**中国移动江苏有限公司**

**礼品卡业务规范**

**中国移动通信集团江苏有限公司**

**2013年12月**

目 录

[第一章 总则 3](#_Toc376732038)

[第二章 业务描述 3](#_Toc376732039)

[第三章 业务组织和分工 4](#_Toc376732040)

[第四章 业务管理 6](#_Toc376732041)

[第一节 礼品卡业务实现概述 6](#_Toc376732042)

[第二节 礼品卡业务流程管理 7](#_Toc376732043)

[第三节 供应商管理 11](#_Toc376732044)

[第五章 财务管理 11](#_Toc376732045)

[第六章 客户服务 12](#_Toc376732046)

# 第一章 总则

1. 为规范礼品卡业务组织和管理，建立健全礼品卡内控管理机制，防范风险，确保公司的资产安全和数据真实性，特制定本管理办法。
2. 本办法涵盖礼品卡业务的业务描述、业务组织和分工、业务管理、风控管理、业务资费、财务管理、客户服务等内容，作为我省开展礼品卡业务的管理依据。
3. 本管理办法将根据业务发展需要适时进行修改，其修改权和解释权属省电子商务运营中心。

# 第二章 业务描述

1. 业务名称：“礼品卡”
2. 业务定义：“礼品卡”是由省电子商务运营中心为解决实物类礼品电子化方案而组织生产的一类预付费消费卡。其具有不记名、不挂失、不换卡、不可在充值的特性。
3. 业务定位：礼品卡业务用于自有渠道实物类营销礼品售卖、赠送以及满足商务馈赠、节日送礼、企业福利等其他市场需求。是提高广大客户使用、体验移动电商活跃度以及展现移动电子商务具备对外输出能力产品的重要抓手。
4. 业务模式：
5. 礼品卡业务通过自有平台承载，提供成品礼品卡（以下简称“成品卡”）制作、销售；个性化礼品卡（以下简称“个性卡”）的定制以及上述礼品卡配套的兑换以及售后服务。
6. 成品卡是指由省电子商务运营中心组织制作的礼品卡，其承载的礼品来源于自有产品以及向入围商户征集的专用商品；个性卡是指省电子商务运营中心根据外部客户需求专门定制具有特定使用范围的礼品卡，其承载的礼品来源可由需求客户提供或由省电子商务运营中心组织提供。
7. 成品卡以及个性卡的兑换功能由礼品卡自有平台提供，目前仅开放线上平台以及客户端兑换业务，线下兑换暂不支持。
8. 商务模式：成品卡通过商品利差方式收取费用，个性卡除收取平台服务费外，还根据其商品组织形式不同收取制卡费（商品由外部客户提供）或商品差价费（商品由我司组织）。
9. 业务开展范围包括：
10. 对用户：礼品卡业务面向全国所有个人客户或集团客户开放。
11. 对平台: 礼品卡业务仅限于在本省自有电商平台开展，后期可根据公司业务发展需要，逐步向其他业务平台输出，但需通过公司审批流程后，由省电子商务运营中心统筹实施。

# 第三章 业务组织和分工

1. 礼品卡业务管理分省、市两级管理
2. 省公司职责
3. 负责制定礼品卡管理办法，指导和监督各市分公司礼品卡的管理工作。
4. 负责汇总、平衡全省需求计划，根据省公司物资供应部相关规定请购。
5. 负责全省礼品卡的数据生产、发行及分配调拨、财务核算、报废等工作。
6. 市公司职责
7. 负责根据省公司礼品卡管理办法制定相应的实施细则，指导本地区的礼品卡管理工作。
8. 根据省公司集采周期负责制定本地区需求计划并按流程及时上报省公司电子商务运营中心。
9. 负责本地区的礼品卡领用、赠送、稽核、库存、报废等工作。
10. 礼品卡业务相关管理系统包括：数据生成系统、NGBOSS支撑系统、礼品卡管理系统以及礼品卡业务系统
11. 数据生成系统

数据生成系统负责礼品卡数据的制作及生成，保障卡密数据的安全。礼品卡数据是指包括礼品卡序列号、密码在内的客户使用所需的礼品卡相关信息。

1. NGBOSS支撑系统

NGBOSS支撑系统负责礼品卡数据的加载和激活以及系统间数据稽核、同步管理；负责记录礼品卡所有状态信息，包括卡数据加载、激活等状态信息。

1. 礼品卡管理系统

礼品卡管理系统负责礼品卡卡密卡的管理及统计工作，业务平台对礼品卡的操作通过礼品卡管理平台接口与BOSS交互。

1. 礼品卡业务系统

礼品卡业务系统负责礼品卡卡密卡与商品的关联，以及礼品卡需求、库存、报表、销售、兑换等管理功能。

1. 省公司相关部门职责分工
2. 电子商务运营中心职责：
3. 负责制定全省礼品卡业务管理办法，对各市分公司礼品卡管理进行指导和监督。
4. 负责礼品卡的业务组织和管理，负责礼品卡密钥管理、数据生产、发行及分配调拨、报废等工作。
5. 负责汇总、平衡全省需求计划，根据各需求单位按采购流程提出采购申请。
6. 负责成品卡的日常制作生产工作，包括商品供应商入围签约、卡面设计以及卡密卡与商品关联等；负责个性卡需求受理以及相关制作工作。
7. 负责成品卡日常销售工作以及开展数据统计与分析工作，分析客户礼品卡消费行为、以及商品兑换情况，为业务的优化提供建议。
8. 负责承担礼品卡后台客服工作，以及面向应用商户的客户服务。
9. 负责面向礼品卡系统操作人员制定、修订礼品卡业务系统的操作手册以及相关规范。
10. 负责制订礼品卡全省客服规范。
11. 协助礼品卡相关结算工作。
12. 市场经营部职责：

负责制定礼品卡业务传播策略、渠道策略，以及全省推广工作规划，指导各分公司开展礼品卡渠道推广工作。

1. 信息技术中心职责：
2. 负责制定NGBOSS礼品卡支撑系统相关规范和流程；
3. 负责全省NGBOSS商城币充值卡支撑系统相关数据管理和稽核工作。
4. 负责优化、完善NGBOSS礼品卡支撑系统和礼品卡管理平台，以满足市场发展和风险控制需要。
5. 财务部职责：
6. 负责制定礼品卡对外销售相关财务处理流程和办法，指导并支撑礼品卡清结算工作。
7. 负责明确礼品卡作为公司礼品的出入库管理规定以及相关财务处理办法。
8. 物资供应部职责

负责全省礼品卡卡密卡印制操作以及采购等方面的工作；

1. 客户服务中心职责

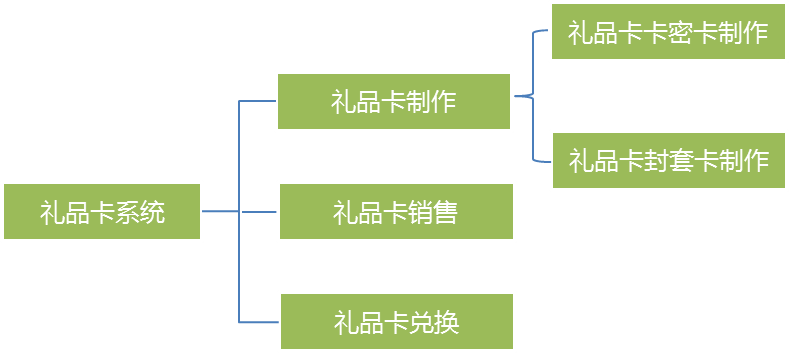
负责省内一线客服工作、客户诉求收集及知识库加载、维护、更新；

1. 各地市分公司职责：
2. 组织落实礼品卡业务在本地的宣传推广和客户服务工作，并做好当地市场调研、用户需求收集和经营分析工作，分析用户消费行为和业务发展情况，及时向省公司反馈业务信息，为业务的优化和提升提供建议。
3. 负责本地礼品卡商品供应商的招商工作，流程规范同电商接入商户要求一致。

# 第四章 业务管理

## 第一节 礼品卡业务实现概述

1. 礼品卡系统现阶段业务实现介绍：



1. 礼品卡系统现阶段可实现礼品卡制作、礼品卡销售、礼品卡兑换三类业务。
2. 礼品卡制作分为礼品卡卡密卡制作和礼品卡封套卡制作，其中卡密卡制作步骤是完成卡密卡数据的生产以及印刷；封套卡制作是根据需求印刷制作承载卡密卡的卡套或卡册，最后将两者对应封装为成品卡。
3. 礼品卡销售是将关联好兑换规则以及商品的成品卡作为一类商品进行市场销售的行为。目前仅在自有平台开放成品卡的销售，后期根据市场需求增加礼品卡分销渠道或引入外部礼品卡资源作为商品销售。
4. 礼品卡系统仅支持自产的成品卡和个性卡兑换，礼品卡持有客户可通过礼品卡业务平台提供的兑换入口http://mall.12580life.com/mall-back/menu，根据卡密信息以及兑换规则完成兑换。这里的兑换入口，包括各个客户交互渠道，除上述web页面外，后期将开放客户端、客服电话等兑换渠道。

## 第二节 礼品卡业务流程管理

1. 礼品卡业务流程管理通过礼品卡管理系统以及礼品卡业务系统实现，包括礼品卡制卡需求计划管理、礼品卡卡密卡密钥和数据管理、成品卡印制管理、礼品卡商品管理、礼品卡状态管理、礼品卡出入库管理。
2. **礼品卡制卡需求计划管理：**
3. 礼品卡制卡需求应遵循按需制卡的原则。
4. 礼品卡制卡需求，须由需求方提前一个月以电子单方式提交省电子商务中心的礼品卡业务系统。经省电子商务中心礼品卡管理员或专项业务管理员（经领导授权的人员）审批通过后方可受理制卡需求。
5. 制卡需求电子单填写时需明确需求数量、礼品卡有效期、礼品卡兑换方式（星级兑换或单一兑换）、礼品兑换方式（1兑N，N≤10）、礼品卡面额，礼品卡使用区域、封套卡制作要求等标\*信息。如需求信息不完整，省电子商务中心将不予审核受理。需求信息一旦确认并审核通过后不得修改。
6. **卡密卡密钥和数据管理**
7. 礼品卡密钥是指礼品卡卡密码制作、传输、解密、鉴权等过程中使用的用于保护卡密码安全的密钥。
8. 为保证密钥和数据安全，礼品卡卡密钥生成和数据解码必须分开处理。数据员负责密钥生成、卡数据制作、不得进行卡数据解密；卡数据解密仅限在制卡商印制礼品卡时进行。
9. **礼品卡数据生成**：礼品卡数据员根据通过审核的电子需求单要求进行礼品卡数据生成，并定期（至少每月）对数据生成系统生成的数据量与受理制卡需求的数据量经行稽核，二者应保持一致，如有差异，应详细查找原因、进行处理并做好相关记录。
10. **礼品卡数据加载**：礼品卡卡数据生成后应通过NGBOSS支撑系统将礼品卡数据加载至礼品卡管理系统。NGBOSS支撑系统应保留除卡密码以外的卡序列号和数量等信息，以便加强对礼品卡数据的同步管理和控制。

礼品卡数据上载NGBOSS支撑系统时，须经礼品卡管理员审批，审批通过后NGBOSS支撑系统方能进行数据加载。

1. **礼品卡数据激活：**成品卡在礼品卡业务系统中完成入库、出库流程后，由礼品卡管理员发起礼品卡数据激活，以降低礼品卡在途风险。
2. **礼品卡数据稽核：**礼品卡数据稽核内容包括：数量、序列号、激活状态、已兑换卡的兑换信息和报废卡数据的删除情况。

严禁通过后台修改商城币充值卡面值、有效期、充值状态等数据信息。

1. **成品卡印制管理**
2. 成品卡印制包括卡密卡印制和封套卡印制，需在制卡需求审批通过后方可进行。其中礼品卡卡密等数据在生成后经领导审批由礼品卡数据员交给卡密卡印制单位，印制单位领取人在数据签收单上签字确认，记录应至少保留一年时间；封套卡则由礼品卡管理员与需求方确定好版面设计等需求后交给封套卡印制单位。印制完成的卡密卡和封套卡由省电商运营中心封装。
3. 礼品卡卡密卡版面包括正版面和背版面。卡密卡正版面由省电子商务中心统一组织设计，背版面使用说明由省电子商务中心统一制定。正版面包括主体画面和服务宣传信息两部分内容，需符合公司对外宣传设计要求，包括企业LOGO、客服号码、统一门户网址等信息要素；背版面内容包括卡使用说明、卡序列号、密码、有效期等信息。
4. 在发行卡版面前须妥善解决版权问题，避免侵权风险。
5. **礼品卡商品管理**
6. 礼品卡商品所属商户需为省电子商务中心入围商户，商品录入需由商户自行操作。
7. 商品录入时需录入商品分类、是否营销产品、清结算分类、支付方式等标\*信息。
8. 商品录入完毕后需经过初审、复审后方可使用。其中初审审核商品信息以及相关费率由电商业务平台专项业务管理员审核，复审由礼品卡管理员或专项业务管理员（经领导授权的人员）审核。
9. 礼品卡商品关联绑定：审核通过的商品由专项人员根据需求关联绑定至完成封装的成品卡上。关联绑定后由礼品卡管理员进行审核。
10. **礼品卡出入库管理**
11. 实物入库管理：在印制结束后厂家直发省电子商务中心，由省电子商务中心物料员根据礼品卡系统中的制卡批次号核对实物清单以及礼品卡实物并按《业务卡质量管理——刮卡质量检测实施细则》进行抽检，确认礼品卡数量准确和质量完好后进行实物签收操作，并签字确认。
12. 系统入库管理：料帐员在礼品卡业务系统中同步将实物入库的礼品卡做入库操作。入库后系统将按照制卡电子单批次号经行管理
13. 礼品卡卡库存安全管理：礼品卡应视同有价证券管理，实行专人专室保管。仓库应设有电子监控、防盗门、保险柜等设施，其中保险柜钥匙和密码应由物料员和料帐员分别保管。只有经授权的人员才能进入礼品卡仓库区域，进出礼品卡库房实行登记签名制度。礼品卡卡管理授权人员定期（至少为每季度）对礼品卡卡储存地的安全保卫设施和控制措施进行巡视检查，出具实地检查报告，并在报告上签字确认。仓储管理部门应协助安保部门定期检查商城币充值卡的库房，发现安全隐患及时整改。
14. 实物出库管理：礼品卡出库时由礼品卡管理员在礼品卡业务系统中根据实际情况选择线上出库申请或线下出库申请。线上出库针对礼品卡线上销售，申请出库时需提供礼品卡线上交易订单，已完成支付方可申请出库。线下出库针对线下批量购买，需填写线下出库申请表，待确认金额到账后方可申请出库。

线上申请出库后由专项人员审核订单信息，无误后提交礼品卡管理员二审。线下申请出库后由料帐员根据出库申请表审核相关信息以及入账情况，通过后提交物料员二审完成出库。

完成出库的礼品卡，由需求方签收后，方可进行激活处理。

1. 礼品卡盘点管理：盘点前，礼品卡卡料账员料账员编制详细的盘点计划，明确盘点要求。盘点过程中，由独立于实物管理的人员或财务部门人员参加监盘，料账员牵头会同物料员对所有的库存物资进行月度、季度及年度的盘点，出具盘点报表、列明盘盈或盘亏的物资。

盘点结束后，盘点人及监盘人在盘点表上签名确认后保存备查。如果有差异，由独立于料账员及物料员的人员清查差异产生的原因。

1. 礼品卡稽核管理：电商基地和财务部定期对礼品卡的管理实施稽核，稽核内容主要包括对礼品卡实物流转记录的核查（包括实地盘点）以及对相关账簿的核对两个方面。

对实物流转记录的核查主要检查礼品卡的购入、验收、保管、盘点、使用、报废、运输等环节的手续是否齐全，记录是否及时、完整、准确等。

对相关账表的核对必须按月进行，做到账实相符、账表相符、账款相符，发现不符要当月查清，及时处理。

如果发现礼品卡遗失，应立即查明是否已被使用，如已被使用，应由责任人按面值予以赔偿，如尚未使用，应立即注销数据，并由责任人按成本价予以赔偿。

## 第三节 供应商管理

1. 礼品卡业务所涉及的商品供应商入围流程同目前电商业务平台招商流程，即议价招标流程，入围商户需同省电子商务中心签订合作协议。
2. 成品卡中关联的商品，供应商于合作期间不得擅自修改，如涉及库存不足、断货等人力不可为情况，需提前半个月告知。
3. 已经兑换成功的礼品卡，供应商应在允诺的时限内发货，且保证发货商品质量。如出现非人力因素损坏，经相关部门鉴定后需无条件更换。

# 第五章 财务管理

1. 礼品卡的销售

针对目前礼品卡的业务模式，根据集团客户或者个人购买的礼品卡金额入账，形成以下会计分录：

借：银行存款

贷：其他应付款-非关联公司-其他-电商统一清结算

1. 与商户的资金结算

针对目前礼品卡销售的的业务模式，与商户的资金结算分为以下两部分：

(1)制卡费用：商户支付给电商基地的礼品卡制卡费用，相关费用列支以下会计分录：

借：银行存款

贷：移动网业务成本-业务费-有价卡制作费-其他

(2) 根据合同规定结算周期，由统一清结算平台完成数据稽核，业务部门将系统生成的结算信息汇总生成不可更改文件，自动导入报账平台。财务部清结算人员核实无误后，报账单自动导入MIS形成应付凭证，账务处理如下：

借：其他应付款-非关联公司-其他-电商统一清结算

贷：应付账款－其他（应付合作商）

应付凭证验证完成后，生成付款凭证，账务处理如下：

借：应付账款－其他（应付合作商）

贷：银行存款

# 第六章 客户服务

1. 电子商务中心负责制定全省礼品卡客户服务规范（包括客服投

诉处理流程、常见问题解答、客户解释等内容）。

1. 礼品卡业务实行一线+后台客服支撑体系，处理客户咨询和投诉，包含从客户发起咨询投诉，直至最终解决回复客户的闭环客户服务流程。
2. 客户服务中心负责礼品卡业务的省一线客服工作、客户诉求收集和

知识库加载、维护、更新, 做好电子渠道的业务承载服务以及相关支撑工作。各地市分公司可根据实际情况组织一线人员进行客服培训。

1. 电子商务运营中心承担礼品卡业务的后台客服工作。后期将开放礼品卡业务电话兑换服务
2. 一线客服职责
3. 10086热线客服人员应受理所有江苏移动客户对礼品卡业务的咨询、投诉、建议及其他信息查询等，努力确保客户投诉得到有效受理。
4. 一线客服负责客户投诉问题查证的预处理工作、投诉回访、客户关怀、协助解决重大业务故障等事件；定期进行投诉热难点问题诊断分析和通报反馈并提出改善建议等。
5. 一线客服受理客户投诉无法解决的问题，应按一级客服系统流程派单至电子商务运营中心，并根据中心提供的答复方案回复客户。如属于敏感用户、重大、紧急类的投诉，需在工单中注明或电话知会后台客服。
6. 后台客服职责
7. 电子商务运营中心后台客服负责深度问题的业务咨询、业务查询、业务受理、投诉建议等。将问题原因、处理结果及对客户的解释口径等反馈给省、市一线客服人员。
8. 后台客服定期提供最新客服文档给一线客服接口人，便于一线客服及时更新知识库内容，为一线客服进行产品知识培训提供支撑等。
9. 电子商务运营中心后台客服系统接口：
   1. 正常接口：一级客服系统采用工单流转方式进行。
   2. 备用接口：电商客服热线：4001511511。
10. 客户服务质量要求关键指标，参照热线现行服务质量要求执行。