



《市场监管领域热线外包服务项目合同》
的补充协议

甲方: 北京市市场监督管理局

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

鉴于:

甲方与乙方于 2025 年 12 月 30 日签订了《市场监管领域热线外包服务项目合同》(编号: CU12-1101-2025-022616, 以下称“原协议”)。现因热线回拨率纳入监测评价需增加热线外呼时长包的原因, 双方决定对原协议的合同书内容进行如下补充:

- 1、甲、乙双方同意, 因业务实际需要, 将原协议合同书第 4 条中“服务费总价为 7863, 012 元”修改为“服务费总价为 7869, 172 元”(大写金额: 柒佰捌拾陆万玖仟壹佰柒拾贰圆整), 同时将原明细表变更如下:

服务项目	费用	内容	单价	数量	月费用	年费用(元)
	类型		(元/月) (含税)		(元)(含 税)	(含税)
综合联系 电话咨询 服务	坐席费用	普通咨询坐席岗	10276.5	2	20553	246636
		普通咨询坐席兼 运营管理岗	11878	1	11878	142536
市场监管 业务咨询 热线服务	坐席费用	普通咨询坐席岗	9238	51	471138	5653656
		班长岗	10560	2	21120	253440
		质检岗	10266	1	10266	123192
		培训岗	10501	1	10501	126012
		服务管理岗	10442	1	10442	125304
		运营管理岗	13363	1	13363	160356
场地、系 统、外呼 费用	场地及系 统费用	场地	1120	53	59360	712320
		系统	490	53	25970	311640
	外呼费用	外呼(2026年1 月-8月)	220	3	660	5280
		外呼(2026年9 月-12月)	220	10	2200	8800
总价(元)						7869172

本条款其它文字不变。

- 2、原协议合同书第 5 条(2)中的③和④进行调整如下:

③ 2026 年 9 月底前, 经甲方对乙方已完成工作情况进行考核验收, 符合甲方要求及合同约定后, 甲方向乙方按本协议支付项目合同金额共计金额人民币 1967,293 元(大写人民币: 壹佰玖拾陆万柒仟贰佰玖拾叁圆整)。本条款其它文字不变。

④ 在本合同服务期(2026 年 12 月 31 日)结束前, 经甲方对乙方 1-11 月工作完



成情况进行考核验收,通过甲方验收后,2026年12月甲方向乙方按本协议支付项目合同金额人民币 1970,373 元(大写人民币:壹佰玖拾柒万零叁佰柒拾叁圆整)。本条款其它文字不变。

- 3、乙方承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》及相关法律法规,承诺向联通方提供及对接联通方的设备、系统等软硬件产品及服务等均符合相关法律法规、国家及行业标准以及联通方要求,并按相关法律法规要求取得合法授权及资质证明;
- 4、乙方承诺遵守《中华人民共和国数据安全法》及相关法律法规,承诺履行数据安全保护责任;承诺不在互联网存储、传输重要数据和核心数据;承诺已配备安全保护技术措施和其他必要措施,包括但不限于数据加密传输、数据加密存储、敏感数据脱敏、操作权限控制、批量操作审计等,防止数据泄露、损毁、丢失、窃取、篡改;承诺涉及采集外部数据的,提供并说明数据来源,对数据来源的合法合规性承担责任,确保外部数据采集渠道的合法合规,且不存在侵权事项;承诺在中华人民共和国境内收集和产生的数据,在境内储存;承诺不向境外传输、存储本合作涉及的数据。如因业务等需要确需向境外提供,须经联通方同意,并遵守相关法律法规;
- 5、乙方承诺遵守《中华人民共和国个人信息保护法》及相关法律法规,承诺收集、存储、使用、加工、传输、提供等处理个人信息行为遵循合法、正当、必要和诚信原则;承诺遵守用户真实身份信息制度(“实名制”)的各项要求,提供身份证件号码、统一社会信用代码等真实身份信息进行认证并开展合作业务,不冒用组织机构、他人身份信息进行虚假注册,保证所提供信息、资料的真实、完整、准确和有效;
- 6、乙方承诺遵守《中华人民共和国反电信网络诈骗法》及相关法律法规,承担风险防控责任,建立反电信网络诈骗内部控制机制和安全责任制度,加强业务涉诈风险安全评估;加强内部防范电信网络诈骗工作,对工作人员开展防范电信网络诈骗教育。
- 7、除上述在本协议中明确补充的部分外,原协议的其余部分应完全继续有效。
- 8、本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。
- 9、本协议一式肆份,双方各执贰份,具有同等法律效力。

甲方:北京市市场监督管理局

法定代表人/授权代表:

乙方:中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人/授权代表:

日期: 2026 年 8 月 28 日

日期: 2026 年 8 月 28 日

附件:《市场监管领域热线外包服务项目合同》(编号:CU12-1101-2025-022616)