协议进行自动传输、上传、下载及处理。

（3）数据处理方面：设置数据下载、导入及处理的电脑，放置在独立区域，安装摄像头，防止手机带入，该数

据处理电脑关闭外网权限及 USB 权限，数据在完成导入后应在最短时间内删除。

（4）人员办公权限管理方面：对涉及数据查询、处理的部门及人员，关闭外网和 USB 权限，包括其运营接触数据人员、客服人员等。

（5）业务系统权限管理方面：严格管理系统权限，系统应能限制人员查询、拷贝、下载批量数据的权限，并建立相应岗位的权限管理矩阵，明确可查询、下载批量数据人员的白名单，白名单应符合最小授权原则，确保无关人员不能下载批量数据。信息安全意识培训及管理：明确信息安全工作牵头部门，落实相关责任并定期针对各岗位进行信息安全意识培训。

（6）无论已签署的合作协议是否解除或终止，客户保密信息都将长期有效。

（7）合作期间银行提供服务商的数据必须在合作结束后 30 天内全部销毁。

（8）服务商其他措施。

（三）其他要求：

1. 采用先使用后付款模式，供应商按照建行需求先向我行客户发放权益，根据实际权益消耗情况每季度对账，建行根据对账结果据实支付款项。

2. 供应商通过总行“三合一链”平台提供及发放相关

权益。

三、服务质量要求

（一）商品供货时效性：备货时效，供应商需要按照分行权益使用部门需求提供足额的权益类产品，并按要求将备货库存入库下达到行方系统。

（二）每月提供数据报告，反馈已下单数量、已结算订单金额、未结算订单金额等数据。

四、服务数量要求

预计需使用高铁贵宾厅费用 270 万元，具体使用次数根据中标单价测算为准。。

五、供应商要求

入选供应商要求接入总行权益中台。

六、报价要求

供应商按照全国高铁贵宾厅单次服务价格进行报价。

七、候选供应商资质要求

1. 案例证明：提供近三年内全国高铁贵宾厅服务的相关案例。

2. 供应商当前未被“信用中国”网站列入税收违法黑名单；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。

3. 具备信息安全认证证书 ISO27001 或等保三级测评报

告或 PCI 信息安全体系认证。

八、款项支付要求

按季据实支付。

九、其他要求

根据数字化权益营销活动开展情况，以上费用按实际发生计算，与供应商按实结算。