建设银行厦门市分行“建行生活”智慧食堂接入外部餐饮平台采购需求

一、服务供应商要求

1.企业须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人，注册资本需在1000万元人民币（或等值外币）及以上。

2.经营范围具有食品经营、餐饮服务与管理、物流配送服务、计算机软件技术、网络技术开发或与之相关的内容，且具备《食品经营许可证》。

3. 供应商为网络餐饮第三方平台或取得第三方平台直接授权的服务商。网络餐饮第三方平台供应商需具备网络食品交易第三方平台提供者备案证明和《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》，授权服务商需提供第三方平台直接授权证明。以上证明如需使用关联企业的相关资源，应取得关联企业的授权，以确保授权有效。

4.企业须成立三年以上，经营状况正常且最近一年净利润为正数。

5.企业近三年具有为银行客户提供过餐饮平台服务案例，且案例内容中必须同时包含外卖、到店两种服务模式。

6.有丰富的餐饮电子商务运作经验和业务资源，财务状况良好，所属平台入网餐饮服务提供者数量规模及送餐服务范围能够覆盖厦门市全域，并且订餐服务无起订数量、起订金额等门槛限制条件，可7\*24小时随时为我行员工提供外卖、到店订餐服务保障。合同签署后1个月内配合我行科技部门完成系统对接上线。

二、服务品类

员工关爱服务（C23）类别中餐饮服务项目（C2301）。

1. 服务内容

1.服务范围：仅限于推送餐饮类订餐、到店服务项目。

2.配合我行相关部门实现服务商订餐平台与我行“建行生活+智慧食堂”应用系统对接，把“智慧食堂”作为进入订餐平台唯一入口，并可同享餐饮平台候选服务商和入网餐饮服务提供者的C端优惠活动；

3. 将我行员工“工作餐食补助账户” 及“员工个人自充值账户”以预设额度的方式，导入订餐平台，配合实施财务事前管控，便于开支合规；

4.我行员工通过订餐平台所点餐食由服务商负责供餐及配送，餐品种类和配送范围能够覆盖厦门市各个地区，满足不同人群的需求；

5.提供餐饮服务方式包括外卖和到店2种方式。

（1）外卖：我行员工通过订餐平台查看餐饮商户和餐品信息并在线提交订单，然后委托服务商代为向订餐平台入驻餐饮商户下单并将外卖餐品送至指定地点。

（2）到店堂食：我行员工通过订餐平台查看可到店消费的餐饮商户信息，线下抵达并堂吃用餐，餐毕使用智慧食堂进入平台向服务方发起支付通知，服务方收到支付通知后与餐饮商户完成结算。

6. 每月员工使用订餐平台就餐后，次月月初，服务商向我行提供员工通过平台订餐的账单数据，包括：员工就餐消费明细、应付消费金额及应付服务费总金额等，并开具符合国家规定的增值税普通发票。

四、服务团队

建议入选餐饮平台服务商组建针对本项目的专职服务团队（专属客户服务经理1名，专属商务及技术维保经理1-2名；提供24小时企业专属客服电话），联系人与联系方式相对固定，便于及时跟进解决双方合作过程中的有关事宜（包括但不限于服务过程中产生的技术问题以及矛盾纠纷、款项对帐及结算支付等）。

五、服务质量要求

1. 餐饮卫生安全要求：服务商所提供的餐饮商家需符合国家餐饮行业的相关法律法规的要求，商家所提供的食品必须符合国家有关食品卫生规定要求。

2.平台入选餐饮服务提供者要求：入网餐饮服务提供者须经过餐饮平台候选服务商严格筛选，具备《食品经营许可证》等相关资质证书，并按照食品经营许可载明有主体业态、经营项目从事经营活动。企业餐饮服务质量可靠，卫生安全，无食品卫生安全、公共安全、违法等不良行为。若因入网餐饮服务提供者采购、制作等自身原因造成食品安全事故等则我行有权提前终止与服务商的合同，并同时保留追究服务商及入网餐饮服务提供者的法律责任。

3.餐饮配送要求：服务商所提供的配送服务人员必须是该机构登记在册的且身体健康，心理状况良好的骑手。确保配送范围能覆盖全市且配送及时快捷。若因服务方原因未能及时提供餐饮服务我行有权要求其赔偿，金额不少于当次所涉及员工费用。

4.技术服务要求：（1）服务商应具备素质过硬的技术团队，能够提供技术接口与我行“建行生活+智慧食堂”系统进行对接，并充分利用其网络、软件技术优势以及运营服务经验，为我行提供高效、便捷的用户预订、消费管控、对账结算等个性化技术运营服务，以满足合规消费需求。（2）服务商应建立7\*24小时技术支持服务机制，及时高效配合我行解决订餐服务技术故障，保障服务安全、持续不间断（视技术问题难易程度，解决时间一般不得超过1个月，逾期且经我行2次提醒仍未解决的，视为违约，按照双方合同约定的违约情形进行处罚）。

5.保密要求：餐饮平台候选服务商应对与我行的合作内容、业务数据、商业秘密、客户信息等所有信息和经声明的保密资料负永久保密义务，不得提供泄露上述内容予任何第三方（如因遵守法律法规规定或有权机关的要求而进行披露的除外），亦不得使用相关资料用于本合作项目以外的任何用途。

六、服务数量要求

供应商对接的堂食、外卖等服务数量按实际活动开展情况执行，具体数量以实际下单为准。

七、服务供应安排

1.供应商应于合同有效期开始起提供服务，供应商应及时完成员工外卖、堂食等服务响应。

2.在合同期内，如遇非工作时间，供应商应免费提供远程支援服务，遇到紧急情况还应派人现场支援。

八、款项支付要求

餐饮平台候选服务商能够为我行建立固定授信额度的虚拟账户，统计员工个人经“建行生活+智慧食堂+餐饮平台”系统实际发生的餐饮订单及消费金额，经双方核对订单后每月由建行厦门市分行与服务商单独实施支付结算。

九、售后服务要求

1.在合同有效期内，承诺提供客户服务咨询电话，处理投诉并解答客户日常所遇到的相关问题。

2.遇到客户咨询或投诉，须在24小时内妥善解答并处理，同时告知我行处理结果。

3.供应商应保证我行员工能通过平台进行正常消费，确保平台的使用稳定性。负责其平台系统的日常运营和维护，若平台出现无法打开、无法正常显示或遭遇大量员工投诉等严重影响员工体验问题，若确认是由供应商自身问题所致，则供应商须尽快恢复或解决。

4.在合同期内，如遇非工作时间，应免费提供远程支援服务。

5.一旦出现餐饮服务环节食品安全事故，积极配合餐饮服务食品安全监管部门开展调查工作，履行赔付义务。

十、其他要求

1.严禁支出“中央八项规定”、“四风问题”、财经纪律等禁止开支的品种，禁止购买预付卡等。

2.禁止在五星级酒店、高档消费场所等消费。