**2025-2026年单位账户客户地址核实外包采购需求**

**一、服务项目**

2025-2026年单位账户客户地址核实外包

**二、服务内容**

供应商根据我行单位账户开立/变更等业务上门核对拍照外包项目的要求组建服务团队，接收我行发布的上门拍照任务，到达任务指定地点按照约定通过拍照或录像等方式采集客户经营地址、经营实景等影像资料并传递回我行。具体服务内容详见下表：

|  |
| --- |
| **2025—2026年度单位账户客户地址核实外包服务内容** |
| **外包业务** | **外包环节** | **服务质量要求** |
| 单位账户上门拍照 | 信息接收 | 指定专人接收行方上门拍照需求，对16:00前接收的上门拍照需求，应当天处理；对16:00后收到的业务，至迟不超过第二个工作日上午12点前处理。 |
| 上门安排 | 安排专人上门，确保在规定时间内，完成上门地址核对、实景采集服务。 |
| 地址核对 | 上门人员应按行方要求进行地址核对，核对内容包括但不限于以下方面：（1）核实企业地址是否真实。核对企业地址是否真实，对无房号、无楼层、已拆迁、地址不存在等情况，应进行异常情况备注。（2）核对单位办公地址是否正常。核对企业地址地址信息是否准确、正常，对信息不准确、无门牌号、打印/手写门牌、门牌号可随意移动、地址已上门多次等情况的，应进行异常情况备注。（3）核对采集的企业地址与我行提供的地址信息是否一致。对不一致的，应进行异常情况备注。未经我行网点同意，不得私自更改上门地址。（4）核对企业地址是否由该公司挂牌经营。当存在办公地址在装修、其他/多家公司挂牌、地址为住宅、未制作挂牌、A4纸打印/手写挂牌、临时挂牌等情况的，应进行异常情况备注。（5）核实单位营业执照是否在现场。核实营业执照是否在现场，对不在现场的，应询问企业原因并进行异常情况备注。（6）查看企业是否有办公设备、办公人员。对无办公设备、办公人员、居家办公的，应进行异常情况备注。（7）其他我行认为存在异常情况应该加强核实并备注的，上门人员应按照我行要求进行异常情况核验与说明。 |
| 实景采集 | 上门人员应准确、完整拍摄证明企业在此地经营的标的物，并提供拍摄清晰的照片。上门拍摄标的物包括但不限于：（1）企业办公场所外景：企业所在大厦、街道名称、周边街铺、所在物外景等（如地址不存在，拍摄周围环境证明）。（2）企业标识挂牌照或门牌号码：企业标识挂牌处或门牌号。上门人员应拍摄完整、清晰的企业标识挂牌或门牌号码，照片中须有上门人员与企业人员双人入镜。如一张照片难以拍清企业标识挂牌或门牌号码，应拍摄多张近景、远景用于说明。（3）企业办公场所内的办公场景：企业办公现场、企业办公设备、人员等，拍摄至少 1张办公场所全景照片及视频。 |
| 信息录入 | 上门人员应及时录入采集信息，反馈不成功信息及核对过程中出现的问题。 |
| 资料反馈 | 上门人员应在完成上门核对地址的当天至迟不超过隔天，将核实情况、实景照片等资料传送至行方联系人。 |

合作期限自合同签订之日起一年三个月。对非客观原因，供应商多次无法按合同约定标准提供服务的，我行有权提前终止合作，并根据以下违约行为采取相应扣罚措施：

1.供应商未在规定时间内、按约定标准完成上门拍照任务，且无合理理由的，需按单笔服务费用2倍扣减当季费用。

2.如供应商当季无效业务率（当月无效业务量/当月全量业务量，无效业务包括乙方质检前业务）超过15%（含），我行有权扣减供应商服务当季费用5%。

3.对发现虚假拍摄行为的，供应商需在1个工作日内向我行反馈调查结果并出具整改报告，涉及人员取消上门拍照服务资格。我行将视情节严重，每个事件扣减当季费用10000元。如后续引发负面舆情、不良影响或其他严重后果的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担相应的赔偿责任。

4.对确认为有效投诉的，供应商应立即进行整顿，并将整顿情况和结果报送我行，我行将视情节严重，每个事件扣减乙方当季费用 5%至10% 。如投诉或纠纷处理不当引发负面舆情、不良影响或其他严重后果的，我行有权解除合同，并要求供应商承担相应的赔偿责任。

**三、服务团队**

1.供应商应制定单位账户上门拍照服务所需的管理细则，明确每项业务作业标准、工作质量、操作流程、风险控制措施。

2.供应商应具备上门拍照服务所需的内部管理制度建设，包括业务培训、保密管理、系统安全、信息安全管理、客户投诉处理、应急方案、人员管理等。

3.供应商应在厦门设置服务点，能派驻稳定的专业化服务团队，团队人数应保障单位账户上门拍照的作业质量及时限满足我行要求。

**四、服务质量要求**

供应商应合法合规开展单位账户上门拍照工作，履行合作协议承诺的服务标准和服务承诺，制定和建立突发事件应急预案和机制，严格执行协议保密义务，遵循消费者权益保护规定，充分保障对公客户权益及信息安全，确保行方相关业务的正常开展。

**五、款项支付要求**

履约保证金缴交：入选供应商应在合同签署前缴交履约保证金20000元。合同期内供应商按合同约定的责任和义务履约的，质保期满一个月后退还履约保证金。

**六、服务供应安排**

供应商应保证服务人员配备用于拍照、录像作业的设备，我行不提供相关设备。

合作期内，我行对服务成果和服务过程进行管理、监督，供应商对服务人员的劳动过程管控。供应商有义务按照我行要求调整、优化作业标准。

**七、售后服务要求**

供应商在履行合同过程中出现的服务质量问题，应及时响应，解决服务质量问题，事后需跟踪检查后续的服务质量，做到服务过程规范、服务内容全面。

**八、其他要求**

供应商不得以任何方式转包、变相转包为我行提供的上门拍照服务。

供应商须使用我行上门拍照系统，并能配合我行进行系统升级、优化等验证。

上门人员应在实施上门拍照过程中，应保持良好服务态度，主动亮明工作牌，表明所属公司身份，配合客户核验身份。

上门员在上门拍照期间不得超范围从事委托事项之外的活动，不得以银行员工身份向客户说明或回复客户有关银行业务的询问。