**中移动金融科技有限公司商户类合作伙伴管理实施细则行业拓展服务商分册（试行）**

**第**一章 引入管理

**第一条** 合作商务模式

行业拓展服务商是指，依据我公司向其出具的业务拓展授权书，结合自身资源及优势，面向行业客户开展信息沟通、商机采集、交易促成等工作，促进我公司和包食堂、融合支付解决方案、预付卡、积分、商旅等各项产品合作达成的合作伙伴。行业拓展服务商如成为我公司具体各项业务服务商，需另行参照相关业务服务商管理办法与合作商务模式。

**第二条** 引入标准

行业拓展服务商引入评估标准根据符合性评价进行审核评估，全部为客观部分，符合全部资质要求即满足引入标准。具体资质要求参见附件1。

**第三条** 引入周期

行业拓展服务商引入包括分批次一次性引入和每月周期性引入两种类型。针对某行业或地区的行业拓展服务商引入周期类型确定，以行业运营事业部部务会决策为准。

**第四条** 引入数量要求

引入数量以每批次当期挂网招募数量为准。由行业运营事业部部务会决策，按照资质情况和运营能力择优引入。

**第五条** 引入流程

行业拓展服务商引入流程包括招募、预审、评估、结果确认、签约五个环节。

1.招募：行业运营事业部根据业务发展需要，通过中移金科的统一门户公开发布服务商招募公告，也可通过微信公众号或各类媒体、会议等渠道同时发布。符合引入基本资质要求的服务商均可申请，保证平等机会参与合作。

2.预审：服务商提交合作申请后，对于分批次引入，在报名截止日后3个工作日内，按照行业服务商引入评审表要求，对其资质进行初审。对于周期性引入，每月15日（如遇节假日顺延至最近一个工作日）受理至当月15日之前服务商提交的资料审查，3个工作日内完成资质进行初审。引入服务商须完全符合评审标准要求，即为预审审核通过，预审通过的商户申请文件提交至后续评估环节进行复核。

3.评估：由行业运营事业部服务商引入评估小组组织预审资料的评估，评估小组由行业运营事业部不同团队人员组成且不少于3人，评估小组收到预审通过的服务商资料后，3个工作日内对预审情况进行评估复核，复核无误，即可引入为行业拓展服务商。

4.结果确认：由行业运营事业部组织部务会对服务商引入结果建议进行决策，依据决策结果出具会议纪要，即为最终签约依据与商务模式依据。每月底前完成商户引入评估及结果确认工作。确认后的引入结果应在公司网站上进行公示3日。如遇延迟，可通过正式邮件或函件通知当期申请联系人。

5.签约：结果确认通过后，由行业运营事业部启动协议签约流程。项目合作不涉及金额，由行业运营事业部部务会确认结果作为合同签署依据，原则上以适用的公司标准协议模板为基础。合同签署按照公司合同管理办法相关规定执行。

**第二章 日常管理**

**第六条** 日常考核管理

服务商与我司签订合作协议之后，我司可根据业务发展需要，向服务商开具业务拓展授权书（模板见附件2），服务商凭授权书进行业务拓展。服务商在授权的范围内拓展业务时，须严格按照公司的相关要求。服务商管理考核，详见附件3《行业拓展服务商日常管理考核规则》，以半年度为考核单位，统计各项指标并进行打分。

一个考核周期低于60分，公司可以提出整改要求，对于整改不达标的合作伙伴，公司有权终止与其合作，相关内容将在合作协议里进行约定。

服务商主要职责：根据其业务合作内容，应满足相应业务管理办法要求。

**第七条** 异常监控管理

对服务商相关业务的异常情况进行监控，并在合作协议中进行约定，如投诉波动情况等。对异常情况判定出现违规标准的业务，可采取暂停合作等紧急处理。同时启动违规核查，对于核查确认的违规行为进行处理，同时要求其配合进行业务质量专项整改和提升。

**第八条** 后评估管理

行业运营事业部在合作伙伴协议到期前1个月对合作伙伴在合作期间日常考核情况进行评估，下述标准均满足的，基于对公司有利的原则，按照《中移动金融科技有限公司合同管理办法(试行)》相关流程进行续签。

（一）日常考核平均成绩不低于80分；

（二）特殊资质证件未过期（若有）；

（三）企业资质仍符合引入资质要求。

**第三章 退出管理**

**第九条** 合作伙伴退出管理需符合《中移动金融科技有限公司业务合作伙伴管理办法(试行)》中的相关要求，并与合作方在协议中约定，出现下述任何一种情况的服务商，实施退出：

（一）自签约起六个月内，服务商累计拓展行业客户数为零。

（二）合作期间出现严重客户信息安全事故。

（三）主动申请退出：服务商因自身原因主动要求终止合作。服务商应至少提前三个月向公司提出书面申请，在此期间应继续向其客户提供服务。

（四）业务结束退出：受国家政策及相关行业规定或其它不可抗力影响，导致该业务无法正常开展的，公司在协议有效期内有权提出终止合作。

（五）公司被列为严重违法失信企业名单，或法定代表人/负责人被列为失信人执行名单。

**第十条** 退出流程

提出退出申请：服务商发起申请前，需查看是否有未完结的投诉或纠纷，如存在未完结的服务交易、投诉或纠纷，须处理完毕才能退出；

退出审批：服务商提出退出申请后，3个工作日内启动退出审批工作。确定服务商不存在未完结的投诉或纠纷的情况下，30个工作日内完成退出审批。

合同终止：在确定服务商不存在未完结的服务交易、投诉或纠纷的情况下审批完成后，5个工作日内双方完成合同终止操作。

第四章 附则

**第十一条** 本办法根据业务及市场的发展适时进行修改，其修改权和解释权归属公司行业运营事业部。

**第十二条** 本办法自下发之日起施行。本办法如有与前期相关文件相冲突之处，以本办法为准。如与集团公司新出台的文件相冲突，以集团公司文件为准。

附件1：行业拓展服务商引入标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **行业拓展服务商引入资质要求** | | |
| 评审项 | 评审细则 | 是否符合要求 |
| 企业资质要求 | 1.应为依法注册成立一年以上并有效存续的企业，建议限制成立时间一年以上，三年之内未曾因风险原因被我司取消合作的。企业不属于严重违法失信企业名单，且法定代表人或负责人不在失信人执行名单里面。不属于中国移动体系内不良信用名单企业。 | 是/否 |
| 2.商户具备一般纳税人资质，可提供符合国家规定的增值税专用发票，法定代表人、股东、实际控制人等信用良好，无不良记录。 | 是/否 |
| 运营能力要求 | 3.配备专属人员队伍拓展业务市场。 | 是/否 |
| 4. 服务商应具备客服能力。 | 是/否 |

附件2：业务拓展授权书模板

由\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_兹授权“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”就\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、等产品展开合作，合作中可使用我司\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、等系统能力。本函所涉内容的合作细则应遵循\_\_\_\_、\_\_\_\_、和\_\_\_\_的相关规定，并以各方签订的合同条款为最终执行标准。

附件3：行业拓展服务商日常管理考核规则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **行业拓展服务商日常管理考核规则** | | |
| 考核分类 | 考核分项 | 考核项目说明 |
| 引入谈判及技术对接（30分） | 引入谈判及技术对接（30分） | 按时保质完成商户的引入商务谈判、合同签约及技术对接。 |
| 客户服务（70分） | 投诉处理效率（40分） | 客户的普通投诉，商户需在12个工作小时内，完成有效回复。 每发生一起普通投诉超时未解决，扣0.5分，扣完为止；  注： （1）工作时间定义为每天8：00-23：00。 （2）有效回复指从客户提出问题起，到查清原因，形成有效解决方案的时限。 （3）普通投诉指客户通过营业厅、10086热线、客户经理、和包支付客户端、微信、微博、聚投诉等互联网渠道就首次某一问题向我公司反映。详细解释见《中移动金融科技有限公司客户投诉管理办法》。 |
| 升级投诉（30分） | 客户通过上级公司服务质量监督部门（如工信部、消协、信访部门、中国移动总部等）渠道提交的投诉,因商户处理不及时或属于商户责任的（非客户恶意投诉）为升级投诉。每发生一次升级投诉，扣1分，扣完为止。 |
| 扣分项（最高扣40分） | 信息安全保障 | 如因服务商中间系统或者商户应用程序存在安全漏洞，导致系统出现信息安全事故，或泄露用户隐私信息等，可根据问题级别及事件影响的大小进行考核。 |
| 系统稳定性保障 | 保障平台业务交易正常运营，交易成功率不低于99.9%。 |