



## 北京市第五次全国经济普查呼叫中心服务合同

甲方：北京市统计局

地址：北京市西城区广安门南街 36 号

联系人：樊荣

联系电话：83547137

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

地址：北京市西城区复兴门南大街 6 号

联系人：张洁

联系电话：66115301

为满足呼叫中心服务需求，北京市统计局（以下称甲方）与中国联合网络通信有限公司北京市分公司（以下称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供呼叫中心服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

### 第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本合同。

### 第二条 服务内容

甲方自双方确定的使用时间起使用乙方的呼叫中心服务。

#### 2.1、主要服务内容





AI 客服呼叫服务时间为 2023 年 8 月 1 日-2023 年 10 月 31 日，期间完成外呼工作，呼叫总量共计近 60 万个号码。

人工坐席接听服务时间为 2023 年 8 月 1 日-2024 年 4 月 30 日。

## 2.2、客服人员（含班长）岗位人数要求：

2023 年 8 月 1 日-2024 年 1 月 31 日，共计 6 个月，每月安排客服人员（含班长） 9 人。2024 年 2 月 1 日-2024 年 4 月 30 日，共计 3 个月，每月安排客服人员（含班长） 25 人；

## 2.3、具体内容详见附件 1《呼叫中心服务内容资费标准》

### 第三条 合同有效期

本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。合同履行期为 2023 年 8 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日止。

### 第四条 双方的权利和义务

#### 4.1 甲方的权利和义务：

4.1.1 甲方负责向乙方提供呼叫中心服务外包项目所需的服务信息；甲方调整服务规模或业务要求的，经甲、乙双方商议确认后，乙方对所提供的服务进行调整，针对调整事项甲方需按照实际服务内容支付服务费用。

4.1.2 甲方负责向乙方提供呼叫中心工作流程及相关工作标准。如因甲方原因致使乙方未能按期完成上线运行工作，甲方承担延期交付责任。

4.1.3 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。





4.1.4 甲方应按时向乙方支付本合同约定的服务费用,并严格遵守乙方后勤管理相关规定。

#### 4.2 乙方的权利和义务:

4.2.1 乙方负责提供甲方所需呼叫中心的环境、场地、电源、终端设备、办公设施等。乙方应按照本合同约定提供服务,乙方未能按期提供的,应承担延期交付违约责任。

4.2.2 如甲方调整服务规模或业务要求,经甲、乙双方商议确认后,乙方应对所提供的服务进行调整,乙方有权要求甲方按照实际服务内容支付服务费用,但调整费用发生前应先取得甲方书面认可。

4.2.3 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求(政治面貌、工作技能等),并参加相关业务培训;乙方人员在工作中应使用规范的服务用语,做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务,不得因乙方工作态度导致公众有效投诉。

4.2.4 乙方应根据本项目特点制定合理、高效的排班制度,除保证每天各岗位不出现缺人、漏岗的现象以外,还要优化资源配置、制定服务指标,根据人员技能配置,建立各岗位备勤制度等方法提高各岗的工作效率、服务质量,提升公众满意度。

4.2.5 乙方有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.6 乙方人员不因为甲方提供服务而与甲方有任何劳动、劳务、劳务派遣等任何关系。

4.2.7 乙方按甲方要求的时间向甲方提供话务量统计,内容包含:总呼入数、总接听数、呼损率、转接数等。





## 第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 支付标准: 合同总金额 1489710 元, 人民币壹佰肆拾捌万玖仟柒佰壹拾元整。

具体详见附件 1《呼叫中心服务内容资费标准》。以上费用是乙方履行本合同的全部费用(含税), 除双方另有约定外, 乙方不得以任何理由要求甲方支付其他费用。

5.2 计费周期: 按自然月计费。合同首月及末月职场、系统使用不足 15 日的按半月收费, 职场、系统使用 15 日及以上的按全月收费; 话费包按全月收费。

5.3 付费方式: 自合同签订生效后 20 日内甲方支付乙方合同总金额 70%, 乙方按合同要求完成合同约定的各项工作且项目验收通过后, 甲方支付乙方合同总金额 30%。

5.4 乙方在确认收到款项后 10 个工作日内向甲方开具正式有效发票。

本合同价款为包含增值税税款的含税价, 其中 $\surd$ 基础电信业务适用增值税税率为 9%,  $\surd$ 增值电信业务适用增值税税率为 6%, 具体金额、税额以系统出账为准。如遇国家税务政策调整, 本合同适用税率从调整时点起按相关法律法规文件要求执行。

乙方应向甲方开具增值税电子普通发票。

5.5 支付方式: 按电汇支付方式。若采取汇款方式支付, 请汇至,  
账户名称: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司  
账号: 0200003319210012727





开户行：中国工商银行北京长安支行

5.6 甲方因受制于内部财务工作流程或遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、终止提供服务。

## 第六条 违约责任

6.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

6.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

6.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

6.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

6.2 甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明。逾期 60 天仍未支付，乙方可解除本合同。若甲方未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用，且未向乙方提供相关说明，乙方有权终止合同约定服务。

6.3 若甲方未按 5.1、5.2、5.3 和 5.6 约定的金额、周期、方式向乙方支付费用，除应补交所欠费用外，每逾期 1 日需向乙方支付所欠费用的 1% 的违约金。

## 第七条 保密条款

7.1 甲、乙双方对本合同相关的各种资料和信息保密。

7.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方**商业秘密**及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或





转让该项保密信息，也不得擅自做本合同目的之外的其他使用。

7.3 乙方应对呼叫内容、对方信息等予以保密，不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息，也不得擅自做本合同目的之外的其他使用。

7.4 泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

7.5 保密条款长期有效，不因本合同的解除、终止等而失效。

## **第八条 免责条款**

8.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本合同的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

8.2 因乙方原因需暂时中断运行，乙方应提前6个工作日与甲方沟通，此情况不应影响合同的正常履行。上述中断运行是指乙方整体需暂时中断运行，一般可在数小时内修复，不会影响甲方在工作时间的运行使用。

8.3 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行合同的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对合同履行影响状况的证明。

8.4 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本合同或解除合同。

## **第九条 争议解决方式**

因本合同引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。





## 第十条 合同变更、终止、解除

10.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

10.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除合同，需提前三个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用。

## 第十一条 信息安全条款

11.1 甲方传送的主叫号码为：83547606；呼叫时段为：每天服务8小时，每周服务5天；呼叫频次为约7000通/天。如若违规使用码号，呼叫时段呼叫频次出现异常情况，经双方核实确认后，乙方有权终止服务。

11.2 甲方提供给乙方办理业务时的所有资料均真实准确；甲方有义务配合乙方核对所提供客户资料的真实性和合规性。如甲方租用乙方业务的使用用途或经营资质发生变化，甲方将及时办理业务变更手续。如甲方所提供材料的内容与实际不符，乙方有权终止服务。

11.3 甲方不得对呼叫中心类业务进行转租转售，即甲方是使用乙方呼叫中心类业务的最终用户。如甲方有转租转售行为，乙方有权终止服务。

11.4 甲方知晓乙方配合公安机关打击通讯信息诈骗工作，对于公安机关要求关停的涉案号码，乙方将在第一时间立即对涉案号码及其所属号段进行关停。如甲方有异议，乙方将向公安机关进行申诉。

11.5 甲方保证客户资料准确性及合规性，对于乙方开展的客户资料及业务合同核实修订工作，甲方将积极配合乙方进行客户资料变





更、合同签署工作。

11.6 甲方不得利用乙方呼叫中心类业务，违规制作、发布、传播任何含有下列内容之一（即“九不准”和“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即：

- ①反对宪法所确定的基本原则的；
- ②危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- ③损害国家荣誉和利益的；
- ④煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- ⑤破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- ⑥散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- ⑦散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- ⑧侮辱或者诽谤他人，侵害他们合法权益的；
- ⑨含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

- ①决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策意见；
- ②决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；
- ③决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；
- ④决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；
- ⑤决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；
- ⑥决不允许参与各种非法组织和非法活动。

11.7 乙方应当采取有效措施加强网络安全，避免因系统漏洞、





网络攻击等原因造成泄密。

## 第十二条 其它约定

12.1 甲、乙双方任何一方不得利用本合同项下的通信资源从事非法的经营活动,如一方违反本条款,其行为与另一方无关,自行承担全部责任。

12.2 本合同生效后,甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明,经甲、乙双方同意,书面通知自动构成本合同的组成部分,对甲、乙双方具有约束力,合同仍有未尽事宜,甲、乙双方可签订补充协议解决。

12.3 本合同的附件、补充协议与本合同具有同等法律效力。若本合同的补充协议与本合同存在冲突,则以本合同的补充协议为准。

12.4 本合同一式6份,甲方3份,乙方3份,具有同等效力。

附件1:《呼叫中心服务内容资费标准》

附件2:《费用确认单》

附件3:《安全保密协议》

(以下无正文)

甲方(盖章):北京市统计局

法定代表人/负责人



乙方(盖章):中国联通网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人/负责人







或委托代理人(签字):

张秋军

签约日期:2023年7月31日

或委托代理人(签字):

郑奕楠

签约日期:2023年7月28日







附件 1

呼叫中心服务内容资费标准

内容事项	地点	成交单 价	数量/ 时长	超出部分核算 标准	说明
职场	黄村职场	960	9	-	
系统	黄村职场	210	9	-	
外呼套餐包	黄村职场	220	9	超套外呼资费 0.11 元/分钟	
班长岗	黄村职场	12000	1	-	
客服人员岗	黄村职场	9200	8	-	
职场	黄村职场	960	25	-	
系统	黄村职场	210	25	-	
外呼套餐包	黄村职场	220	25	超套外呼资费 0.11 元/分钟	
班长岗	黄村职场	12000	2	-	
客服人员岗	黄村职场	9200	23	-	
AI 客服	黄村职场	0.15	600000	超出部分资费 0.15 元/分钟	

注：价格及折扣按公司相关规定执行







附件 2

费用确认单

时间:

单位: 元

序号	服务名称	数量	每月单价(元)	月小计(元)	服务日期	小计(元)	备注
1	黄村职场	9	960	8640	2023年8月1日 -2024年1月.31日	51840	自合同签订生效后20日内甲方支付乙方合同总金额70%,乙方按合同要求完成合同约定的各项工作且项目验收通过后,甲方支付乙方合同总金额30%。
2	系统	9	210	1890	2023年8月1日 -2024年1月.31日	11340	
3	外呼套餐包	9	220	1980	2023年8月1日 -2024年1月.31日	11880	
4	班长岗	1	12000	12000	2023年8月1日 -2024年1月.31日	72000	
5	客服人员岗	8	9200	73600	2023年8月1日 -2024年1月.31日	441600	
6	黄村职场	25	960	24000	2024年2月1日 -2024年4月30日	72000	
7	系统	25	210	5250	2024年2月1日 -2024年4月30日	15750	
8	外呼套餐包	25	220	5500	2024年2月1日 -2024年4月30日	16500	
9	班长岗	2	12000	24000	2024年2月1日 -2024年4月30日	72000	
10	客服人员岗	23	9200	211600	2024年2月1日 -2024年4月30日	634800	
11	AI 客服	60000	0.15	-	-	90000	
总计		1489710					
人民币总计(大写)		壹佰肆拾捌万玖仟柒佰壹拾元					

甲方: 北京市统计局(盖章)




乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司(盖章)

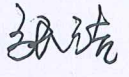






联系人: (签字) 

日期: 2023.7.31

联系人: (签字) 

日期: 2023.7.28.





附件 3 安全保密协议

## 安全保密协议

甲方：北京市统计局

乙方：

乙方住所：

甲、乙双方于北京市第五次全国经济普查呼叫中心服务中已经或将要知悉对方的相关保密信息。为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

### 第一条 安全要求

一、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行服务，指定切实可行的措施保障人身安全、设备安全、信息安全。

二、乙方必须制定合理的措施对本项目的服务人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全意识。

### 第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指乙方在合同履行过程中获得的下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密。一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于政府业务数据、人员机构信息、财务资料等；





二、技术秘密。指甲方的计算机信息系统网络和技术架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标、参数等；

三、其他保密信息。包括但不限于服务过程中获取的有关数据、流程、分析成果，甲方的内部管理资料，甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、电子的、口头的或其它任何形式的信息。

### **第三条 安全保密期限**

本协议约定的保密责任长期有效，不因项目合同的解除、终止等而失效。

### **第四条 保密义务人员**

本协议的保密义务人员为乙方单位及乙方单位涉及保密信息的员工。

### **第五条 保密义务**

乙方保证对所获悉的甲方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对私密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

1. 仅将本协议下保密信息使用于与服务工作有关的用途。
2. 除直接参与服务提供的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。
3. 不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或





仿造。

4. 未经甲方书面许可并采取加密措施,不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质,带离甲方工作场所。

5. 乙方单位应与本协议保密义务人员签订《保密承诺书》;应告知并以适当的方式要求其直接参与项目的人员,按照本协议规定保守保密信息。如工作人员违反本协议规定,泄露甲方保密信息的,乙方应承担违约责任。

6. 对于用户数据和服务结果数据的保管、访问,乙方无关人员不能访问;必需访问的人员,乙方要进行严格的访问控制;管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

7. 对于甲方提供给乙方使用的任何资源,如网络、注释说明等,乙方都只能将其用于甲方的工作项目,而不能用于其他目的,特别是从事侵害甲方利益的活动。

## **第六条 保密信息的交回**

一、服务工作终止后,乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理,如销毁或其他处理方式。乙方工作期间使用的软硬件设备,应允许甲方进行必要的检查和处理。

二、当甲方要求乙方交回保密信息时,乙方应立即交回所有的书面或其它有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

三、未经书面许可,乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

## **第七条 违约责任**

乙方未履行本协议下的任一款均视为违约。如果发生违约情况,





乙方应按照甲方要求采取有效的补救措施,以防止泄密范围继续扩大,同时还应向甲方报告,甲方有权对由此引起的损失要求乙方予以赔偿。

**第八条 其他**

一、本协议未尽事宜,甲、乙双方另行签订补充协议,补充协议与本协议具有同等法律效力。

二、本协议一式6份,甲、乙双方各执3份。

三、本协议自甲、乙双方签章之日起生效,本协议签订之前乙方因已经开始履行合同等原因已知悉本协议项下的保密信息的,本协议的效力溯及至乙方知悉本协议项下的保密信息之时。

甲方:北京市统计局(盖章)



法定代表人/

授权代表(签字): 张铁军

2023年7月31日

乙方:中国联合网络通信有限公司

北京市分公司(盖章)



法定代表人/

授权代表(签字): 郭东楠

2023年7月28日