

華南商業銀行

社群媒體經營代管 評選規格書

一、參與廠商履約能力資格：

- (一) 參與廠商最近一年度財務實收資本額應在新台幣 150 萬元(含)以上。
- (二) 參與廠商應提供最近三年內(2021.1.1 迄今)國內金融業之社群經營(LINE 官方帳號、Facebook 官方粉絲團、Instagram 官方帳號及 Youtube 官方頻道經營管理、活動策劃及 Youtube 影片製作)代管相關專案年度合約，且已驗收合格。

二、參與廠商保證：

- (一) 參與廠商應於書面審查日 5 個營業日前提供建議書、社群經營代管相關專案年度合約證明(如合約書影本及驗收合格證明)及財務資本證明送本行數位經營部審核。建議書之內容除應完全符合本規格書之規格外，建議書內並應含項目規劃(詳如附件一)及實作經驗證明文件等，依規格所訂事項逐一審核，合格後由本行數位經營部通知廠商始得參與評選。
- (二) 參與評選廠商應視本行需要，配合提供書面保證，證明參與本次評選所提供之建議書及能力資格證明均為合法屬實，否則應承擔一切法律責任，若由於規格不合、不實、不法造成本行任何損害，並應負所有賠償責任。
- (三) 參與評選廠商若有分包情事，其分包廠商須經本行同意，且參與評選廠商仍負責依合約履行其義務及服務之執行，分包廠商如有損及本行權益者，參與評選廠商應付損害賠償責任。
- (四) 參與評選廠商保證如使第三人代為處理委任事務，就該第三人之行為，與就自己之行為，負同一責任。

三、評選作業：

書面文件經審查合於招商文件規定者，始得為評選之對象；評選會議之時間、地點及相關須知，由本行另行通知。

四、工作時程：以合約起日起算，**為期兩年**。

五、驗收：

本案合約費用**分八期付款**，每期三月為一期，合約廠商請款時需檢附成效報告，經本行驗收合格後，本行按期支付**總報酬之百分之一二·五**。但合約廠商交付發票及請款文件有錯誤之情況者，本行得延後付款。

六、履約保證金

合約廠商為履行本合約所載各項條款，應繳納履約保證金。上項保證

金於合約期間屆滿後，合約廠商提供結案報告予本行，經本行審閱同意後由本行發還保證金（如屬現金無息發還）。

七、保密義務及賠償責任：

- (一)合約廠商對本行及本行客戶之資料、文書、消息、物品等負有保密義務，非經本行書面同意不得複製、洩露予第三人、植入不當軟硬體，或其他損害本行作業安全及其他不法之利用。合約廠商應制訂嚴格之保密措施，要求合約廠商及合約廠商之代理人、受僱人、履行輔助人或合約廠商指定之人遵守。保密義務於本行與合約廠商間之合約期間屆滿、終止或解除後仍持續有效，於違反上述約定時，合約廠商應負損害賠償責任。
- (二)合約廠商同意對合約廠商之代理人、受僱人、履行輔助人或合約廠商指定之人，於違反保密義務時，視同合約廠商違反合約，並應負損害賠償責任。

八、違約、遲延及終止

- (一)本合約期間屆滿日，若本合約工作項目之KPI未能達成100%(KPI=LINE代管目標30%+FB代管目標30%+IG代管目標15%+YT代管目標20%+Podcast代管目標5%)，合約廠商同意依下列罰則，並持續提供代管服務予本行：
 - 1. 合約廠商同意以日為單位，按工作項目之KPI未能達成100%之日數，每日依報價單指定項目含稅總額千分之一計算懲罰性違約金給付予本行，並以不超過保證金為上限。
 - 2. 前款懲罰性違約金之計算亦包括本合約期間屆滿日起至工作項目之KPI達成100%止之日數，且合約廠商就前開期間仍應持續提供代管服務予本行，直至工作項目之KPI達成100%。
 - 3. 第一款所指報價單指定項目包含LINE官方帳號經營管理、Facebook官方粉絲團經營管理、Instagram官方帳號及YouTube官方頻道經營管理、活動策劃、YouTube影片製作及Podcast官方頻道經營管理。
- (二)合約廠商專案成員異動，應於1個月前以書面、Email、LINE或其他可留有紀錄之方式通知本行，並於通知中敘明理由，取得本行同意後，始得更換；違者自實際異動日期開始，按日依合約總報酬千分之一計付懲罰性違約金，至本行同意改善結果為止，其超過60日者，本行並得終止合約。
- (三)如因事變或不可抗力事由(如颱風、洪水、戰爭、暴亂、禁運、政府法令限制等)，致一方發生遲延或不能履行合約之任一約定時，

不負遲延或違約責任，並應於該事由發生日起10日內以書面通知他方，雙方同意屆時將本於誠信，共同協商解決辦法或修改合約有關規定。合約廠商履約有遲延者，在遲延中，對於因事變或不可抗力而生之損害，仍應負責。

(四)除合約另有約定外，任一方有違約情事，他方得以書面通知違約方於一定期間內改正(至少10日)，逾期未改正者，他方得終止合約。如違約情形屬無法改正者，他方得不通知違約方改正，逕行終止合約。

(五)合約廠商對本行及其使用單位承辦人員不得給予期約、賄賂、佣金、比例金、仲介費、後謝金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益。分包廠商亦同。違反規定者，本行得終止或解除合約，或將溢價及利益自承作總報酬中扣除。

(六)如因合約廠商違約致本行受有損害、額外支出費用或受行政機關裁罰所繳付之罰鍰等一切損失，合約廠商均應賠償之；惟如非合約廠商之故意或重大過失所致者，則以合約總報酬為賠償之上限。

九、智財權擔保條款

合約廠商聲明並保證因履行本合約所完成或製作之圖文資料或其他任何著作(包括但不限美工圖案/圖像(不限 AI 檔或 PSD 檔)、攝影、文字及多媒體設計等，以下合稱「設計著作」)係合約廠商所獨立創作或經第三人合法授權使用，如係經第三人合法授權使用，應由合約廠商事先合法取得該第三人同意本行使用權利之書面文件，本行並同意受該第三人授權範圍之限制而使用。上開合約廠商設計著作應以本行為著作人，由本行享有著作人格權及著作財產權，合約廠商並應提供可編輯之完稿圖文資料(不限 AI 檔或 PSD 檔)予本行，若有需要進行相關內容變更，得由本行自行修改或增減內容，並提供其關係企業使用。本行因使用該設計著作而侵害第三人之著作權或其他權利，致本行發生任何損害，合約廠商應對本行因此所受之損害負賠償責任，且本條損害賠償不受前條(六)賠償上限之限制。

十、洗錢防制條款

合約廠商同意如其本身、負責人、實質受益人或高階管理人員為受法務部、聯合國、美國、歐盟、外國政府或國際組織公告經濟或貿易制裁之對象、外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖分子或團體者，本行得拒絕業務往來或逕行關戶；合約廠商不配合本行審視(包括客戶身分持續審查措施)、拒絕提供實質受益人或對客戶行使控制權之人資訊、對交易之性質、目的、資金來源不願配合說明者，或經本

行研判其所有之帳戶涉及非法活動、疑似洗錢、資恐活動時，本行得暫時停止交易，或暫時停止或終止業務關係。

十一、特別約定

- (一) 合約廠商履行本合約時，不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，對經營、管理、本行及本行客戶權益，不得有不利之影響，並應遵循銀行法、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法及其他法令之規定；合約廠商並應確實遵守中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之相關業務規章或自律公約。
- (二) 本行因應主管機關命令或緊急事件需求時，得於假日期間通知合約廠商處理本合約工作項目之相關作業，合約廠商應配合完成。
- (三) 本行於主管機關命令終止或解除合約時，得於事前通知合約廠商後終止本合約。
- (四) 合約廠商於本合約為獨立當事人，非經本行書面同意，不得將本合約之權利義務複委任第三人處理。
- (五) 合約廠商承諾不得進行不實廣告；合約廠商並承諾所屬員工亦不得自稱為本行人員，並應表明係受本行委託處理特定事務之獨立受託機構之人員。
- (六) 合約廠商對委託事項若有重大異常或缺失，應立即通知本行。

華南銀行社群媒體經營代管

本案主要以經營「華南銀行」社群媒體，並規劃行銷及廣宣活動、發表各式貼文、粉絲維繫（含問題處理）及風險應變計畫等，內容至少應包含：

一、「華南銀行」LINE 官方帳號

(一)年度舉辦活動，內容包括：

1. 每月至少 1 次小型互動活動。
2. 每季至少 1 次大型互動活動。
3. 活動規劃、代管經營、贈品購買及寄送等。

(二)年度貼文串規劃及設計：

1. 每月至少 6 則貼文(皆為圖文之貼文設計，視文章內容搭配 1 張以上之圖片呈現)，並具備話題性及連續性。
2. 本行得視各項業務產品需求，將每月未用則數調整至其他月份使用。

(三)完成 5 次主選單及次選單封面更新。

(四)視效益於合約金額內適量採買廣告。

(五)於上架日前 7 個營業日交付素材稿件，並依指示完成露出等作業。

(六)每月協助搜尋並截圖 LINE 平台有無冒用或使用相同或近似於本行之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆之虞者，並協助執行適當之處置，包含下列項目：

1. 告知對方管理者或擁有者要求其更改。
2. 向LINE平台檢舉。

(七)代管目標

1. 管理期間增加有效好友人數

(1) 第一年增加169,000人，第二年增加186,000人。

(2) 第一年超標人數可累計至第二年。

(3) 本項代管目標佔本案KPI之5%。

2. 管理期間每月平均推播點擊率達1.5%(總點擊次數/總發送數量)，本項代管目標佔本案KPI之20%。

3. 管理期間新增好友人數之封鎖率(當月新增封鎖人數/當月新增好友人數)小於50%，本項代管目標佔本案KPI之5%。

4. 以上LINE代管目標合計佔本案KPI之30%。

二、「華南銀行 小 n 幸福便利店」Facebook 粉絲團

(一)年度舉辦活動，內容包括：

1. 每月至少 1 次小型互動活動。
2. 每季至少 1 次大型互動活動。
3. 活動規劃、代管經營、贈品購買及寄送等。

(二)年度貼文話題規劃及設計：

每月至少 7 則貼文(皆為圖文之貼文設計，視文章內容搭配圖片呈現，可修改規格後與 LINE 官方帳號互相使用)，並具備話題性及連續性。

(三)刊頭封面每月更新 1 次。

(四)視效益於合約金額內適量採買廣告。

(五)每日協助留言回應及問題處理。

(六)於上架日前 7 個營業日交付素材稿件，並依指示完成露出等作業。

(七)每月協助搜尋並截圖 Facebook 平台有無冒用或使用相同或近似於本行之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆之虞者，並協助執行適當之處置，包含下列項目：

1. 告知對方管理者或擁有者要求其更改。
2. 向 Facebook 平台檢舉。

(八)代管目標：

1. 管理期間增加粉絲數

(1) 第一年增加粉絲數 4,500，第二年增加粉絲數 4,650。

(2) 第一年超標人數可累計至第二年。

(3) 本項代管目標佔本案 KPI 之 10%。

2. 管理期間每年增加總互動數 500,000 以上，本項代管目標佔本案 KPI 之 20%。

3. 以上 FB 代管目標合計佔本案 KPI 之 30%。

【註】年度總互動數定義：一整年度的貼文互動、貼文評論、貼文儲存、貼文分享、連結點擊的總數。

三、「華南銀行 小 n 生活館」Instagram 官方帳號

(一)年度舉辦活動，內容包括：

1. 每月至少 1 次小型互動活動。
2. 每季至少 1 次大型互動活動。
3. 活動規劃、代管經營、贈品購買及寄送等。

(二)年度貼文話題規劃及設計：

每月至少 6 則貼文(皆為圖文之貼文設計，視文章內容搭配圖片呈現，不可與 LINE、FB 互相使用)，並具備話題性及連續性，需含短影音貼文。

(三)視效益於合約金額內適量採買廣告。

(四)於上架日前 7 個營業日交付素材稿件，並依指示完成露出等作業。

(五)每日協助留言回應及問題處理。

(六)每月協助搜尋並截圖 Instagram 平台有無冒用或使用相同或近似於本行之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆之虞者，並協助執行適當之處置，包含下列項目：

1. 告知對方管理者或擁有者要求其更改。
2. 向 Instagram 平台檢舉。

(七)代管項目

1. 管理期間新增追蹤數

- (1) 第一年新增 5,000 人，第二年新增 6,000 人。
- (2) 第一年超標人數可累計至第二年。
- (3) 本項代管目標佔本案 KPI 之 10%。

2. 管理期間每年新增貼文總互動數 400,000 次以上，本項代管目標佔本案 KPI 之 5%。

3. 以上 IG 代管目標合計佔本案 KPI 之 15%。

【註】年度總互動數定義：一整年度的貼文互動、貼文評論、限動互動、限動評論、投票、遊戲參與的總數。

四、「華南銀行 財不是你想的那樣」YouTube 官方頻道

(一)合約期間每年規劃製作約 16 支影片

(二)影片以「本行五大業務主軸(數位形象、理財專業銀行形象、扶植中小企業、服務形象及薪轉戶)製作相關主題系列影片。

(三)指定時程交付影音素材稿件，並依指示完成露出等作業

(四)視效益於合約金額內適量採買廣告。

(五)定期協助留言回應及問題處理。

(六)每月協助搜尋並截圖 YouTube 平台有無冒用或使用相同或近似於本行

之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆之虞者，並協助執行適當之處置，包含下列項目：

- (1) 告知對方管理者或擁有者要求其更改。
- (2) 向 YouTube 平台檢舉。

(七) 代管項目

- (1) 管理期間乙方製作之影片**每年**新增瀏覽數達250,000次以上，本項代管目標佔本案KPI之20%。
- (2) 以上YT代管目標合計佔本案KPI之20%。

五、「華南銀行 財不是你想的那樣」Podcast 官方頻道

- (一) 合約期間發佈 4 則內容。
- (二) 指定時程交付音檔稿件，並依指示完成露出作業。
- (三) 代管項目
 1. 管理期間**每年不重複下載次數 4,000 次以上**。
 2. **第一年超標之不重複下載次數可累計至第二年**。
 3. 以上 Podcast 代管目標合計佔本案 KPI 之 5%。

六、定期成效分析

- (一) 每月提供經營建議與成效報告(包含追蹤增加人數、每篇貼文按讚、留言、分享及觸及人數、粉絲來源分析、活動成效報告、發文及議題操作紀錄、回應留言紀錄(例如:回應影響甲方形象留言)，廣告成效分析等月報，並至甲方報告，可視情況改用視訊報告。
- (二) 執行3個月後提供季報。
- (三) 本案執行完畢後提供結案報告，包含上述月報、季報、贈品發放與郵寄清單等。
- (四) 視甲方需要隨時提供相關成效報告。
- (五) 合約期滿後提供第三方報告提供成效分析。

七、代購服務

為辦理互動活動或製作圖文貼文，乙方應依甲方指示採購活動贈品或圖文影像素材，包含：

- (一) 圖文影像素材。
- (二) 活動贈品或周邊小物，本項代購總金額不得少於合約總報酬之 5%，贈品費用上限為 80 萬元。

(三)活動執行若有未發送與未領獎之贈品，其所有權歸屬於甲方。

八、製作年度 LINE 官方帳號形象貼圖

(一)貼圖樣式

動態貼圖樣式共 16 款，內容主軸依甲方年度需求訂定，搭配常用情境及節慶元素進行設計。

(二)設計時程

甲方需至少於開放貼圖下載日三個月前，提出貼圖樣式及製作需求，乙方應配合於時程內完成貼圖設計及提供完稿，以符合貼圖上架時程。

(三)申請上架

乙方需協助甲方完成上架前置作業，包含：貼圖小舖說明文案撰寫及完整檔分鏡打包之上架表審核申請相關作業。

(四)上架費用

由甲方另行支付，乙方無需負擔。

九、其他

(一)每篇貼文應於確認完稿後主動提供設計圖原始檔。

(二)LINE/FB/IG 須依各自平台特性設計圖文。

(三)廠商須保證所有設計、圖片、影片或音源均具合法權源，相關設計物所有權屬於華南銀行，如有損害賠償應自行負責。

(四)廠商應確實遵循個人資料保護法及其施行細則或相關法令之規定，並於合約期滿後刪除相關活動參加者個人資料，並記錄日期時間及陪同人員。

(五)廠商對各網站之使用相關規定應確實遵守，若於維運中遭致停權情形，應立即查明原因及研擬解決方案向本行報告。未經本行同意之圖文、影音刊登，如有違反各網站使用條款，而使本行專頁遭各網站停權或關閉時，廠商應負責為本行提出抗辯及復權之談判，如致本行未能復權時，本行得解除全部契約，沒收契約價金。