



海南省海防与口岸办公室信息中心 中标电路和呼叫中心服务业务合同

合同签订地：[海口市]

甲方：海南省海防与口岸办公室信息中心
地址：海口市龙舌坡 429 号
法定代表人/负责人：刘士广

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司
地址：海口市滨海大道 52 号
法定代表人/负责人：张涛

根据甲方电信业务使用的需要，由乙方按照本合同约定的条款和条件向甲方提供电路通信服务业务（以下简称“电路服务”）。甲乙双方本着平等互利，互相信赖，有偿使用，共同发展的原则，经友好协商达成本合同。本合同为中标合同，因此需要在合同签字盖章处添加丙方信息。丙方为招标代理机构，名称：中昕国际项目管理有限公司。

第一条 定义

1.1 “电路”：乙方利用自身传输线路，通过在终端设备之间的连接媒介，建立信号和信息的传输通道，电路是本合同项下“电路服务”的承载体。

1.2 “电路服务”：通过在终端设备之间利用电路，提供各等级的数据传输服务，并提供电路运行维护服务。

1.3 “一站式服务”：通过一个受理点完成业务涉及的电路服务业务办理，如：业务咨询，受理，开通，收费以及故障受理等。

1.4 “端到端”：由乙方提供的经电信网络的骨干层、接入层到甲方端设备的网络集成。

1.5 “一次性费用”：电路服务开通过程中需要的相关费用，如：手续费，测试费等。

1.6 “月服务费”：按月收取的电路及呼叫中心服务费。

1.7 “网络割接”：因工程施工、网络建设等原因，对现有的传输干线及相关系统进行必要的修改、调整、搬迁和改造等活动。

1.8 “速率”：甲方终端(不含)到数字集线器或园区交换机之间的线路和设备能支持的最大信息传送能力，是在理想网络条件下，可能达到的最高速率。甲方实际使用的网络带宽是动态变化的，实际速率取决于骨干带宽、接入带宽和甲方所访问的内容提供商的带宽，乙方对达到最高速率的时间段和时间比例不做承诺。



1.9 “工作日”：除周六、周日及法定节假日以外的日历日。

1.10 “日”：日历日，包括工作日、法定节假日和休息日。

第二条 服务内容

2.1 乙方提供电路服务，用于[数据传输]。

2.2 甲方有新的电路服务业务需求时，应另行向乙方提出。在甲、乙双方就一次性费用达成一致的前提下，甲方可根据本合同的条款和条件，向乙方书面提交新的盖有甲方公章或授权部门章的电路服务需求单。经乙方审核无误后向甲方提供新的电路服务。

2.3 甲方依托乙方提供呼叫中心服务，根据甲方目前的业务发展情况，本次使用乙方呼叫中心平台[2]个远端坐席（具有人工坐席功能、自动报号功能、自动 IVR 功能、全程录音功能、报表统计功能共 5 个功能）。

2.4 甲方使用呼叫中心服务的用途为[电子口岸相关业务]，坐席安装地址[海南省海口市龙舌坡 429 号]。

2.5 甲方外呼的时段为 [每天 0:00-23:59]，外呼频次 [每日不超过 1000 次]。

2.6 甲方呼叫中心传送的外呼主叫号码为[95198]。

2.7 甲方选择乙方提供呼叫中心平台能力使用服务。

第三条 双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 作为乙方的集团客户，享受乙方为集团客户提供的一站式服务。

3.1.2 在开通和使用电路及呼叫中心服务业务过程中出现的技术性问题，均可就近向乙方或乙方当地下属机构及项目负责人员进行申告。

3.1.3 应按照国家法律法规的规定及本合同的约定合理使用电路及呼叫中心服务，不得用于从事损害乙方及他人合法权益的活动。未经乙方事先书面同意，不得将本合同项下的电路及呼叫中心服务以任何方式给其他第三方（不包括本合同项下甲方下属机构）使用，也不得用于本合同约定用途以外的其他用途。

3.1.4 应保证连接到电路上的有关通信设备全部符合国家主管部门规定的质量标准和技术要求，并取得进网许可证。应当具备签订和履行本合同的主体资格和业务资质，并向乙方提供相关证明材料进行备案，包括但不限于营业执照、呼叫中心从事的相关业务领域的经营许可或资质证明等。上述资料发生变更时，甲方应及时进行变更并向乙方提供变更后的证明材料进行备案。甲方保证所提供的资料真实、准确、完整和有效。

3.1.5 应按时足额缴纳电路及呼叫中心月服务费。

3.1.6 应当签署并遵守本合同附件 2《信息安全承诺书》。

3.1.7 使用本合同项下呼叫中心服务为他人提供呼叫中心外包服务的，甲方应承担其呼叫中心服务所产生的所有投诉申告等责任。

3.1.8 应以书面形式（“电路服务需求单”）向乙方提供本合同项下电路服



务所涉电路的类型、通达方向、速率、数量、技术要求、准确的终端起止接入地点、用途、要求开通时间、服务期限、联系人、联系电话等信息。

3.1.9 应派专人负责做好入网的各项准备和配合工作，包括但不限于：

(1) 入网前期的组织、协调工作。

(2) 无偿提供机房，并做好接入设备及机房内安装场地的准备。

(3) 负责协调所在楼宇的物业使其允许乙方进楼实施或提供线路接入，并承担协调物业涉及的相关费用。

(4) 保证相关机构、人员、物业等入网各方配合乙方的进网调测工作。

(5) 调配和预留所在建筑物内配线室至机房的通信线路。

(6) 提供有 UPS 保障的 220V 稳定电源，供乙方设备使用，并承担设备的用电费用。

3.1.10 应承担因甲方原因造成的电路服务迟延提供的责任。如出现该情况的，双方将视为电路服务按时提供。

3.1.11 未经乙方同意，不得在电路及设备上加装其他各种设备及装置。

3.1.12 应积极配合乙方对电路的日常维护、检测等工作，并负责其机房线路设备侧电路的维护管理。

3.1.13 如因业务经营变化需改变呼叫中心服务用途或传送的外呼主叫号码的，应提前[三十]日向乙方提出书面申请并重新提交相关证明材料，经乙方审核确认同意后，双方协商变更本合同。

3.1.14 如乙方或其上级公司、国家相关部门对呼叫中心管理政策进行调整，需要甲方补充相关开通资料、资质证明材料、变更或终止本合同、重新签订合同及其他事宜，甲方应给予全面配合。

3.1.15 未经外呼对象的同意或请求、或者外呼对象明确表示拒绝的，不得向其固定电话、移动电话拨打任何形式的营销电话或发送任何形式的营销信息。

3.1.16 甲方下属机构使用电路及呼叫中心服务的（甲方下属机构的名称、账号、地址见本合同附件[]），甲方应保证甲方下属机构依据本合同约定使用电路服务，并就甲方下属机构使用电路及呼叫中心服务的行为（包括但不限于对电路及呼叫中心服务的使用及付费等行为）向乙方承担全部责任。

3.1.17 甲方按照本合同约定享受电路及呼叫中心服务，并对所涉电路及呼叫中心负有保管责任；若由于甲方原因造成电路及呼叫中心损坏的，须按价赔偿。本合同终止或双方协商一致变更具体业务类型的，乙方有权要求甲方归还相应设备、终端，甲方无法归还或设备、终端损坏的，须按价赔偿。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 视甲方为乙方的集团客户，提供端到端的综合性信息服务，并为甲方提供电路及呼叫中心服务业务的咨询、组网建议等服务。

3.2.2 负责依据甲方开通通知进行电路及呼叫中心服务的开通。

3.2.3 在资源具备，且甲方办理完毕相关业务受理手续并支付一次性费用后[三十]个工作日内，向甲方提供电路及呼叫中心服务业务。



3.2.4 由于乙方端口、线路资源暂未具备等原因而未及时开通电路服务的，乙方有责任协调相关部门尽快开通电路服务。

3.2.5 在甲方给予必要的协助和配合下，依据相关规程和规范以及本合同约定提供电路及呼叫中心维护服务，并及时修复通信障碍，保证通信畅通。

3.2.6 乙方所提供电路及呼叫中心维护服务的责任界面按照国家法律法规公布的维护规程明确。具体以甲方机房的设备为界，设备以外线路侧由乙方提供维护管理服务，另一侧（设备侧）由甲方负责维护管理。

3.2.7 因技术、设备或国家政策因素等原因有权对电信业务的服务功能、操作方法、计费方式、计费模式、业务号码等作出修改、调整。

3.2.8 对所投资的电路及呼叫中心和设备拥有所有权。

3.2.9 有权对甲方使用呼叫中心服务的内容进行过滤，并对本合同履行情况进行稽核。甲方履行本合同有任何违反法律法规规定的行为的，乙方有权随时限制或停止提供服务。

3.2.10 有权对甲方的主叫号码进行鉴权，鉴权未通过的，有权限制或停止提供服务。

3.2.11 有权核查甲方外呼的内容或通过呼叫中心从事的业务合法合规性，但不承担因甲方外呼内容或通过呼叫中心从事的业务违法违规或产品质量、侵权等问题引起的一切责任。

第四条 电路及呼叫中心服务的开通

4.1 本合同签订时，甲方应按乙方要求提交以下资料：

(1) 甲方工商注册登记证照、甲方法定代表人（或负责人）和经办人的有效身份证件原件、加盖甲方单位公章的授权书。

(2) 呼叫中心传送的外呼主叫号码为甲方自带的 95/96/123 等特服号的，需提供工信部和本省通信管理局核准或备案的证明；传送的外呼主叫号码为“400”号码的，需提供相关号码的权属证明材料。

(3) 其他：[/]。

4.2 电路服务开通是指甲乙双方商定的接口点外侧间的电路全程测通，并以最晚一端开通为准。乙方不负责甲方客户端网络设备的调测。

4.3 电路服务开通后，乙方或乙方下属机构向甲方提供业务竣工单。

4.3.1 甲方应当在收到业务竣工单后的五日内验收核实，电路及呼叫中心服务确已根据本合同约定和国家有关电信业务规定开通的，甲方应签字或盖章确认。电路及呼叫中心服务实际开通日，以乙方或乙方当地下属机构与开通地点的甲方代表签字或盖章确认的日期为准。

4.3.2 若甲方在收到业务竣工单后[五日]内未签字或盖章确认、也未书面提出异议的，视为乙方已按照合同约定和国家有关电信业务规定开通电路及呼叫中心服务，业务竣工单载明的实际开通日期为电路及呼叫中心服务的实际开通日。

4.3.3 如甲方在收到业务竣工单后未验收并在五日内提出不使用电路及呼叫中心服务的，则视为甲方提前终止服务，此时，甲方应承担本合同约定的一次



性费用, 并按照本合同约定承担相应月服务费。

4.4 业务服务自 2019 年 4 月 1 日-2020 年 3 月 31 日。

第五条 终止服务

5.1 甲方终止电路及呼叫中心服务时, 应至少提前[三十]日以书面形式通知乙方。停收月服务费的时间(“终止服务时间”)以甲方向乙方发出的终止服务通知载明的时间为准(该时限最短不少于乙方收到甲方终止服务通知后的三十日)。如果甲方的终止服务通知中载明的时间少于三十日, 则终止服务时间为乙方收到甲方终止服务通知的第三十一日。

5.2 甲方终止服务时, 应按照本合同约定支付终止服务当月月服务费。

5.3 若甲方在本合同确定的服务期未届满时提前终止电路及呼叫中心服务的, 应按实际使用期限向乙方补齐该等提前终止使用的业务于本合同签署时乙方标准资费与甲方已享受的优惠资费之间的差额, 还应支付合同剩余未履行期间电路服务标准资费总额的[50]%作为违约金。

第六条 费用及支付

6.1 电路及呼叫中心服务费为月服务费。(月服务费单见附件 1)。

6.2 甲乙双方约定呼叫中心月服务费为[1501]元/月/坐席, 本次合作安装[2]个坐席, 不收取一次性费用, 每月服务使用费合计为[3002]元。

6.3 甲方如对当期费用有异议且经双方确认核对确有错误的, 在下个收费周期调整。

6.4 甲方及其下属机构使用电路及呼叫中心服务产生的一次性费用和月服务费, 按照下述第[1]种方式支付:

(1) 甲方直接向乙方支付。

甲乙双方银行账户信息和纳税人信息:

甲方信息如下:

开户行: [农行海口国兴支行]

银行地址: [农行海口国兴支行]

户名: [海南省海防与口岸办公室信息中心]

账号: [21105001040003685]

统一社会信用代码: [12460000594931557D]

地址: [海南省海口市龙舌坡 429 号]

乙方信息如下:

开户行: [工行海口望海楼支行]

银行地址: [海口望海楼支行]

户名: [中国电信股份有限公司海南分公司]

账号: [2201020129221188753]

统一社会信用代码: [91460000671060098G]

地址: [海口市滨海大道 52 号]

电话: [68506513]



(2) 由甲方下属机构向乙方分散付费。甲方下属机构及乙方的银行账户信息和纳税人信息见本合同附件[/]。此时，甲方应在电路服务开通前以书面形式告知甲方下属机构缴费事宜，督促、协调下属机构依据本合同约定按时、足额缴费，并应就甲方下属机构的迟延付费向乙方承担补缴费用、支付违约金等责任。

(3) 甲方向乙方指定下属机构付费，甲方及乙方指定下属机构的银行账户信息和纳税人信息见本合同附件[/]。

(4) 由甲方下属机构向乙方指定下属机构分散付费。甲方下属机构及乙方指定下属机构的银行账户信息和纳税人信息见本合同附件[/]。此时，甲方应在电路服务开通前以书面形式告知甲方下属机构缴费事宜，督促、协调下属机构依据本合同约定按时、足额缴费，并应就甲方下属机构的迟延付费向乙方承担补缴费用、支付违约金等责任。

6.5 本合同费用的所有支付由甲方以[银行托收]付至乙方。

6.6 一次性费用：甲方根据乙方的一次性费用预收费通知单缴纳一次性费用。前述费用为预收费用。待电路及呼叫中心服务开通后，以实际发生的费用为准进行决算。若决算费用与预收费用有差异，则根据决算通知单进行调整。

6.7 月服务费：甲方及其下属机构按照下述第[1]种方式支付：

(1) 按月支付

付款方须在每月 20 日之前，根据乙方或乙方指定下属机构的月服务费收费通知单缴纳月服务费。

(2) 其他方式

[/]。

6.7.1 电路开通首月月服务费：开通当月按实际使用天数进行收费。

6.7.2 甲方如对月服务费有异议而经双方确认核对确有错误的，在次月调整。

6.7.3 若甲方在本合同确定的服务期未满时提前终止服务，甲方应按服务费标准和实际使用天数缴纳提前终止服务当月实际使用的服务费。

第七条 服务质量

7.1 双方承诺严格遵守《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国网络安全法》等国家有关法律法规履行本合同，维护双方权益。

7.2 乙方按国家电信主管部门颁布的电信服务标准和电路及呼叫中心质量要求，保证电路及呼叫中心服务畅通。

7.3 若本合同履行期间，国家颁布新的法律法规和服务标准，则自新的法律法规和服务标准生效之日起按照新的法律法规和服务标准执行。

7.4 乙方向甲方提供本合同约定的服务，负责故障处理。

7.4.1 乙方为甲方提供大客户故障受理热线服务，即 10000+9，受理并处理甲方全程端到端的故障申告。

7.4.2 故障申告采取“就近申告、首问负责”的原则。甲方向乙方下属机构就近申告，乙方下属机构实行“首问负责制”，向甲方提供及时的服务，负



责故障的处理。

7.5 由于甲方自备设备故障或甲方操作不当造成的电路及呼叫中心故障，甲方自行承担，并赔偿乙方由此遭受的损失。

7.6 因乙方施工、网络割接等原因影响电路及呼叫中心服务的正常使用的，乙方应当提前通知甲方，并且尽快消除故障、恢复通信线路，甲方要给予协助和配合。

7.7 如乙方因国防需要、政府指令、网络维护、网络调整、网络安全等因素在网络上对服务进行更改或变动，乙方应当提前通知甲方，甲方应予配合。

7.8 双方同意建立联系制度，加强日常情况沟通，及时处理影响通信质量的问题。

第八条 保密

8.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而知悉的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息，不受此限。

8.2 本保密条款在本合同有效期内及本合同终止后[5]年之内持续有效。

第九条 违约责任

9.1 如甲方使用电路及呼叫中心违反本合同约定的，如将电路及呼叫中心服务以转让或其他任何方式提供给第三方，或将电路及呼叫中心服务用于本合同约定用途以外的其他用途，或在合同期内实施了任何违反国家法律法规的行为，乙方有权立即终止本合同，除按照优惠前的正常资费标准计收月服务费外并向甲方加收单月服务费[2]倍的违约金，违约金不足以弥补因此给乙方造成的损失，甲方应当继续赔偿。

9.2 如甲方逾期付费，除补交欠费之外，每逾期一日应按照所欠金额的[千分之三]支付违约金。逾期付费累计超过[30]日的，乙方有权暂停向甲方提供电路业务服务；暂停服务[60]日内仍未补交电路及呼叫中心服务费和违约金的，乙方有权终止本合同，甲方仍应承担上述违约责任。

9.3 在满足开通条件的情况下，如确因乙方原因，不能在本合同规定的开通时限内开通电路及呼叫中心服务，则每逾期一个工作日按照所收取的相应电路及呼叫中心服务的一次性费用的百分之十的比例作为给甲方的赔付，并在首月月服务费中直接抵扣，赔付金额最多不超过首月月服务费。如逾期[30]日仍不能开通，则甲方有权终止本合同。

9.4 无论本合同其他条款是否有相反约定，乙方和/或乙方下属机构对因本合同项下行为而导致的甲方和/或甲方下属机构可得利益损失、商业信誉损失以及数据丢失或损坏等其他损失不承担责任。

第十条 法律适用和争议解决

10.1 本合同适用中华人民共和国法律。

10.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商



解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[海南]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[海南省海口市]进行，仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向[乙方所在地]有管辖权的人民法院起诉。

10.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第十一条不可抗力及免责

11.1 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后[十五日]内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

11.2 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任。

第十二条服务期限

12.1 本合同自2019年4月1日至2020年3月31日

12.2 除非任何一方在服务期届满前九十日书面通知另一方不再使用，否则服务期将自动续展2次，续展的服务期与本合同服务期相同。除非双方另有约定，否则本合同内容对于续展期仍有约束力。

第十三条合同生效及其他

13.1 本合同自甲乙双方签字盖章之日起于2019年4月1日起生效。

13.2 本合同一式[5]份，甲乙双方各执[2]份，招标代理机构[1]份。具有同等法律效力。

13.3 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其它条款不受影响。

13.4 除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

13.5 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

13.6 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

13.7 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

13.8 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘



录、协议、合同。

13.9 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

13.9.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

- (1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知；
- (2) 与本合同违约事宜有关的通知；
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知；
- (5) [/]。

13.9.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

(1) 如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

(2) 如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

(3) 如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

13.9.3 本合同双方通知地址及方式如下：

甲 方：[海南省海防与口岸办公室信息中心]

地 址：[海口市龙舌坡 429 号]

联系人：[莫业铭]

电 话：[18289230515]

乙 方：中国电信股份有限公司海南分公司

地 址：[海口市滨海大道 52 号]

联系人：[裴珍]

电 话：[17789888745]

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

13.10 双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

本合同附件为：

附件 1 月服务费单

附件 2 信息安全承诺书



补充附页


经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

[/]

甲方：海南省海防与口岸办公室信息中心
法定代表人/负责人
或授权代表： 



[2019] 年 [8] 月 [1] 日

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司
法定代表人/负责人
或授权代表： 



[2019] 年 [07] 月 [25] 日

丙方(招标代理机构)：中昕国际项目管理有限公司
法定代表人/负责人
或授权代表： 



[2019] 年 [7] 月 [25] 日

合同编号:



HISGS1900626CGN00

附件1 月服务费

序号	电路方向	电路速率	数量	费用(元/月/条, 含税价)	费用(元/年, 含税价)	备注
1	省内	6M	4	1416	67968	续约合同, 原产品代表号: 162286645, 162286843, 16221124, 162211246, 162084719, 162084718, 162143678, 162143679
2	国内跨省	6M	1	11334	136008	续约合同, 原产品代表号: 162172990
3	呼叫中心	0	2	1501	36024	续约合同, 原产品代表号: 183018666
4	合计				240000	



HISGS1900626CGN00



附件 2

信息安全承诺书

中国电信股份有限公司海南分公司：

本单位郑重承诺遵守贵我双方《呼叫中心服务合同》（“合同”）以及本承诺书的有关条款，如有违反，由本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位理解并支持中国电信严禁开放非真实主叫号码透传功能，本单位承诺规范使用中国电信提供的呼叫中心业务，只传送中国电信或通信主管部门分配的合法、真实、有效的主叫号码或号段。

二、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《互联网信息服务管理办法》（国务院令 第 292 号）、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》（信息产业部令 第 33 号）及其他国家有关法律、法规和行政规章制度，以及中国电信有关呼叫中心的相关管理规定和本合同的约定，合理使用呼叫中心服务，不得出现以下情形：

- (1) 擅自更改、传送、显示非中国电信或非通信主管部门分配的外呼主叫号码、虚假主叫号码以及违规主叫号码或无使用权的主叫号码。
- (2) 隐藏、转让、变更、转售或者变相隐藏、转让、变更、转售主叫号码及相关码号、线路、设备等资源。
- (3) 未在本合同约定的呼叫时段内开展外呼。
- (4) 呼叫频次超出合同约定的范围。
- (5) 为互联网来话接入中国电信通信网提供落地。
- (6) 对话务量进行多次转接、躲避号码溯源与甄别。
- (7) 允许呼叫中心或接入平台（小交换机等）使用异地主叫号码进行跨省外呼。
- (8) 利用中国电信码号业务和平台进行电话诈骗。
- (9) 违反合同约定或未经乙方事先书面同意，私自进行语音转接。
- (10) 违反相关规定或涉嫌违规而引发用户向行业主管部门、12321 网络不良与垃圾信息举报中心、新闻媒体等投诉较多的或给乙方造成负面影响的。
- (11) 违反法律法规及合同约定从事任何违法违规业务，损害中国电信或他人合法权益。
- (12) 将呼叫中心服务用于合同约定用途以外的其他用途。
- (13) 未在增值业务经营许可证核准的范围内开展呼叫中心业务。
- (14) 从事与自身业务范围不符的相关业务。
- (15) 外呼的内容或通过呼叫中心从事的业务违法违规或存在产品质量、安全等问题，导致中国电信受到政府部门的调查或处罚。
- (16) 第三针对本单位外呼的内容或通过呼叫中心从事的业务提出投诉、质疑、或提起法律或行政程序。



(17) 未经贵单位事先书面同意，擅自呼叫中心线路及平台资源及相关设备上加装其他各种设备及装置。

(18) 其他：[/]。

三、本单位承诺严格遵守公安部、工业和信息化部、中国电信针对呼叫中心的相关管理规定，不违规经营，不变更合同约定用途，不利用呼叫中心从事违法违规业务，不得为互联网来话接入中国电信通信网提供落地、不得违反法律及本合同规定从事任何业务。

四、本单位保证不利用呼叫中心危害国家安全、泄露国家秘密，不侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法权益，不从事违法犯罪活动。

五、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位呼叫中心项目的信息安全管理，按政府有关部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员。

六、本单位郑重承诺呼叫中心服务所涉电信资源仅限本单位使用，不得以任何形式转包给任何第三方。

七、本单位严格执行“先备案、后接入”管理规定，不经营或接入未备案、虚假备案和含有非法信息和内容的客户。非法信息和内容主要指本承诺书第八条所禁止的信息和内容。

八、本单位保证外呼和传播信息的真实性、准确性、合法性，保证外呼和传播的内容应严格遵守《中华人民共和国电信条例》有关规定，不利用中国电信呼叫中心平台发布和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得发布任何含有违反下列要求的内容之一（即“九不准”及“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即不准发布含有以下内容的信息：

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. 散步谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
7. 散步淫秽、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：

10. 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；
11. 决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；
12. 决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；
13. 决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；
14. 决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；
15. 决不允许参与各种非法组织和非法活动。

合同编号:



HISGS1900626CGN00

九、本单位承诺当呼叫中心平台发生重大安全事故时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，并在 24 小时内向政府主管部门报告并书面通知贵单位。

十一、若违反本承诺书条款和国家相关法律法规的，本单位承担全部法律责任，并赔偿由此给中国电信造成的一切损失。同时，贵单位有权单方面解除合同。

十二、本承诺书经我单位签署后，与合同同时生效。

承诺单位 (盖章):

法定代表人负责

或授权代表签字

日期: 2019. 8. 1



HISGS1900626CGN00