

技 术 服 务 合 同

项目名称：2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助
服务项目

委 托 人：北京市海淀区教育委员会
(甲方)

受 托 人：北京政信 1890 智能科技有限公司
(乙方)

签订地点：北京 省 (市) 海淀区 市、县(区)

签订日期：2026 年 1 月 22 日

合同正文

根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，甲方和乙方经友好协商，就2026年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目有关事宜达成一致意见，签订本合同，以资共同遵守。

合同各方

甲方：北京市海淀区教育委员会（以下简称海淀区教委）

法定代表人：杜荣贞

法定地址：北京市海淀区西四环北路 11 号 邮编：100195

电话：010- 88487277

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

法定代表人：李浩浩

地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号 邮编：100081

1 区 689 号海淀科技大厦 309 室

电话：010-68915728

一、项目目标

2026年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目以实现统一海淀区教委咨询服务电话为目标，做好海淀区教委业务经办流程及相关事项的电话接听记录、整理工作，记录并反馈投诉举报事项，辅助业务科室完成接诉即办的相关工作。

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

2.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，包括工作说明书、技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。

2.2 工作说明书：是指约定本合同服务范围、规范及标准等特定内容的文件，即本合同附件。详见附件《工作说明书》。

2.3 服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

2.4 合同总价：是指乙方参与本项目公开招标的中标价格。

2.5 阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定将合同总价按比例分阶段进行支付的方

式。乙方遵守本合同约定履行合同义务,甲方按阶段支付期对项目验收合格后,应支付给乙方相应的项目阶段费用。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.6项目绩效考核指标:是指甲乙双方在合同中约定的本项目所要达到的目标、任务及服务效果的量化标准。详见附件《工作说明书》第三条。

2.7验收:是指甲方按照本合同约定的项目绩效考核指标内容对乙方的服务效果进行检验的过程及结果,是合同阶段费用支付与控制的依据。详见条款“七、验收”。

2.8费用扣除:是指经项目阶段验收,乙方未满足甲方项目绩效指标中的日均人工接通率,或对甲方造成恶劣社会影响的情况,按相关标准进行费用扣除。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.9业务资料:是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料,包括政策文件、经办流程、知识库内容、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、合同标的

3.1 甲方同意委托,乙方同意受托进行 2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目。

3.2本合同约定的主要工作内容为:乙方为海淀区教委咨询电话提供管理人员、坐席人员、呼叫中心系统平台及必备办公设备等,同时按甲方要求的标准内容提供电话咨询解答服务。同时按照甲方的相关工作要求,协助甲方完成接诉即办案件的签收、回退、转派、回复、回访及数据分析等相关工作。接受甲方项目验收及结果,按甲方要求进行相关整改、改进与检验,不断提升服务质量与工作效率。详细描述见附件《工作说明书》。

四、双方权利和义务

4.1 甲方权利和义务

4.1.1 甲方应向乙方提供项目服务开展所必要的业务资料,并保障资料有效性。业务资料只限用于项目服务与内部培训,甲方有权对业务资料的使用进行监控。

4.1.2 甲方有权在乙方未按合同内容履行服务、并经协商未果后一个月内解除合同,并进行书面告知。合同解除后,未支付的项目费用将不再支付,造成甲方损失的,乙方予以赔偿。

4.1.3 甲方有权对本项目实施过程进行监视、测量与管控,并指派代表进行实施与管理。

4.1.4 甲方有权依据项目目标、上级要求、验收结果及项目实施效果对乙方提出项目整改与改进事项。

4.1.5 甲方有义务根据阶段支付期按项目绩效考核指标进行项目阶段验收，并在验收合格后进行项目总价的阶段支付。

4.1.6 甲方有义务进行内部各部门间的协调，以完成项目实施过程中必要的沟通、调研、审核、确认等工作。

4.1.7 甲方有权对乙方的项目团队成员进行审核，有权要求乙方更换人员。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方须遵照本合同约定的内容履行项目服务及工作，服务过程所依据的内容为甲方提供的业务材料。

4.2.2 乙方须保证项目团队拥有从事本项目服务的能力，经甲方培训考核，能够代表行政机关接听电话，并将团队人员名单、身份证明、资质证明等材料报甲方审核备案。

4.2.3 乙方应保证坐席工作人员的稳定性，并在乙方工作人员上岗前将人员名单、人员资质证书等报甲方进行备案审核，否则甲方有权拒绝相应人员上岗工作。乙方如需变更工作人员，须提前 15 个工作日书面通知甲方，以便甲方做好培训及交接工作。

4.2.4 乙方有义务保证项目过程中所使用到甲方提供的业务资料专用于项目服务与内部培训，业务资料如需用于他处，须经甲方书面同意。

4.2.5 乙方有义务按甲方提出的整改与改进要求进行沟通、确认与实施。如在实施服务过程中，乙方遇到突发、新的情况，应及时报告甲方，以便甲方作出适当处理。

4.2.6 乙方有义务保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第九条约定承担责任。

4.2.7 乙方有义务按照 ISO9001 质量管理体系及甲方质量管理体系相关内容对本项目进行管理，并保证乙方的工作人员严格遵守甲方的有关规章制度。

4.2.8 乙方应当对坐席通话记录进行必要的备份。

4.2.9 乙方在承包此项工作中必须维护和提高甲方的信誉和形象，不得做出任何有损甲方的行为如侮辱、诽谤来电人等，且乙方对外只代表甲方，不得为除甲方以外的其他任何第三方提供服务。

4.2.10 乙方人员不得借工作场地、设备之便做与甲方工作无关的事情。

4.2.11 乙方不得开展未经甲方书面同意的任何其他业务，不得以甲方的名义为乙方或第三方进行广告宣传或其他任何方式的业务推介。

五、服务期限

本合同服务期限自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日，在北京市海淀区甲方指定地点内履行。

六、价款支付及控制

6.1 合同总价：

本合同总价款为：¥4,855,920.00 元，大写：人民币肆佰捌拾伍万伍仟玖佰贰拾元整。

其中：不含税金额：¥4,581,056.60 元，税率：6%，增值税税额：¥274,863.40 元。
除此之外，甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

6.2 付款方式：

6.2.1 本合同采用阶段支付结算方式。

第一阶段支付：2026 年 3 月，经甲方进行项目阶段验收合格，甲方应向乙方支付合同总价的 40%，即¥1,942,368.00 元。（大写：人民币壹佰玖拾肆万贰仟叁佰陆拾捌元整）。

第二阶段支付：2026 年 9 月，经甲方进行项目阶段验收合格，甲方应向乙方支付合同总价的 40%，即¥1,942,368.00 元。（大写：人民币壹佰玖拾肆万贰仟叁佰陆拾捌元整）。

第三阶段支付：2026 年 12 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方向乙方支付合同总价的 20%，即¥971,184.00 元。（大写：人民币玖拾柒万壹仟壹佰捌拾肆元整）。

6.2.2 阶段支付方式中的验收内容见合同条款“七、验收”。

6.2.3 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

6.2.4 乙方应在甲方每阶段付款前向甲方开具与当期金额等额的、符合国家规定的正式发票。否则，甲方有权拒绝付款且不承担由此可能产生的任何责任。

6.3 乙方已知晓甲方用以支付合同价款的资金来源于有关部门的财政拨款，若因财政拨款到账不及时，导致甲方未能按约定支付相关费用的，乙方同意付款时间适当顺延。

七、验收

7.1 甲方按项目合同总价阶段支付期，依据项目绩效考核指标内容对项目阶段实施

效果进行验收，乙方应积极配合并按要求提供相关材料依据；项目验收结果直接控制项目费用阶段支付进度。阶段验收内容如下表：

项目阶段	验收内容
第一阶段：2026 年 3 月	本合同附件《工作说明书》第三条项目绩效考核指标中的： 1. 项目基础资源符合率 和与项目基础资源相关的关注点 2. 日均人工接通率 3. 服务满意度 4. 接诉即办工作完成率
第二阶段：2026 年 9 月	本合同附件《工作说明书》第三条项目绩效考核指标中的： 1. 项目基础资源符合率 和与项目基础资源相关的关注点 2. 日均人工接通率 3. 服务满意度 4. 接诉即办工作完成率
第三阶段：2026 年 12 月	本合同附件《工作说明书》第三条项目绩效考核指标中的： 1. 项目基础资源符合率 和与项目基础资源相关的关注点 2. 日均人工接通率 3. 服务满意度 4. 接诉即办工作完成率

7.2 如项目阶段支付期验收结果未符合项目绩效考核指标，甲方不予进行合同总价的阶段支付，并将未符合项目绩效考核指标的事项以项目管控要求方式书面告知乙方进行整改或改进，待甲方对管控整改或改进结果进行检验合格后，再予支付。

7.3 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更服务期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在先的义务未能履行，则约定

履行在后的义务可以相应顺延。

八、知识产权及保密

8.1 乙方应保证，在本项目实施过程中，所涉及由甲方提供使用的业务资料，其所有权、知识产权属甲方所有，未经甲方批准，不得以任何方式向第三方披露、授权使用，不得以任何方式进行商业性利用。

8.2 甲乙双方任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触和知悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

8.3 甲乙双方保证上述商业秘密仅限从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉，乙方保证其从事该业务的工作人员签署保密协议，并在相应人员上岗前将保密协议提交甲方备案。任何一方未经对方事先书面同意，不得将对方的商业秘密透露给任何第三方。

8.4 甲乙双方仅能将上述商业秘密用于与本合同项下的合作有关的用途或目的。

8.5 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密的文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

8.6 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后 10 年内以及前述商业秘密进入公有领域前，商业秘密接受方仍应承担保密义务。

8.7 乙方就基础环境包括机房、相关设备设施、软件系统、办公环境，应实现集防护、检测、响应、恢复于一体的整体安全保障体系，应定期进行安全检查和应急演练，保证系统数据和运行安全。

九、违约责任

9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，均视为违约。守约方可向违约方发出要求其履行合同义务的书面通知。

9.2 乙方须承担本项目的实施主体责任，即：在项目实施过程中，未按照《工作说明书》的服务规范要求而造成的服务投诉、经济损失及其他影响的责任。

9.3 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任意一方提出变更要求，若双方同意变更事项而影响项目进度延迟的，不视为违约，若未同意变更事项，则双方应按合同约定履行，一方坚持变更而导致项目迟延的，属于无故迟延，应承担违约责任。

9.4 因乙方原因致使甲方遭受第三方追诉或者其他不利影响的，甲方有权要求乙方

支付本合同总金额 1-10%/次的违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

9.5 因甲方无正当理由或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，项目进度相应顺延，乙方不承担违约责任。

9.6 乙方有下列行为的，除应当支付甲方本合同总金额 30%的违约金外，甲方有权单方解除本合同：1) 乙方不具有履行本合同的资格、资质；2) 违反本合同有关知识产权和保密的约定；3) 未经甲方书面同意，擅自将本合同下权利义务部分或全部转给第三方；4) 乙方的服务给甲方造成重大不利影响的。

9.7 除本合同另有约定外，乙方每有不履行或者不适当履行本合同约定义务行为的，甲方有权要求乙方更正，乙方拒不更正或者未在甲方限定期限内更正的，甲方有权要求乙方支付人民币 1000 元至本合同总金额 10%区间内的违约金。且甲方有权单方解除本合同。

9.8 乙方违反本合同下义务应当支付违约金的，乙方应于甲方通知并指定乙方支付违约金的期限内支付，如超出甲方指定的违约金支付期限，则每延迟一日需按照应支付违约金总额的万分之五向甲方支付迟延利息。

9.9 甲方尚未支付合同总费用的，有权直接从尚未支付的款项中予以扣除违约金和损害赔偿金，乙方对此不持异议。

9.10 本合同约定的甲方损失，包括但不限于甲方为维护自身利益支付的律师费、诉讼费、公证费等费用。

十、法律适用及争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释，适用中华人民共和国法律。

10.2 因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成一致时，均有权提交北京市海淀区人民法院诉讼解决。

10.3 在争议解决期间，除了必须在诉讼中解决的争议事项外，合同其余部分应当继续履行。

十一、责任限制

11.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，乙方原因导致的除外；
- (2) 甲方原因造成的乙方已交付的服务成果的丢失或损害；
- (3) 超出本合同的责任范围的损失。

11.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，甲方原因导致的除外；
- (2) 乙方任何非甲方原因造成的直接、间接经济损失；
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害。

十二、不可抗力

12.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

12.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

12.3 由于不可抗力致使合同无法履行的，本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

12.4 一方迟延履行合同后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

12.5 遭受不可抗力的一方应当采取适当措施防止损失的扩大，否则，应就扩大损失部分承担相应的责任。

十三、合同的变更、转让和终止

13.1 本合同一经生效，非经甲乙双方协商一致同意变更本合同，并签订书面补充协议的，任何一方无论以何种方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

13.2 非经甲乙双方签字并盖章同意，任何一方无权转让本合同及本合同规定的全部或部分权利、义务。

13.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止（本合同第八条除外）。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

13.4 乙方如丧失清偿能力或进入破产程序，乙方应提前通知甲方，甲方可决定解除本合同，但须以书面形式通知对方。合同解除前的费用，双方根据工作进展程度据实结算。

十四、其他

14.1 除双方在合同中约定的条款外,其他未尽事宜均以书面补充协议形式另行约定,上述形式与本合同具有同等效力。

14.2 如本合同与其各项书面文件的条款发生冲突,则其优先顺序为:

(1) 合同正文;

(2) 合同附件;

(3) 其他双方签字盖章确认的条款内容,并且时间晚于合同正文及附件签订的书面文件;

14.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出,并加盖公章,以专人递交,所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。

14.4 本合同各条款的标题只是为了阅读方便而设立,当某个条款具体内容与标题的含义不一致时,不影响该条款具体内容之效力。

14.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。任何一方权利的放弃应以书面形式做出,并加盖公章。

14.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为违反法律,则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

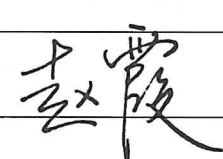
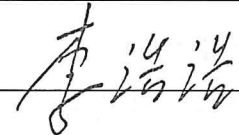
14.7 合同期届满后,在不改变合同其它条款的情况下,甲方视服务情况与乙方续签合同,续签次数不得超过两次,总服务期限不得超过三年。续签合同金额必须在预算批复金额内,且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

14.8 本合同自双方签字并盖章之日起生效。本合同一式 陆份,甲方执 叁份,乙方执 叁份,各份具有同等法律效力。

十五、附件

(附件:《工作说明书》、《保密协议》)

此页无正文

甲方	名称（或姓名）	北京市海淀区教育委员会			
	法定代表人				
	授权代表				
	联系（经办人）				
	住 所 （通讯地址）	北京市海淀区西四 环北路 11 号	邮政 编码	100195	
	电 话	010-88487363	传真		
	开户银行				
	账 号				
乙方	名称（或姓名）	北京政信 1890 智能科技有限公司（签章）			
	法定代表人				
	授权代表				
	联系（经办人）				
	住 所 （通讯地址）	北京市海淀区中 关村南大街 3 号海 淀科技大厦 309 室	邮政 编码	100081	
	电 话	010-68915728	传真		
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀科技 金融支行			
	账 号	110 952 630 510 601			

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记机关（专用章）

年 月 日

附件：

工作说明书

一、服务内容

1、乙方为甲方提供以电话为基础的业务咨询服务，并按甲方要求不断探索、测试新型服务方式，如移动设备终端应用、网络在线方式等。

2、乙方须按甲方要求，按照甲方的相关工作要求，协助甲方完成投诉案件的签收、回退、分拣、回复及结案等相关工作。

3、乙方依据质量管理体系（ISO9001）要求，制定完整的项目管理制度及工作流程，报甲方审核通过后方可实施。

4、乙方须严格与甲方工作时间一致。同时，能服从甲方工作需要，对工作人员的工作内容和岗位及时调配。

5、甲乙双方共同建立一套完整的业务洽商沟通机制，就工作过程中可能出现的服务风险进行洽商及解决，包括以下内容：

（1）因政策及业务调整产生电话量激增，出现线路、人员、设备、场地无法满足要求的情况，进而引发满意度不高、经费不够等问题，双方及时沟通共同寻求解决方法。

（2）乙方通过对咨询电话接听内容进行分析，提出的关于某项业务的建议。双方及时进行业务互动，以便更好地为公众提供服务。

6、乙方以质量管理体系为基础，提供一套服务方案至少包括工作制度、工作流程、数据分析、知识库管理、培训考核、风险防控、投诉处理等，确保该项目实施后解决电话拨打、服务规范性等问题，提升海淀区教委电话咨询等工作的服务质量。

二、服务规范要求

乙方在项目服务过程中，须严格遵守服务规范要求，具体内容如下：

1、依据质量管理体系（ISO9001）要求，制定与本项目相适应的服务规范内容，包括：工作流程、服务话术等。

2、依据海淀区教委相关业务部门所提供有效的标准业务内容进行电话咨询解答，标准业务内容的承载方式为“海淀区教委业务咨询服务知识库”系统。特殊问题按相应工作流程予以处理。

3、依据北京市及海淀区接诉即办工作的相关规定，完成案件签收、转派、回复、回访及数据分析等各项工作。

三、项目绩效考核指标

序号	项目	内容	指标
1	项目基础资源符合率	人员配置	基础资源符合率达 100%
		平台功能	
		办公场地及环境	
2	日均人工接通率	常规期：单日人工呼入数小于本项目期最大接听能力的接通率。	日均人工接起率 $\geq 95\%$
		集中期：单日人工呼入数大于等于本项目期最大接听能力的接通率。	日均人工接起数 > 本项目期接听能力的 95%
3	服务满意度	指当日“满意”评价的数量与评价总数的比例。	日均服务满意度 $\geq 99\%$
4	接诉即办工作完成情况	指北京市及海淀区接诉即办工作的相关规定完成各项工作。	完成率 100%

四、 支撑服务平台内容

1、乙方提供支撑服务平台，包括：提供具备电话接入和交换、电话与计算机集成、用户来电管理和监控、坐席操作和辅助功能、统计报表以及实时录音等。

2、乙方自备符合要求的交换机、语音网关、服务器、办公电脑和其他设施设备、网络等。

3、乙方提供的支撑平台主要功能要求如下：

➤ 事务受理平台

事务受理平台即为坐席专员工作平台。各主要功能要求如下：

1) 信息采集

- 实现采用电话、网站信息采集。
- 未接电话可进行回拨处理。

2) 信息查询

- 电话信息查询。
- 知识库信息查询检索。

3) 基本语音功能

- 坐席员基本功能有：签入/签出、示忙/示闲、休息/取消休息、代答、转出、进入工作状态/退出工作状态、呼叫转移、静音/取消静音、报音、呼出、内部呼叫、

保持/取消保持、呼叫转移、质检功能等。

- 项目经理除具备以上功能外还具有以下的一些功能操作：可以对某一坐席专员进行通话监听、参加通话、内部呼叫、释放来话、拦截通话、强制示闲、强制示忙、强制签出等操作，还可以对当前坐席专员的工作状态进行查看。

4) 来电处理功能

来电处理，对于来电的处理可以分为两种方式，直接回复、协商回复。在来电的处理过程中，针对信件的内容情况选择不同的信息办理方式。

- 直接回复，接收到来电的坐席员直接予以处理，比如：咨询、建议、投诉等内容信息，填写信息反馈意见并上报，即可完成对该来电的处理。
- 分拣转办，接收到来电为坐席员无法第一时间回复的信件，分拣转办至业务科室进行处理。

5) 语音查询

通过对语音的采集，对其进行查询，并且具有试听功能。

6) 语音统计

通过对语音的采集，对其进行查询，并且具有统计及查看分析图功能。

7) 软键盘

系统提供软键盘功能，是为坐席员提供一条便捷的反馈信息渠道，可能直接进行回拨，呼叫等操作。

8) 信息采集列表

列表显示所有来电信息。

9) 完成工作

系统对个人的工作情况进行统计。

10) 个性化定制

用户可以自主选择菜单接收内容。

11) 最新通知

点击可以查看发布的系统信息，以列表的方式展现。

12) 系统管理

- 修改密码
- 技术支持
- 常见问题发布

- 用户指南

- 13) 在线咨询功能

通过互联网信息技术，提供依托互联网在线形式的咨询服务，实现实时解答、存档及统计查询功能。

- 14) 语音播报电话排队人数功能

播报电话呼入时前面的排队人数，并可按自定义时间进行循环更新播报。

- 15) 满意度评价功能

在每单次热线咨询结束后，系统自动对公众发起满意度评价，实现评价结果记录、统计和查询功能。

- 领导监督管理平台

领导监督平台是为领导提供查询查看业务情况的平台。该平台信息主要分为数据分析展现和数据查询两个部分。

- 信息查询

- 咨询业务数据分析（图表展示）

- 1) 接收件统计

以折线图的形式，按日、周、月、年进行显示。

- 2) 统计报表

根据用户要求制定标准的表格格式，系统自动计算结果，生成 excel 表格式结果，提供给用户下载。

- 知识库管理平台

知识库管理平台是对知识库内容的管理维护平台，主要功能包括：工作列表、问题收集、业务信息初始化、知识库分类维护和全文检索。

- 1) 问题收集

收集用户的信件及信件处理结果。

- 2) 问题列表

对收集的问题进行分类、整理、加工形成较规范的事项问题列表。

- 3) 业务信息初始化

对各科室业务进行整理、汇总，按照不同类别进行入库。

- 4) 知识库分类维护

对知识库进行分类，按照不同类别进行维护，并形成相对规范、易懂的文字表述将

其入库。

5) 全文检索

知识库内容实现全文检索。

➤ 系统管理员平台

1) 用户管理

系统管理平台提供对用户的增删改操作。

2) 权限管理

系统管理平台的权限管理可以对用户进行权限分配包括，至少包括坐席专员、知识库管理专员、数据计分析专员等角色。

3) 平台配置管理

系统管理平台可以对系统平台的各种参数及工作流程进行维护。

4) 数据接口管理

该功能主要为系统管理员提供对本系统与其他系统数据接口。

五、 项目人员配置内容

(一) 乙方配置项目经理，应具备的条件如下：

1. 大学本科及以上学历；
2. 具有过硬的公文写作能力；
3. 熟悉和掌握 ISO9001 质量管理体系相关标准；
4. 普通话标准，有 3 年以上管理岗位工作经验；
5. 有与政府部门合作的工作经验，深刻了解呼叫中心的架构和业务模式；
6. 有高效的执行力，能高效推进工作，及时完成本职工作，同时具有较强的学习能力与适应能力，善于独立分析与解决问题；
7. 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、运营团队紧密的沟通协作；
8. 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力，有高度的责任感、进取心，具有敬业精神和奉献精神；
9. 能熟练操作电脑，熟悉 office 办公软件、网络知识及多媒体应用知识。

(二) 乙方配置工作人员，具体岗位条件如下：

● 驻场人员岗位条件：

1. 具有大专及以上学历；
2. 能够熟练操作计算机、运用 office 办公软件；

3. 具有一定的文字功底，协调能力强；
4. 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力；
5. 工作态度认真、具有很强的工作责任心、服从管理、具有敬业精神和奉献精神。

（三）乙方应按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金。

六、 其他服务内容

如在本合同履行过程中，存在增加的其他服务内容需求，可以补充合同、补充协议等书面文件形式进行约定，约定内容须由甲乙双方进行签字确认，加盖单位公章后有效。

保密协议

甲方:

乙方:

鉴于, 商业秘密是甲方资产中的重要组成部分, 是甲方多年来的努力成果。甲方为研究、开发和维护这些商业秘密进行了大量的投资。鉴于, 乙方受聘于或服务于甲方, 在职或服务期间乙方有从甲方获得商业秘密的机会, 有利用甲方物质技术资料进行创作的机会, 有获得及增进知识、经验、技能的机会; 乙方明白乙方对甲方著作权的侵犯或泄露甲方商业秘密会对甲方造成极大损害。

为保护甲方的知识产权及商业秘密, 维护甲方及乙方共同的长远利益, 双方就乙方在任职期间及离职以后保守甲方商业秘密等有关事项, 根据《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律法规及甲方保守商业秘密规章制度的相关规定, 以及甲方的行业特点, 双方遵守平等自愿、协商一致、诚实信用原则的原则下, 达成如下协议:

一、保密范围

本协议所称的商业秘密是指不为公众所知悉, 能够给甲方带来经济利益或竞争优势, 具有实用性并经甲方采取一定保密措施的技术信息、经营信息, 或属于第三方但甲方承担了保密义务的任何信息, 以及其他双方约定或甲方内部规定保密的信息。

“不为公众所知悉”是指, 甲方采取了一定保密措施, 不为当事人所属领域的相关人员普遍知悉和容易获得的信息。

“能为甲方带来经济利益、具有实用性”是指有关信息具有现实的或者潜在的商业价值, 能为甲方带来竞争优势。

“甲方采取了一定保密措施”是指包括但不限于以下情形:

- (1) 限定涉密信息的知悉范围, 只对必须知悉的相关人员告知其内容;
- (2) 对于涉密信息载体采取加锁等防范措施;
- (3) 在涉密信息的载体上标有保密标志;
- (4) 对于涉密信息采用密码或者代码等;
- (5) 签订保密协议或规章制度规定的保密信息;
- (6) 对于涉密的机器、厂房、车间等场所限制来访者或者提出保密要求;

(7) 确保信息秘密的其他合理措施。

双方确认，本协议涉及的该等信息甲方均已经通过成文或不成文的工作纪律、内部制度或工作惯例予以保密。

乙方对在职或服务期间因工作信任关系获得的或取得的信息负有保密义务，非经甲方书面同意，不泄露与使用该信息。双方确认，甲方的商业秘密包括但不限于以下内容：

1、技术信息，包括但不限于：产品研发、生产配方、工艺流程、制造方法、技术诀窍、技术指标、技术方案、设计图纸、工程设计、发明创造、研究成果、调查报告、技术报告、实验报告、实验数据、试验结果、研究开发记录、图纸、样机、模型、模具、操作手册、技术文档以及相关的计划、说明、报告、函电等。

2、经营信息，包括但不限于：企业发展战略规划、产品研发战略、管理方法、投资计划、客户名单、市场竞争情报、货源情报、行销计划、生产能力及产量、销售额、产品市场占有率、利润率、定价政策、销售战略、采购资料、进货渠道、销售网络、广告策划、广告方案、广告支出、招投标文件、不公开的财务资料、员工信息、人力资源规划等。

3、与甲方的专利权、商标权、著作权等相关的甲方技术、生产、经营、管理信息；

4、按照法律法规或者合同规定，甲方对第三方负有保密义务的第三方专有信息；

5、除以上需要保护的专有信息外，甲方对于乙方还需要特别声明的专有信息是：如乙方岗位发生变更，则乙方应当遵守甲方关于新岗位保密义务的规定和要求。如甲方因为乙方岗位变更而对以上保密信息进行补充性声明的，则乙方对补充声明中的保密信息内容也应当履行保密义务。

6、乙方对甲方关联公司的上述信息同样负有保密义务。

二、权利归属

1、双方确认，乙方在甲方任职期间，为完成甲方工作任务（包含在本职工作中和履行单位分配的本职工作之外的任务）所创作作品或成果而产生的著作权，乙方除享有署名权外，其他权利归甲方所有。

2、乙方在甲方任职期间，主要利用甲方的物质条件（包括但不限于资金、设备、零部件、原材料）、业务信息（包含不对外公开的技术资料）等所完成的发明创造、作品、成果、计算机软件、技术秘密、商业秘密信息以及有关的知识产权，或非出于本职而提交给甲方采用的，或乙方离开甲方一年内创造的与甲方本职或与甲方任务有关的作品或成果的知识产权，均属于甲方所有，乙方具有法定的署名权（依照法律规定应由甲方署名的除外）。甲方可以在其业务范围内充分自由地利用这些发明创造、作品、计算机软件、技术秘密、商业秘密信息以及有关的知识产权，进行生产、经营或者向第三方转让。乙方应当依甲方的要求，提供一切必要的信息和采取一切必要的行动，包括申请、注册、登记等，协助甲方取得和行使有关的知识产权等。

3、主张非职务成果的申明

乙方在甲方任职期间非利用甲方物质条件所完成的、与甲方业务相关的成果，乙方主张由其本人享有知识产权的，应在成果完成的一个月内向甲方申明。经甲方核实，认为确属非职务成果的，由乙方享有相关的知识产权，甲方不得在未经乙方明确授权的前提下利用这些成果进行生产、经营，亦不得自行向第三方转让。

乙方没有申明的，推定其属于职务成果，甲方可以使用这些成果进行生产，经营或者向第三方转让。即使日后证明实际上是非职务成果的，乙方亦不得要求甲方承担任何法律责任。乙方申明后，甲方对成果的权属有异议的，可以通过协商解决；协商不成的，通过诉讼途径解决。

乙方在甲方任职期间以及劳动关系解除或终止后不得以自己的名义或者他人的名义就甲方享有知识产权的成果申请专利、进行版权登记等。

4、作品或成果的范围，包括但不限于技术研究成果、学术作品、工程设计、产品设计 图纸及其说明、音像作品、美术、计算机软件等。

5、对署名权、名誉权的特别约定：鉴于甲方出于对商业秘密的保护需要可能对作者姓名保密或某些成果或作品的作者认定较为复杂，对著作权、专利申请权及相关权利属于甲方的作品，乙方自愿接受甲方对署名权、名誉权的处置，除非在进行该成果或作品创作前向甲方要求过署名权、名誉权并取得甲方书面许可。无书面许可的视为乙方未要求过署名权及名誉权。

三、告知义务

乙方在签订本协议时有如下情况之一的，应向甲方书面告知并签字确认：

1、乙方在签订本协议前已经拥有的各项专利技术、著作、商业秘密和其他专有信息（可以不透露商业秘密的实质内容）；

2、乙方在签订本协议前按照法律或协议已经向任何第三方承担保密义务的商业秘密及其他专有信息（不得透露商业秘密的实质内容）；

3、如因乙方未说明以上内容而产生的一切法律后果，由乙方自行承担，如因此给甲方造成损失的，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失。

四、保密义务

1、乙方在甲方任职期间，必须遵守甲方规定的任何成文或不成文的保密规章、制度，履行与其工作岗位相应的保密职责，妥善保密和保护甲方所有的秘密，并确保仅为甲方的利益而使用。

甲方的保密规章制度没有规定或者规定不明确之处，乙方亦应本着谨慎，诚实的态度，采取任何必要、合理的措施，维护其于任职期间知悉或者持有的任何属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的技术秘密或其他商业秘密信息，以保持其机密性。

2、乙方承诺对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的甲方商业秘密严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

3、乙方承诺不直接或间接地劝诱或帮助他人劝诱甲方内掌握商业秘密的员工离开甲方；保证遵守甲方为保护知识产权制订的相关制度与规章，认真执行保密措施；乙方如果发现商业秘密被泄露或者自己过失泄露商业秘密，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。发现他人有侵犯甲方商业秘密的行为，有责任向甲方报告。

4、乙方不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利、或为故意加害于甲方，擅自披露、使用商业秘密、制造再现商业秘密的器材、取走与商业秘密有关的物件；不得刺探与本职工作或本身业务无关的商业秘密；不得直接或间接地向甲方内部、外部的无关人员泄露；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的商业秘密；不得协助不承担保密义务的任何第三人使用甲方的商业秘密；不得复制或公开包含本岗位秘密性质的文件或文件副本；对因工作所保管、接触的有关甲方或甲方客户的文件应妥善对待，未经许可不得使用。

5、乙方保证采取所有必要的方法将接触到的各类合同内容信息进行保密，特别是合同价款、合同履行期限、合同服务内容和方式、合同附件等信息。乙方不得将从合同资料中了解到的任何信息用于其它任何目的。除甲方参与决策的管理人员外，不得将任何合同相关信息内容（包括但不限于合同的电子版与纸质版、会议纪要、合同谈判资料等）传阅、复制或透露给其它任何人。

6、乙方依照法律规定（如在缔约过程中知悉其他相对人的商业秘密）和在有关协议的约定（如技术合同）中对外承担保密义务的事项，属于保密信息。乙方保证不向任何其他方透露合同中的各合作方及交易相关的未公布信息。

7、采购过程中乙方采用比质比价、竞价的方式采购的，根据项目业务需要，对甲方现有设备、规格型号、以及与在采购过程中了解到的其他供应商信息（包括商业信用、生产供货能力、支付能力包括供货价格、质量、售后服务等）承担保密义务。

五、不披露制度

1、乙方承诺，在甲方任职期间及离职之后，未经甲方书面同意，不得以泄露、告知、公布、发布、发表、出版、传授、转让或者其他任何方式使任何第三方（包括按照保密制度的规定不得知悉该项秘密的甲方其他职员）知悉及或使用属于甲方或者虽属于他人但甲方承诺有保密义务的技术秘密或其他商业秘密信息，也不得在履行职务之外使用这些秘密信息。

2、防止公开发表措施：对含有甲方商业秘密或含有与甲方有利害关系的单位或个人商业秘密的作品，如乙方为了发表论文、文章、评定成果、职称等需要在有限范围内公开作品或大范围公开作品的，应先取得甲方的书面认可。甚至这些信息可能全部或部分乙方本人在工作期间直接或间接取得的成果。

六、保密期间

双方同意，乙方离职之后仍对其在甲方任职期间接触、知悉的属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的技术秘密和其他商业秘密信息，承担如同任职期间一样的保密义务和不擅自使用有关秘密信息的义务，而无论乙方因何种原因离职，保密期限直至甲方宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

七、保密报酬

乙方认可，甲方在支付乙方的工资报酬时，已考虑了乙方在职及离职后需要

承担的保密义务，故而无须在乙方在职或离职时另外支付保密费。

八、不侵犯第三方权利

乙方承诺，在为甲方履行职务时，不得擅自使用任何属于他人的技术秘密或其他商业秘密信息，亦不得擅自实施可能侵犯他人知识产权的行为。

若乙方违反上述承诺而导致甲方遭受第三方的侵权指控时，乙方应当承担甲方为应诉而支付的一切费用；甲方因此而承担侵权赔偿责任的，有权向乙方追偿。上述应诉费用和侵权赔偿可以从乙方的工资报酬中扣除。

九、交接义务

1、乙方因职务上的需要所持有或保管的一切记录着甲方秘密信息的文件，资料，图表，笔记，报告，信件，传真，磁带，磁盘，仪器、讲义以及其他任何形式的载体，均归甲方所有，而无论这些秘密信息有无商业上的价值。乙方离职时，不得以任何形式复制关于甲方的任何专有信息。

若记录着秘密信息的载体是乙方自备的，则视为乙方已同意将这些载体物的所有权转让给甲方。甲方应当在乙方返还这些载体时，给予乙方相当于载体本身价值的经济补偿。

2、乙方应当于离职时，或者于甲方提出请求时，返还全部属于甲方的财物，包括记载着甲方秘密信息的一切载体。

但当记录着秘密信息的载体是乙方自备的，且秘密信息可以从载体上消除或复制出来时，可以由乙方将秘密信息复制到甲方享有所有权的其他载体上，并把原载体上的秘密信息消除。此种情况乙方无须将载体返还，甲方也无须给予乙方经济补偿。

十、法律责任

1、乙方违反协议中的保密义务，应立即停止违约行为，并继续履行本协议，且需承担违约责任，一次性向甲方支付违约金人民币 5000 元。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行全部赔偿。

2、乙方违反保密义务使甲方遭受损失的，乙方应对甲方的经济损失进行赔偿。具体损失赔偿标准为：

(1) 损失赔偿额为甲方因乙方的侵权及违约行为所受到的全部经济损失，包括但不限于甲方为开发、保护有关商业秘密所投入的费用、因乙方行为导致甲

方产品销售量减少的金额以及依靠商业秘密取得的利润减少金额等；

(2) 依照前款计算方法难以计算的，损失赔偿额为等同于乙方利用甲方商业秘密而获得的利益的金额；

(3) 甲方因调查乙方侵权及违约行为而支付的费用由乙方承担，包括但不限于诉讼费、律师费、交通费、食宿费、公证费、鉴定费、翻译费等。

3、由于乙方未履行或未完全履行告知义务而致使甲方对第三方承担责任的，甲方可就 所遭受的全部损失向乙方追偿，损失计算方式同上。

4、由于乙方侵犯第三方专有信息而致使甲方对第三方承担责任的，甲方可就所遭受的全部损失向乙方追偿，损失计算方式同上。

5、在劳动合同期内，乙方违反保密义务，虽未造成甲方经济损失或给甲方造成损失轻微，但给甲方正常生产经营活动带来麻烦或影响的，视为乙方不胜任工作，甲方有权单方调整乙方工作岗位，并相应调整其薪金待遇。

6、在劳动合同期内，乙方违反保密义务，造成甲方损失达人民币¥5000.00元或造成较大影响的，视为严重违纪行为，甲方可随时解除乙方的劳动合同，不支付任何补偿金，并由乙方负责赔偿由此给甲方造成的所有损失。

7、乙方违反保密义务情节严重构成犯罪的，甲方将移送或报案至公安机关，依法追究乙方的刑事责任。根据《中华人民共和国刑法》第 219 条之规定：违反约定或者违反权利人有关保守商业秘密的要求，披露、使用或者允许他人使用其所掌握的商业秘密的处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；造成特别严重后果的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。

十一、争议解决

由乙方不遵守本协议，造成的一切损失，甲方将根据国家法律法规追究乙方的刑事及民事责任，本合同未尽事宜，甲乙双方协商解决，若协商不成，甲乙双方任何一方可到甲方所在地劳动争议仲裁机构申请劳动仲裁，对仲裁裁决不服或仲裁不予受理的，到甲方所在地人民法院提起诉讼。

上述约定不影响甲方请求知识产权管理部门对侵权行为进行行政处理。

十二、附则

1、双方确认，在签署本协议前已仔细阅读协议的内容，并完全了解协议条款的法律含义。本协议如与双方以前的口头或书面协议有抵触，以本协议为准。

本协议的修改必须采用双方同意的书面形式。

2、本协议自甲方盖章、乙方签字之日起生效。本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

乙方（签字）：

年 月 日

年 月 日

