



# 北京经济技术开发区电话语音辅助 教育咨询服务合同

甲方：北京经济技术开发区社会事业局

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规规定，甲乙双方本着平等、自愿、公平、诚信的原则，经协商一致，就电话语音辅助教育咨询服务项目达成协议如下：

## 第一条 服务内容及要求

1. 建立电话客服系统平台。平台服务时间为 2026 年 8 月 30 日-2027 年 4 月 30 日 5\*8 小时（每周 5 天，每天 8 小时），2027 年 5 月 1 日-2027 年 8 月 29 日 7\*8 小时（每周 7 天，每天 8 小时）。使用 010-83509550 作为其热线呼入、呼出号码。

2. 平台配备电话咨询服务、语音留言服务、内部信息库收集服务、坐席管理服务、咨询/转移外线功能、三级 IVR 接入、三方通话转接、工单配置、工单流转等各项功能。

3. 电话客服数据管理相关技术支持，包含：提供人工智能知识库，知识点使用统计、数据监控、话务数据报表统计、工单数据报表统计，质检管理，后台配置支持服务，根据要求可提供周报、月报等。

4. 电话客户系统平台支持不少于 10 路的通话并发，支持通话坐席与智能客服管理平台对接，支持按需增加或减少坐席数量。同时包



括技能组配置、呼入呼出流程配置、语音播报配置和非工作时间配置等服务。系统坐席数量根据甲方服务情况进行调整,共提供4-15个平台通话坐席。

## 5. 智能化服务

(1) 智能应答服务:提供智能化咨询服务、AI智能知识库、AI机器人问题统计。来电人可通过拨打统一的热线电话号码,系统自动识别咨询人问题并解答,对于无法解答的问题可直接转人工处理并给予下一步指导,AI语音提供7×24小时服务,并根据机器人知识库提供智能应答使用情况数据。智能应答机器人资源提供支持不少于24路的智能应答机器人使用资源,支持按需增加或减少机器人数量。

(2) 智能质检服务:利用人工智能技术,实现话务录音语音转文字,同时可对话务员服务进行全量检测,实现更高效、精准、全面的服务质量管理。

(3) 智能化服务训练:机器人AI训练,对机器人进行相关关键词、智能应答流程、业务逻辑判断条件、质检范围、业务流程改进等多方面,提供不少于40条以上的机器人训练,并根据实际需求,逐步进行问题的添加、减少及更换等事宜。

6. 为确保项目平稳运行,平台服务及相关技术服务正常开展,必要时,提供服务支撑团队及服务支撑场地支持。

## 第二条 合同期限

自2026年8月30日起至2027年8月29日止。

## 第三条 甲方的权利和义务

1. 甲方需对电话语音辅助教育咨询服务的业务流程和功能需求提出要求。



2. 甲方有权制定或修改电话语音辅助教育咨询服务业务流程和功能需求,经双方确认,乙方按需求进行修改。

3. 甲方临时扩大或减小系统平台数量服务规模或对其业务要求进行调整,由甲方项目联系人提前一个月联系乙方项目联系人进行协商。经甲、乙双方商议确认后需针对原协议签订补充协议,乙方根据自身情况对所提供的服务进行调整,甲方需按照实际服务内容支付服务费用。

4. 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

5. 甲方有义务配合乙方提供此项目所需的相关资质、证明材料等相关证件。

#### **第四条 乙方的权利和义务**

1. 乙方需要按照甲方的要求进行系统平台的搭建。

2. 项目运营过程中,在双方确认后,乙方有义务按照甲方要求进行系统功能的修改。

3. 因乙方系统平台故障造成甲方热线无法正常工作的,乙方应在收到甲方通知后4小时内进行故障排查,提供维修服务。超过24小时仍无法修复,乙方提供应急替代设施并承担相应损失。

4. 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。如甲方临时扩大或减小服务规模或对其业务要求进行调整,由甲方项目联系人提前一个月联系乙方项目联系人进行协商。经甲、乙双方商议确认后需针对原协议签订补充协议,乙方根据自身情况对所提供的服务进行调整,乙方有权要求甲方需按照实际发生服务成本支付服务费用。

5. 乙方按照甲方要求,负责完成系统功能使用的培训工作,并提供后续的技术支撑,满足甲方的工作需要。



## 第五条 费用及结算方式

### 1. 合同总金额

人民币（大写） 壹佰壹拾玖万壹仟陆佰叁拾圆整  
（¥ 1191630.00 ）（含税）；

### 2. 付款方式：

（1）甲方于合同签订且财政资金到位后 30 个工作日内，向乙方支付合同价款的 60 %，即人民币（大写） 柒拾壹万肆仟玖佰柒拾捌圆整 （¥ 714978.00 元）（含税）；

（2）待该项目结束后 30 个工作日内进行项目验收，验收通过且财政资金到位后，支付剩余 40% 合同款，即人民币（大写） 肆拾柒万陆仟陆佰伍拾贰圆整 （¥ 476652.00 元）（含税）

### 3. 其他：

每次付款前乙方需向甲方出具等额的增值税发票，否则甲方有权不予支付。因甲方系财政拨款单位，如因财政或有关部门就本项目资金未能及时拨款到位，待本项目资金到位后向乙方付款，而不视为甲方付款违约，甲方亦不承担任何违约责任。但乙方不得拒绝或延期履行义务，否则应按本合同约定承担违约责任。

### 4. 开票信息：

发票购买人名称：北京经济技术开发区综合服务保障中心

统一社会信用代码/纳税人识别号：12110000MB1R6019XN。

## 第六条 项目验收

乙方应在项目完成后 30 个工作日内按照甲方要求提交项目验收材料，甲方根据合同约定的服务内容及要求对乙方实际完成工作质量进行验收确认。



## 第七条 知识产权及保密条款

1. 乙方因完成本合同项下工作而形成的所有服务成果以及因履行本合同涉及的与甲方有关的信息资料等的知识产权(包括但不限于版权、发表权等)归甲方所有,未经甲方书面同意,乙方不得以任何形式使用或享有、或将上述成果透露给任何第三方或提供给任何第三方使用。

2. 任何一方在签署或履行本合同过程中对知晓的对方未公开的秘密及其他资料和信息(包括但不限于国家秘密、商业秘密、个人信息、项目方案等),非经对方书面同意不得使用或向第三方泄露,否则应承担由此给另一方造成的损失,但甲方为履行本合同目的使用乙方提供的服务除外,法律另有规定的除外。

3. 乙方须保证参与本项目工作对本项目中所获知的甲方相关信息保密,不得使用或向第三方泄露。

4. 保密信息包括但不限于以下内容:工作流程、规章制度、数据资源、协议内容、不公开的任何资料等。

5. 保密期限自本协议生效之日起至保密信息成为公开信息止。

6. 乙方保证提交甲方之研究资料及任何信息没有侵犯任何第三方的知识产权及其它权益,因侵犯第三人权益,第三人向甲方提出侵权赔偿的,由乙方承担所有赔偿责任。甲方因此受到损失的(包括但不限于经济、名誉方面的损失),甲方有权要求乙方赔偿。

## 第八条 违约责任及不可抗力

### (一) 违约责任

1. 合同履行过程中,双方必须依照本合同履行各项条款之约定,不得违反。若一方出现违反本合同之行为,经另一方告知后仍未改正、



消除影响的, 违约方应赔偿另一方相应损失。若乙方原因导致的相关民事行为责任, 由乙方负责。

2. 若甲方需解除合同, 双方提前 3 个月签订终止协议并按照实际发生费用结算, 乙方需按照甲方要求, 提供实际支付款项的相应材料。

3. 乙方存在下列违约行为的, 甲方有权立即解除合同并要求乙方向甲方支付本合同约定金额 20% 的违约金。

(1) 乙方违反合同约定, 经甲方催告后 3 日内仍不改正的, 甲方有权解除合同;

(2) 乙方与第三方恶意串通侵害甲方权益的;

(3) 乙方违反保密义务的;

(4) 乙方违反合同约定, 造成重大财产损失或人身伤害事故的;

(5) 乙方存在违法犯罪行为的;

(6) 乙方存在严重违约行为, 足以影响活动顺利开展的或给甲方声誉造成严重负面影响的;

(7) 乙方其他未按照本协议约定履行的行为。

4. 乙方未能在合同约定的限期内提供合同约定的服务导致合同解除的, 甲方有权要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

(二) 不可抗力

如果发生不可抗力事件, 影响一方履行其在本合同项下的义务, 则在不可抗力造成的延误期内中止履行, 而不视为违约。

宣称发生不可抗力的一方应迅速书面通知其他各方, 并在其后的十五(15)天内提供证明不可抗力发生及其持续时间的足够证据。

如果发生不可抗力事件, 各方应立即互相协商, 以找到公平的解决办法, 并且应尽一切合理努力将不可抗力的影响减少到最低限度。



金钱债务的迟延履行责任不得因不可抗力而免除。

迟延履行期间发生的不可抗力不具有免责效力。

### (三) 其他责任

甲方如有特殊原因,需逾期支付服务费用,应内以书面形式向乙方进行说明。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。

## 第九条 免责条款

1. 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件,不能履行本协议的,根据不可抗力事件的影响,部分或全部免除责任。

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,此情况不应影响协议的正常履行。上述中断运行是指北京联通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。

3. 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件,不能履行协议的,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协议履行影响状况的证明。

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协议或解除协议。

## 第十条 争议的解决方法

因履行本合同引起或与本合同有关的任何争议先经甲乙双方协商解决,如协商不成,任何一方可向北京市大兴区人民法院起诉。

## 第十一条 合同变更和终止

1. 在本合同有效期内,如合同与其生效后新颁布的有关法律、法规、政策规定不符,由甲、乙双方协商变更,如能协商一致,按照符



合新颁法律、法规、政策规定拟定补充合同执行；如不能达成一致，本合同解除。合同解除后，尚未发生的业务，停止履行。

2. 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

3. 在本合同履行过程中有违反廉政规定和欺诈行为的，合同解除。

4. 合同履行期间，甲方根据本合同约定终止合同履行的，甲方需以书面形式通知乙方，通知送达乙方本合同解除；合同解除前，本合同继续有效。

5. 本合同终止后，甲方按照乙方对合同期间发生的应尽未尽事项负责结清，有关保密义务的条款对双方仍然有效。

## 第十二条 信息安全条款

1. 甲方传送的主叫号码为：010-83509550；呼叫时段为：9:00-12:00、13:00-18:00；呼叫频次为：10次/天/席。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。

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情况不符，乙方有权终止服务。

3. 甲方不得对此项目进行转租转售，即甲方是使用乙方业务的最终用户。如甲方经营该业务，应提供工信部或通管局颁发的《增值电信业务经营许可证》。如甲方没有经营资质且有转租转售行为，乙方有权终止服务。

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。

5. 甲方保证客户资料协议准确性及合规性,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。

6. 甲方不得利用此项目,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的意见;
- (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。

### 第十三条 其他

1. 本合同经双方法定代表人(负责人)或其授权代表签署并加盖双方公章或合同专用章之日起生效。合同签订日期以双方中最后一方签署并加盖公章或合同专用章的日期为准。

2. 本合同一式陆份,甲方叁份,乙方叁份,自甲乙双方负责人签字盖章后即生效。未尽事宜甲乙双方另行签订补充协议,补充协议与本合同具有同等效力。本协议附件作为协议的补充内容,与协议具有同等效力。

3. 双方自觉接受纪检监察部门的监督,并自愿配合接受结果查究。

#### 4. 特别约定

本特别约定是合同各方经协商后对合同其他条款的修改或补充,如有不一致,以特别约定为准。

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

(以下无正文)



签署页

甲方

乙方

单位名称(公章):北京经济技术  
开发区社会事业局

单位名称(公章):中国联合网  
络通信有限公司北京市分公司

单位负责人:

法定代表人(负责人)或

授权代表(签字):

签订日期:

签订日期:

单位地址:北京经济技术开发区  
万源街4号院2号楼17层

单位地址:北京市西城区复兴门  
南大街6号

邮政编码:100176

邮政编码:100052

联系人:高荣媛艺

联系人:于翔

电话号码:010-83509550

电话号码:15611029855

传真:/

传真:/

电子信箱:/

电 子 信 箱 :  
yuxiang6@chinaunicom.cn

开户全称:/

开户全称:中国联合网络通信  
有限公司北京市分公司

开户银行:/

开户银行:中国建设银行北京  
分行新华支行

银行账号:/

银 行 账 号 :  
11001014600053002706

统一社会信用代码:/

统 一 社 会 信 用 代 码 :  
911100008016572721

