

咨询业务委托合同

合同编号：【

】

甲方：北京市丰台区社会保险基金管理中心(以下简称“甲方”)

地址：北京市丰台区南苑路7号五层

联系人：赫晓萍

电话：01087016946

Email: ftsbxzxfwk@mail.bjft.gov.cn

乙方：北京智齿众服技术咨询有限公司(以下简称“乙方”)

地址：北京市丰台区汉威国际广场二区9号楼2M层

联系人：盖兆振

电话：18701285789

Email: gaizz@zhichi.com

鉴于：

乙方是提供专业化的网络内容管理服务及呼叫中心外包服务的公司。甲方出于管理的考虑，委托乙方为甲方提供社保咨询服务(以下简称“委托事项”)，并向乙方支付业务服务费。乙方接受甲方委托，并提供相关服务。

依据《中华人民共和国民法典》之规定，甲乙双方达成本合同如下：

一、委托事项

1. 乙方应按照本合同的规定，在合作期限内向甲方提供专业的咨询业务运营服务、客服系统软件服务。其中咨询业务运营服务内容(详见合同附件一)、客服系统软件服务内容(详见合同附件二)。

2. 甲方委托乙方按本合同约定向甲方客户提供客户服务中心的整体服务和运营，乙方在服务期内按照甲方要求提供服务，包含以下服务：热线电话咨询接待、在线客服咨询接待、工单跟踪处理，投诉处理；咨询接待服务平台更新维护，包括语音导航、机器人、知识库、快捷回复等；丰台

人社微信公众号和丰台社保小程序更新维护；业务流程和知识库更新维护。

3. 根据实际电话量的情况，乙方完成 100%的咨询受理率，即 95%接起率+5%回电率，服务满意度≥95%；服务投诉率需控制在 1/30000 以内，逐渐到零投诉。

4. 项目范围：乙方负责在甲方指导下提供客服项目的运营管理服务，包括以下内容：基础设施（场地，电脑、网络、耳机）及客户联络中心运营（涉及人员招聘、现场管理、运营报表等），甲方负责对乙方服务中心运营业务进行指导并对乙方服务质量进行考核。

5. 乙方提供人工坐席服务的时间为周一至周五早 8:30-晚 17:30，周六 8:30-12:30 具体可根据甲方要求调整。

6. 甲方对乙方进行必要的业务知识及技能培训，乙方业务人员经甲方考核后方能正式上线。

7. 乙方应确保达到甲方制定的运营服务质量标准及相关工作流程，认真完成本项目涉及的具体工作。

二、服务费

合同总价格：1367240.00 元

1. 咨询业务运营服务费用结算：

月服务费用= 100776.00 元

总结算服务费用=100776.00×12=1209312.00 元（含 6%税费）

2. 客服系统软件服务费用结算：

年度软件总结算费用：157928.00 元（含税价）

三、合同期限：自 2026 年 1 月至 2026 年 12 月。

四、结算周期：

1. 咨询业务运营服务费用结算周期：双方约定分期付款方式结算业务服务费，分别 1 月、4 月、11 月分别支付合同总价的 45%、45%、10%；如遇节假日顺延。甲方在完成结算数据核对后，可以双方邮件确认服务费用结算金额，乙方向甲方开具等额增值税专用发票，甲方在收到发票后 5 个工作日内完成付款。乙方需保障每月均能达到合同约定的考核指标，若未达到，甲方保留对已支付款项追回的权利。

2. 客服系统软件服务费用结算周期：乙方应于签订合同后的当月开通软件使用账户及相关服务；根据本合同中的客服系统软件服务费用，乙方应于签订合同后当月向甲方开具正规发票，甲方在收到发票后 5 个工作日内全额支付费用。如乙方未开通软件使用账户及相关服务，或未开具正规发票，甲方有权不予支付全额费用。

具体内容如下：

服务内容	原价(元)	单位	单价(元)	服务年限	购买数量	含税价格(元)	备注
呼叫中心软件坐席	3580	坐席/年	1122.4	1	45	50508.00	税率为13%
全渠道软件坐席	2315	坐席/年	2244.8	1	10	22448.00	税率为13%
在线客服机器人软件	99980	个/年	22972	1	1	22972.00	税率为13%
在线客服机器人基础问答量	4000	个/年	4000	1	9	36000.00	税率为13%
通知短信	2000	/	2000	1	3	6000.00	税率为6%
呼叫话费(元/分钟)	0.12	/	0.12	1	/	20000.00	税率为6%
其他	——						
合计总金额(小写)	157928 元						
合计总金额(大写)	壹拾伍万柒仟玖佰贰拾捌元整						
支付方式				支付金额(小写)			
银行转账				RMB 157928 元			

备注: (1) 甲乙双方同意, 协议期内运营商通道资费发生变更的, 乙方有权对应调整本协议项下短信、话费等运营服务收费标准。乙方发出调价通知后 5 个工作日内, 甲方未提出书面异议的, 视为甲方确认, 双方按新的费用单价结算。如甲方不接受资费变更, 甲方有权单方停用该项服务且不承担违约责任, 乙方应将甲方已支付未使用的剩余运营费用退还给甲方。

(2) 甲乙双方合作期间, 乙方授权甲方持续使用号码 01052209815; 若甲乙双方合作终止, 乙方不得拒绝签署补充协议, 约定该号码所在线路的资费和服务范围。因运营商政策变化、用户投诉、涉案涉诈、不可抗力等因素影响导致号码停用的情形除外。

3. 双方结算往来电子邮箱, 甲方: ftsbzxzxfwk@mail.bjft.gov.cn, 乙方: gaizz@zhichi.com、chentingitng@zhichi.com;

4. 甲方发票开具信息如下:

公司名称: 北京市丰台区社会保险基金管理中心

税号: 12110106E008288033

地址: 北京市丰台区南苑路 7 号五层

电话: 01087016946

发票内容: 信息技术服务*服务费

5. 乙方指定收款账户信息如下:

账户名: 北京智齿众服技术咨询有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京建国门支行

账 号：110931430010701

乙方确保上述银行账户信息准确无误。如上述银行账户信息发生错误、变更等情况，乙方应在2个工作日内以书面形式通知甲方。因乙方未及时通知而影响价款支付的，由乙方承担相应的责任。

6. 甲方依据本条款约定向乙方支付的款项已包括乙方（含乙方专员）完成本合同项下委托事项，甲方应向乙方支付的所有费用和报酬，除非本合同另有明确规定，甲方无须另行向乙方和/或任何第三方支付任何其他费用或者报酬。

7. 乙方应遵守与项目经费管理使用相关的财会制度，确保专款专用，积极配合甲方或甲方上级对该项目进行巡察、审计、检查、评审等相关工作，并对巡察、审计、检查、评审等反馈情况中涉及乙方的问题作出书面说明和按要求整改。

五、其他

1. 本合同到期时，甲乙双方皆有意愿延长本合同期限时，为保障招标前甲方正常的咨询业务开展，双方另行签订临时性合同。

2. 本合同终止后，乙方应即时返还或销毁所有根据本合同所接收的工作资料。

3. 本合同终止后，甲方应向乙方支付合同有效期内乙方完成委托事项的业务服务费。

4. 本合同在履行中，如中国新颁布的有关法律、法规和提供服务的地区的规定与本合同条款发生矛盾时，甲乙双方应当协商变更相应条款，以达符合相关规范要求之目的。

5. 本合同的附件及甲方规定的服务要求、业务流程、操作规范等均为本合同的补充，是本合同不可分割的部分与本合同具有同等法律效力。

6. 本合同执行过程中双方均应认真遵守执行，不得擅自变更、修改。如双方同意对本合同进行修改，应以书面的形式制作本合同的补充协议。

7. 本合同包括咨询业务运营服务条款（附件一）和客服系统软件服务条款（附件二）。

8. 本合同一式陆份，甲、乙双方签章/盖章后生效，甲方执伍份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

（以下无正文，为《咨询业务委托合同》（合同编号：【

】）的盖章处）

甲方（签章/盖章）  日期：2026年1月6日	乙方（签章/盖章）  日期：2026年1月6日
--	--

附件一

咨询业务运营服务条款

第一条 甲方权利及义务

1. 甲方有权对委托事项做出明确、清晰、合理的指示。
2. 甲方应当向乙方书面（包括本协议约定的邮箱发送的电子邮件形式）告知甲方对委托事项的服务要求、业务流程、操作规范等，乙方应充分理解并遵守甲方要求。甲方针对委托事项实施过程中乙方存在的问题提出整改要求时，乙方应在甲方要求的时限内作出整改措施，确保项目实施效果。甲方有权在乙方严重违反甲方要求且拒不整改的情况下单方解除本合同，若因此给甲方造成实际损失的，乙方应负责赔偿。
3. 除本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，乙方应严格按照合同指标约定完成甲方委托工作，首月保护期后，如果乙方不能达到本合同约定的考核指标，甲方保留扣除当月服务费的5%的权利。乙方连续两月不能达到合同约定的考核指标的，甲方无需乙方同意，有权单方面解除本合同。
4. 在乙方完全履行本合同约定的情况下，甲方应当按时足额向乙方支付业务服务费。
5. 甲方向乙方提供的用于乙方执行本合同项下委托事项所需的所有资料和信息以及双方在执行本合同过程中所产生的与甲方或甲方传播内容有关的业务流程、业务流程图、知识库和快捷回复的统一答复口径、机器人FAQ、公众号和小程序的内容之全部权利归甲方所有，未经甲方事先书面同意，乙方不得自行或者授权任何第三方用于本合同以外的任何目的或者用途。
6. 乙方在承接业务时，甲方有权不定期到乙方业务开展的场地检查现场运营情况和用户信息安全情况。
7. 甲方按考核标准及服务规范对乙方进行考核；甲方有权要求乙方对存在的问题在甲方规定的时限内予以解决或答复。
8. 甲方有权对乙方人员进行有效的业务知识培训，且在合作过程中根据实际业务情况有权对有关服务内容做适当调整，乙方通过评估后应按照甲方的要求实施。
9. 为保证甲方的业务持续稳定开展，甲方有权对乙方的人员能力进行评估，并提出使用建议。
10. 甲方保证委托乙方的业务不违反法律、法规、规章、政府指导政策相关规定，不侵犯第三人的合法权益；如甲方违反上述承诺乙方有权解除本合同，由此导致乙方遭受第三方索赔或行政处罚，甲方应承担赔偿责任。

第二条 乙方权利及义务

1. 乙方应当保证按照本合同第一条的约定事项，按照甲方的要求和时间完成委托事项。
2. 乙方应当按照甲方要求完成委托事项，并按照双方约定的时间周期定期向甲方汇报工作情况。乙方认为需要变更甲方指示和要求时，应当事先取得甲方的同意。
3. 乙方应当具备完成委托事项所必须的办公设备等工作条件。
4. 乙方应当按照甲方对乙方专员完成委托事项的考察情况及意见，及时做出工作调整，以保证委托事项的执行不受影响。
5. 甲乙双方确认，乙方专员与甲方不具有任何劳动关系、劳务关系或其他法律关系，乙方专员参与委托事项应得之酬金、社会保险等福利待遇由乙方按照其与乙方专员的约定支付。乙方专员与乙方之间产生的任何劳动、劳务或其他争议或纠纷，均与甲方无关，由乙方自行解决，不应影响委托事项的执行。
6. 甲方有责任与乙方共同维护用户体验和客户关系，按升级规则及时处理乙方的升级疑难问题或投诉；积极对应乙方提出的业务优化建议或需求，共同优化服务流程或规则。

7. 乙方有权对所提供的服务行使必要的管理权，但该管理权的行使不得违背甲方利益，且不得违反甲方对完成本合同委托事项的要求。管理权限包括但不限于：人员选定、分工安排等。
8. 乙方保证，乙方及乙方专员不得发表、转发任何有损甲方、甲方产品、甲方品牌形象的内容，情节严重并给甲方造成损失的，乙方须赔偿损失。
9. 乙方须建立管理制度，包括管理员工工作效率、工作质量、服务态度、服务用语、劳动纪律、业务考核、出勤情况、行为规范等方面内容。
10. 乙方应严格按照甲方要求的时间点开通相关服务并按照时间规划表确保项目顺利实施；乙方应完成甲方制定的各项考核指标，严格按照甲方的业务规程和服务规范提供优质服务，保障甲方客户的合法权益，维护甲方的社会声誉。
11. 乙方负责对后续加入人员进行相关业务知识、业务技能及系统培训，若乙方与员工发生任何争议，均与甲方无关，由此造成的责任由乙方承担。
12. 乙方在接到合作通知后 15 天内应确保乙方专员准时上岗。
13. 除甲方工作需要外，未经甲方书面同意，乙方不得超范围使用甲方的系统和数据，否则，甲方有权立即解除本合同，且要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。
14. 乙方保证不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的资料和信息（包括但不限于：客户资料、各类数据和服务资料等商业秘密），且不得将甲方的资料和信息用于本合同之外的任何用途。乙方应遵守甲方的信息安全管理规定，与本项目所有人员签署保密合同，加强信息安全方面的教育和检查，杜绝数据、信息泄露的风险，否则应承担由此带来的所有责任，并赔偿甲方损失。本条款之约定永久有效，不因本合同的终止、解除而失效。
15. 未经甲方书面同意，乙方不得利用甲方名义做任何本合同委托事项以外的工作。否则，甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。
16. 乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规的要求。
17. 乙方完全履行本合同约定的情况下，有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务酬金。
18. 乙方应教育所属员工遵守安全及工作环境管理等相关规定。如违反规定造成的损失和不良后果由乙方承担。
19. 乙方应积极参加甲方以提高人员能力、服务水平为目的各项活动。
20. 乙方员工在工作期间，如出现考核标准不符合甲方要求的，甲方有权要求乙方专员下线培训后重新上岗，如果重新上岗后仍不符合甲方业务考核标准，甲方有权要求乙方在 5 个工作日内完成人员更换。
21. 应甲方重大项目需要，乙方可为甲方提供临时客服服务，服务时间由双方根据甲方实际业务需要协商确定。

第三条 违约责任

1. 甲乙双方中任何一方未按照本合同约定履行义务，经另一方催告后在合理期限内仍不改正的，另一方有权单方解除本合同。
2. 乙方对乙方专员在服务过程中因故意或过失而违反甲方规定、业务流程、操作规范或者因故意或过失而错误执行甲方指示给甲方造成的损失承担赔偿责任。
3. 乙方如严重违反本合同的规定给甲方造成损失且拒不整改的，甲方有权立即单方解除本合同。
4. 因不可抗力原因致使委托事项中断时，服务时间及付款日期相应顺延，双方不承担违约责任。如中断超过 20 个工作日，则合同解除，双方根据合同实际履行情况妥善处理相关事宜。本合同所指“不可抗力”包括地震、火灾、水灾、战争、政府行动、意外事件黑客攻击或其他非双方所能控制或预见的事件。
5. 乙方不得随意终止本协议，乙方提出终止本协议的须提前 2 个月通过正式邮件通知，并征得甲方同意。未按约定时间通知或擅自解除本合同的，应当将已收取但尚未履行的服务费退还甲方，并向甲方支付合同解除前一个月的业务服务费用作为违约金，如给甲方造成损失的，

还应赔偿给甲方所造成的损失；甲方因业务需要等原因须提前解除本协议的，应提前2个月通过正式邮件通知乙方，并应向乙方支付已完成服务所对应的业务服务费。

6. 本合同约定之违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应继续赔偿，甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、鉴定费、差旅费等全部损失及费用。
7. 甲方因乙方违约而单方解除合同的，合同自甲方解除通知送达乙方之日起自动解除，乙方应于收到解除通知后的3日内将全部已收款退还甲方，将甲方资料返还甲方，并向甲方支付违约金、赔偿金。

第四条 通知与送达

1. 甲乙双方之间的任何通知及通讯应以书面形式，以中文的形式通过本协议约定的电子邮件、专人派送（包括快递）或挂号邮件方式送达至甲方及乙方的地址及联系人（具体见本合同首部）。
2. 如甲乙双方或一方的联系人不能履行本合同的义务，双方或对方应及时沟通和更换联系人。
3. 通知或通讯被认定的送达时间应按如下规定：
 - (1) 如为电子邮件，则应以传送记录或电脑所显示的进入时间为准。若传送时间为该日晚21时之后，则送达日期应认定为下一个工作日；
 - (2) 若为专人派送（包括特快专递方式派送），以收件之日期为准；
 - (3) 以挂号邮件递送时，按邮局出具收据之日起七日为准确。

第五条 争议解决

基于本合同的任何争议发生，甲乙双方应协商解决。经协商不能解决的，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。本合同适用中华人民共和国大陆地区法律。

第六条 保密与安全管理

1. 甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本、以及双方标有保密字样的往来文件、乙方因提供本合同项下服务知悉的甲方信息等。除甲乙双方另有约定外，保密义务是指在未经对方书面同意前，一方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄漏。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。由于任何一方违反以上保密义务给对方造成损失，违约方对受损失方负有停止侵害、消除影响、赔偿损失的责任。
2. 乙方特别承诺，就乙方及乙方工作人员在履行本合同项下义务所知悉的用户个人信息、甲方商业信息，乙方应当承担保密义务。
3. 除本合同约定之工作所需外，未经对方书面同意，不得擅自使用、复制对方的商业信息、技术、管理及其他资料。
4. 除本合同约定之工作所需外，乙方不得违反甲方业务规定进行业务办理。
5. 乙方应根据甲方信息安全要求，负责员工信息安全教育工作，防范私自查询、泄漏客户信息等各类信息安全事件发生。
6. 乙方应根据甲方安全生产要求，落实安全生产责任制，负责员工安全生产教育工作，防范生产安全事件发生，如因乙方原因致使其人员或其他第三人财产、人身受损的，乙方应承担赔偿责任。
7. 非经甲方有权授权部门或主管人员同意，乙方不得以任何形式对用户个人信息进行修改、拷贝、下载。

8. 乙方无论任何原因，在提供服务期间及终止提供服务后，均不得将用户个人信息泄露给任何第三方。
9. 除了履行业务需要之外，未经甲方事先书面同意，不得以泄露、告知、公布、发布、出版、传授、转让等其他任何方式使任何第三方（包括按照双方规定或实践中不得知悉该项用户个人信息的双方其他员工）知悉用户个人信息，也不得在提供服务之外使用这些用户个人信息。
10. 未经甲方事先书面许可，乙方不得以任何方式意图获取或以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览和复制、采用磁盘、录音、录像、拍照、电子邮件等）获取参保单位和参保个人信息。
11. 不允许（出借、赠与、出租、转让等处分用户个人信息的行为皆属于“允许”）或协助未承担保密义务的任何第三方使用参保单位和参保个人信息。
12. 乙方应主动采取加密措施对职务所涉及的参保单位和参保个人信息进行保护，防止被无权知悉的第三方知悉或使用；如发现因任何原因而造成参保单位和参保个人信息泄露，应立即向甲方报告（报告方式为：先电话向甲方报告，之后及时以正式书函形式向甲方详细报告）并采取应急措施防止泄密进一步扩大。
13. 对因服务需要而了解的与服务无关的参保单位和参保个人信息，应首先向甲方书面提出申请，并得到甲方书面同意后由甲方提供，不得意图获取或向任何第三方以任何形式获取。
14. 乙方（包括乙方员工）违反保密义务的，应向甲方支付合同总金额 30%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应继续赔偿。且乙方还应承担违反保密义务对第三方造成的法律责任和赔偿责任（包括但不限于第三方因个人信息被泄露向甲方提起的诉讼及赔偿等），甲方因此承担责任的，有权向乙方追偿。

附件二

客服系统软件服务条款

甲乙双方经平等友好协商，依据《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，就甲方向乙方采购智能客服软件事宜一致达成以下协议，以资信守：

第一条 合作内容及有效期

1. 乙方向甲方提供自主研发的智能客服软件及相关服务，甲方向乙方支付系统软件的使用费、服务费（如适用）。
2. 合同有效期截至乙方为甲方开通智能客服软件使用账户或启用服务后 1 年。
3. 合同签订付款后一年内所购买产品和服务需开通使用，若过期，需在新的服务商接入前提供适当延期服务。

第二条 权利与义务

1. 甲方付费使用乙方智能客服软件，甲方保证利用乙方产品和服务产生的活动等均符合国家相关法律、法规、规章及政府指导政策之规定，不会从事任何违法、违规、违章或侵犯他人合法权益之行为。
2. 甲方应按时向乙方支付本合同费用。
3. 甲方使用乙方产品和服务的范围仅限于其自身具有合法所有权的互联网渠道和自营业务，乙方对于甲方提供的对接渠道和业务不承担甄别责任，该渠道自身运营或甲方业务产生任何纠纷，甲方需独立承担由此产生的所有责任。甲方对接乙方系统的互联网渠道如包含平台电商入驻商家，甲方应与平台入驻商家对应签署协议督促其遵守本协议约定。甲方平台入驻商家违反本协议任一约定，视为甲方违约，甲方应对此承担连带责任。
4. 甲方在使用乙方产品和服务时，必须遵守中华人民共和国相关法律法规的规定，甲方承诺不会利用乙方产品和服务进行任何违法、违规、违章、违反政府指导政策或不正当的活动，否则乙方有权停止向甲方提供服务。包括但不限于：
 - 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) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
 - 7) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
 - 8) 未经他人同意传递商业等信息；
 - 9) 从事欺诈或诈骗行为的；
 - 10) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的；
 - 11) 有对最终用户造成骚扰行为的；
 - 12) 乙方因合理原因认为属于不正当的活动，如利用呼叫中心从事药品、保健品、古董、收藏品、宗教、出国留学、ATM 提款、套取密码、办理大额信用卡、股票期货等外呼业务。
5. 甲方承诺不利用乙方产品和服务从事任何虚拟货币相关活动、博彩、捕鱼或棋牌类游戏、未取得必要资质的金融服务（含支付、P2P、贷款、助贷引流）等风险业务；否则乙方有权立即解除合同，已收取费用不予退还。乙方承诺具有签订本合同的合法授权和相关行业的必要经营许可资质。

6. 乙方应在本合同有效期内提供必要的系统使用技术支持服务。在合同履行范围内，乙方机器人可根据甲方所属行业及客服会话情况，适时开展智能学习训练，以便提升产品 AI 核心能力和使用便捷性。
7. 乙方有义务按照本合同的规定为甲方提供智能客服软件及相关服务，并保证该系统正常、稳定运行。
8. 乙方有权依据法律法规、规章政策规定或政府监管部门、审计部门要求对甲方用户信息数据进行安全监控，必要时开展风险预警信息排查。
9. 为落实加强工信部对语音专线业务的规范管理，保证语音线路长期使用，甲方应承诺严格遵循以下约定：
 - 1) 禁止使用乙方系统开展盲销业务；
 - 2) 禁止使用乙方系统辱骂、恐吓、威胁、侮辱、骚扰用户；
 - 3) 禁止使用乙方系统实施违反法律法规、国家部门规章等规定的违法行为；
 - 4) 甲方使用自有线路资源开展呼叫业务，需保证接入乙方系统的语音中继线路和码号为合法合规获得，留存相关证明材料；未经授权甲方不得擅自使用乙方号码绑定 400 或进行号码认证，否则甲方自行承担不利后果和损失，与乙方无关；甲方禁止使用乙方固话及手机号码进行对外宣传，否则自行承担无法从原外宣号码呼入的不利后果和损失。
 - 5) 严格按照约定业务用途、呼叫时间限定及报备话术使用呼叫系统，不得擅自变更；
 - 6) 积极配合乙方进行投诉处理，包括但不限于提供资料信息、调整呼叫/发送方式；由此给乙方造成的罚款等损失，甲方应予赔偿。

第五条 数据合规与安全

1. 在本次业务合作中双方承认并认可，甲方为个人信息处理者，乙方为代表甲方处理个人信息的受托方。乙方作为受托方应严格遵照甲方委托指示进行信息处理并保障甲方数据安全。除非在紧急情况或其他特定情况下需要其他形式（如口头形式）的指令，否则甲方关于个人信息处理的指示应以书面或电子形式向乙方提供，且应以适当的形式记录。

甲方委托乙方在本次业务合作中，基于标的软件使用、运维支持等履行本合同目的需要存储、处理甲方员工及甲方终端用户必要个人信息，如账户信息、设备信息、服务日志、会话信息，详情参见乙方《个人信息及隐私保护政策》。
2. 甲方在使用标的软件和服务时，与用户开展的所有信息处理活动应通过合法合规方式获得权利人充分授权同意或满足法律法规规定的其他条件。严格遵守法律法规、规章政策的要求妥善收集、存储、使用、处理用户个人信息（包括但不限于手机号、身份证等）和沟通数据，并建立内控内审体系和技术措施（包括但不限于对使用标的软件和服务的设备建立严格权限管控措施等）保障用户信息数据安全，保证不侵犯任何第三方隐私权等合法权益。否则，甲方应当为此承担全部责任，与乙方无关。如果乙方有正当理由认为甲方关于数据处理活动的指令违反任何适用的法律法规的规定，或者因为特殊原因无法按照甲方的指令处理数据，乙方应在 48 小时内通知甲方。
3. 为协助甲方保护用户个人信息和数据安全，乙方提供了信息处理合规工具及风险提示功能。甲方应根据自身业务情况开启在线产品工作台的“安全信息管理”必要选项（如“发起咨询授权”、“发送敏感信息授权”等客户信息授权）；如实确认信息处理相关系统弹窗提示内容、完成第三方接入管控与必要授权；此外，甲方应合理设定内部人员权限，并对其授权使用账号过程中所发生的行为负责，避免数据泄露或未授权使用。

4. 根据《个人信息保护法》内个人信息保存期限的最短必要原则，甲方业务数据（客服会话、录音文件等）在乙方系统的存储查询期限为发生后1年，超期后乙方有权予以删除；甲方在本合同服务期届满3个月仍未完成续约的，乙方有权对甲方所有数据进行彻底删除或匿名化处理。
5. 甲方知悉并认可，本次业务合作中甲方委托乙方处理的个人信息将存储于【中国】。甲方如需跨境传输个人信息，应遵守适用的数据法律要求，获得个人单独同意、完成数据出境安全评估或认证、订立标准合同及采取其他配套合规措施，履行个人信息跨境传输合规义务并承担相应的合规责任。如在甲方履行数据出境合规义务中需要乙方提供必要的协助，乙方应积极配合。

第六条 违约责任

1. 甲方付费使用乙方产品和服务，只能应用在甲方所属互联网渠道和自营业务中，如发现甲方将标的软件和服务提供给第三方使用或应用于其它不属于甲方所属互联网渠道或自营业务，乙方有权立即关闭系统、停止服务、终止合同，已收取的费用不予退还；甲方还应向乙方支付未经乙方允许但在其它渠道使用乙方系统所产生的相应费用。
2. 乙方如发现甲方利用乙方产品和服务从事违法、违规、违章、违反政府指导政策、本协议约定或不正当的活动，有权立即关闭系统、停止服务，终止合同，已收取的费用不予退还。甲方对其使用系统的一切活动承担全部责任，并保证乙方不会因此遭受任何损害、损失。若乙方因甲方相关活动而遭到任何第三方投诉、调查、处罚等，甲方负责全面处理，并赔偿乙方因此遭受的损失及费用等。

第七条 用户名、密码及其安全性

1. 甲方自行承担系统登录名和密码的修改和保密工作，就该登录名通过系统所进行的业务操作均视为甲方的操作，甲方对其登录名下的一切操作行为及其所产生的任何后果负责。
2. 甲方若发现任何非法使用账号或存在安全漏洞的情况，应立即书面通知乙方。

第八条 保密

1. 本合同一方及其员工在履行本合同过程中知悉或接触的对方秘密信息，包括但不限于该方商业信息、技术信息、公司政策、客户名录、市场计划、财务信息、个人信息数据等，均应履行严格保密义务。未经披露方书面许可或经法定程序要求，接收方不得将未公开保密信息泄露给任何第三方。
2. 如信息接收方违反保密义务导致保密信息泄露，披露方有权要求接收方赔偿由此引发的直接经济损失。

第九条 知识产权

1. 对于甲方在合作过程中上传的所有资料、数据，以及甲方依据本合同所完成的工作成果，包括但不限于设计或策划创意、书面文案、广告或宣传资料等，甲方拥有完整合法权益。
2. 乙方保证对本合同客服系统软件享有合法权益，不侵犯第三方知识产权；甲方仅可获得前述软件产品的非独占许可使用权。
3. 甲方应尊重标的产品的软件著作权，不得对标的产品的标识、Logo、内容、资料、技术数据、代码、系统存在解密、复制或提供第三方使用等，也不得对标的软件产品进行反向工程、反向编译或反汇编等任何可能构成侵犯乙方合法权益的行为。

第十条 合同的修改与效力

如发生本合同条款与中国法律法规相抵触时，则发生抵触的条款将完全按照法律重新解释，而其它条款则依旧保持对双方产生法律效力和影响。

第十一条 适用法律和争议解决方式

本合同适用中华人民共和国法律，在合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决。协商不成的，任何一方均可提起诉讼方式解决，诉讼地为甲方所在地有管辖权的人民法院。

第十二条 合同生效及终止

1. 本合同经双方签章/盖章后生效。
2. 本合同可以在下列条件下提前终止：
 - 1) 一方发生破产、停止营业或其他经营状况恶化、丧失信誉等事项，另一方有权书面通知方式单方解除本合同；
 - 2) 一方违反第八条（保密）、第九条（知识产权）、第十条（合同的修改与效力）的规定，另一方有权立即解除合同；
 - 3) 本合同其他条款约定的可以提前解除的情况。
3. 本合同终止后，第八条（保密）、第九条（知识产权）、第十一条（适用法律和争议解决方式）继续有效。

第十三条 免责条款

1. 因国家政策调整或国家法律法规变更，或乙方为进行服务器配置、维护而短时间中断服务，运营商、甲方或第三方原因或其它不可抗力情形造成的服务中断，不属于乙方违约，但是乙方应在第一时间通知甲方，以便甲方及时做出调整。因此造成甲方损失的，乙方不承担责任。
2. 因未能预见且其发生和后果为不可防止和无可避免的不可抗力事件，导致本合同的任何义务没有履行或延迟履行的，任何一方均不承担违约责任。但不能履行义务的一方应及时通知另一方，双方通过诚信协商，根据该事件对履行本合同所造成的影响来决定是解除本合同，还是延迟或暂停履行本合同项下的义务。前述不可抗力包括但不限于：

自然不可抗力、雷击、地震、洪水、旱灾、风暴、暴风雨和暴风雪、泥石流、水的冲蚀、爆炸和火灾以及其他自然灾害；战争行为、公敌行为、恐怖活动、暴乱、暴动、政府行为和罢工，不包括劳资纠纷。
3. 在履行本合同时，乙方对因甲方自身或第三方原因而给甲方造成的损失不承担责任，但乙方有义务协助甲方积极解决。

第十四条 通知

1. 与本合同有关的一切通知都应以书信或电邮发出。
2. 本合同有效期内，若甲方注册信息发生变更的，应提前 3 个工作日书面通知乙方，否则因未及时通知产生的后果由该变更方自行承担。

第十五条 转让

未经对方事先书面同意，任何一方不得将其于本合同项下或与本合同相关的全部或部分的权利或义务转让给任何第三方。