

400呼叫中心服务协议（标准）

甲方：深圳市东泰国际物流有限公司

乙方：深圳优音通信有限公司

乙方作为国内领先的企业呼叫中心服务供应商，同时也是中国联通、中国电信、中国移动 400 企业直线业务合作伙伴，本着平等互利、诚实信用原则，甲乙双方依据《中华人民共和国合同法》相关规定，就乙方向甲方提供优音 400 呼叫中心服务事宜达成如下协议：

一、合作方式

1.乙方向甲方提供优音 400 呼叫中心服务和 400 电话号码 4000900118 申请服务，甲方同意接受乙方提供的服务，并根据本协议向乙方支付费用。

2.如甲方需要乙方为其实现彩铃、导航、语音留言、自助管理或直接转接移动电话等增值服务，则 400 号码计费将以转接至乙方平台起开始计费。

二、权利与义务

1.甲方权利与义务

(1) 在本协议期内且不存在逾期欠费的情况下，甲方可以正常使用乙方优音 400 呼叫中心，对 400 电话号码具有使用权；在本协议到期 5 个工作日前甲方不与乙方续签本协议，乙方有权在协议到期后停止甲方使用优音 400 呼叫中心并收回号码；在本协议期内甲方出现话费为零的情况下，乙方有权停止甲方使用优音 400 呼叫中心并收回号码。

(2) 甲方应负责配合乙方执行《中华人民共和国电信条例》中关于通信服务实名制的相关要求，提供开户资料（营业执照原件扫描件、法人身份证原件扫描件等）给乙方审核，并按照电信运营商要求如实填写 400 企业直线服务受理单。如甲方提供虚假材料，电信运营商有权随时停止服务，如因此导致乙方遭受处罚，乙方有权向甲方追索相关损失。甲方提交的企业信息和联系人信息如有变更，应在 5 个工作日内通过书面、电子邮件、电话等方式通知乙方，并向乙方提供变更后材料供乙方备案。

(3) 甲方在申请 400 呼叫中心服务时，须申请一个主选接入号码，两个备选接入号码，避免多个用户同时申请同一个 400 接入号码而导致申请失败，甲方应在协议签订之日起 10 日内提交开户资料，甲方未按此要求提



交开户资料，导致首选号码不能开通的，责任由甲方承担。甲方最终选用号码系甲方真实意思表示，因甲方只选择主选号码导致申请失败，并不同意协商更换号码而直接要求终止协议的，乙方扣除协议金额的 30% 作为违约金后剩余款项退还甲方。

(4) 甲方选择的接入号码可能为二次启用号码，二次启用号码已由运营商按规范要求进行过冻结处理，但仍然不能避免被原客户误拨的可能。甲方新开户的情况下，如因原客户误拨，导致平均每天误拨电话量超过 10 通，并且有实质性的通话内容，此情况持续累计一周，经乙方查证属实，可免费为甲方更换 400 号码，甲方已充分了解并愿意承担由此产生的相应风险。

(5) 甲方须按与乙方的约定，按时支付各项费用给乙方。在乙方处办理的 400 电话号码未正式开通前，甲方不得对外发布此 400 号码的任何广告宣传，否则由此引发的风险由甲方自担。

(6) 甲方不得私自将乙方服务转让、转租、转售，如出现甲方更名导致的过户等事由均以运营商政策为准。如乙方或运营商核实甲方并非乙方服务的实际使用方，乙方有权终止服务，甲方不得以此为由要求退款或索赔。

2. 乙方权利与义务

(1) 乙方向甲方提供优音 400 呼叫中心服务，并按甲方对号码的要求提供 400 企业直线号码，乙方保证在甲方付款和提供前述开户资料后 3 个工作日内开通服务。但运营商对号码开通周期有特别要求的，以运营商要求为准；特殊号码的开通，依据各运营商规定的时间内完成。

(2) 乙方为甲方提供故障支持服务，偶发故障出现时甲方应及时申报故障，乙方将及时就甲方非人为操作所出现的故障提供支持，但因甲方人为原因或不可抗力、以及其他非乙方控制范围内的事项除外。

(3) 甲方承诺不会用 400 呼叫中心服务从事非法行为以及其他违反法律法规、部门规章或国家政策的活动，如有第三方就甲方非法行为向乙方提起任何投诉、索赔、诉讼或其他类型的诉求，甲方应立即出面解决，并应赔偿乙方因此遭受的全部直接经济损失，包括但不限于律师费等各种费用、赔偿支出等。一经发现，乙方有权立即中断对甲方的服务，并有权向公安部门报案。

三、资费标准

1. 结算价格：乙方给甲方提供的优音 400 呼叫中心服务，采取预付费的形式进行结算，以甲方的通话时长、发送短信数量与选用的功能按各自资费收取。



2. 合同期内乙方为甲方免费开通功能如下：绑定手机、挂机短信、漏话短信、企业彩铃、语音信箱、分区转接、分时转接、通话录音、空闲接入、播报工号、分支统计、满意度调查、呼叫黑名单、分级语音导航、自助服务门户。

3. 预存费用包含预存通话费、短信费和功能费：

(1) 合同套餐 5000 元/ 3 年，预存通话费 5000.00 元；通话资费：长话费： 0.80 元/分钟，市话费：0.80 元/分钟；

(2) 预存短信费： 0.00 元，短信资费： 0.10 元/条；

(3) 预存功能费 0.00 元；赠送功能费 100.00 元/月；

功能	月租（元/月）	是否开通	合计
虚拟总机	100	否	0
群发短信	50	是	0
来电记忆	50	是	0
电话会议	50	否	0
功能费合计	0 元		

(4) 合同总金额： 5000.00 元，大写： 伍仟 元整。【包含：预存通话费、预存短信费（若有）、预存功能费（若有）】

4. 合同到期后，套餐余额及其他费用清零，所赠送功能终止。

5. 其他约定：

(1) 群发短信功能受国家管控和运营商政策影响，无法承诺到达率和及时率，如果对群发短信成功率有较高要求，需要提交相关备案信息进行审核。

(2) 通信平台采用运营商 PSTN 网络，不同运营商（中国联通、中国电信、中国移动）的接入策略不一致，我方不承诺任何情况下所有被叫号码均可以接通。

(3) 预存合同套餐通话费，统一用于支付套餐实际使用产生的通话费、短信费、功能费。

(4) 赠送通话费一次性到账，按照合同年限分月扣除。赠送 400 通话费仅限套餐期内抵扣呼入通话费，不能用于抵扣功能费、短信费、外呼通话费、电话会议功能产生的相关费用。



(5) 套餐中赠送的功能，仅限所赠送功能的功能费免费，因使用赠送功能所产生的通话费、短信费按双方约定的资费收取，并从合同套餐或预存的通话费、短信费中扣除。

(6) 合同套餐费为本协议套餐合同期最低消费，协议期满甲方未达到最低消费金额的，按照套餐费用收取。

(7) 乙方于协议期内免费赠送甲方 100 条挂机短信用于客户体验，该活动仅限首次办理 400 相关业务。

四、话费结算

1. 甲乙双方签订协议后，双方应严格按照本协议约定履行各自义务。本协议生效后，如因甲方出现提前终止协议行为的，甲方未付款的须继续履行付款义务；甲方已付款的，乙方将不退还预付款。

2. 在协议期内，如乙方发现甲方预存话费余额小于 50 元，将以书面、电子邮件、电话或其他方式通知甲方。甲方在收到该通知后 3 个工作日内应补足与合同套餐等额费用，同时合同期也相应顺延。如甲方在话费为零时未补足相应费用，乙方有权停止该号码服务，不再另行通知。

3. 甲方应在签订协议当日内付款到乙方账户，特殊情况下乙方可以为甲方预定的号码保留最多三个工作日。

4. 发票提供：乙方按实际收到的甲方付款金额和甲方提供的开票信息，提供符合国家规定的发票给甲方。

5. 乙方账户：

开户银行	中国工商银行深圳国贸支行	支付宝
公司账号	4000022809200375887	szzy_ply@uincall.com
公司名称	深圳优音通信有限公司	

五、协议期限

1. 本协议有效期 叁 年，自甲乙双方签字盖章之日起计算。

2. 协议到期前五个工作日，如需续签，甲乙双方应就本协议续签事宜达成一致并签订相应的补充协议，否则本协议到期自动终止。

六、网络安全

1. 乙方应保证甲方正常使用优音 400 呼叫中心服务；但如甲方原因导致无法接通、停止服务等，甲方应承担全部责任，与乙方无关。

2. 甲方保证必须遵守与国家电信、大众传播和互联网信息传播等相关的政策、法律、法规、条例条文等，



保证所开展的业务（包括使用优音 400 呼叫中心服务的业务，以及 Logo、赞助商信息、广告等）中不包含任何形式的色情、反动、暴力等国家法律法规、条例所禁止的内容。

七、保密

甲乙双方对双方之间的合作及本协议的具体内容负有保密责任。未经对方事先书面同意，任何一方不得将双方的合作及本协议的具体内容披露给任何第三方。因泄密造成损失，由泄密方承担全部责任。

八、违约责任

1.如甲方未按照本协议约定支付预付款项，超过五个工作日的，乙方有权解除本协议，并要求甲方赔偿乙方协议总金额30%的违约金。

2.如乙方未按照本协议约定提供相关的服务（运营商等原因除外），连续超过五个工作日，甲方有权解除本协议并要求乙方退还甲方除赠送话费之外的剩余话费，并赔偿甲方协议总金额30%的违约金。

3.因不可抗力给对方造成损失的，双方无须承担违约责任，但应努力减小因不可抗力而造成的损失。不可抗力是指不能预见、不能避免和不能克服的客观情况：包括并不限于地震、台风、洪水、冰雹、雷电、暴风雪等自然灾害；战争、罢工、骚乱、法律法规变动及政府行政行为等因素。

4.以下情形不属于乙方违约：

- (1) 甲方所选择号码的开通周期属于运营商特别约定而导致延期开通的；
- (2) 甲方未提交开户资料或提交的开户资料不符合通信服务实名认证审核标准而导致不予开通的；
- (3) 由于运营商线路设备调整、调试、扩容等原因，致使甲方无法按照本协议约定使用400号码服务的；
- (4) 其他由于运营商原因而导致偶发通信故障的；

5.由于运营商调整线路、号码等原因，致使甲方无法按照本协议约定使用400号码服务的，乙方同意甲方可以选择如下的替代方案：

(1) 乙方可提供新的 400 号码替代原号码使用，并将甲方原号码中剩余预存费用转移到新号码中，继续履行本协议至协议期满；



(2) 甲方可选择终止本协议，甲方未消费的预存话费在乙方计费核算出账之日起五个工作日内退还给甲方（赠送话费除外）。

九、争议的解决

对于因本协议履行而发生的任何争议，双方首先应通过友好协商解决，协商不成的，任何一方均有权向原告所在地人民法院提起诉讼之权利。

当本协议项下产生任何争议及任何争议正在持续时，除争议事项外，双方应继续行使其剩余的相关权利，履行其本协议规定的其它义务。

十、其他

1. 未经一方书面同意，另一方不得全部或部分转让其在本协议中约定的权利和义务。
2. 若有未尽事宜，或因情势变更导致本协议对其中一方显失公平时双方可另行协商，签订补充协议。
3. 甲乙双方经营主体更名等，不影响本协议的有效性，但变更方须向对方提供相关证明。
4. 本协议一式贰份，甲乙双方各执壹份，自双方签字盖章之日起生效，本协议附件与本协议具有同等法律效力。
5. 本协议传真件、扫描件与原件具有同等法律效力。
6. 补充条款：_____

甲方（签章）：深圳市东泰国际物流有限公司

通信地址：深圳市坪山新区深圳出口加工区启三路6号

城冠工业区厂房A栋三楼、B栋302

授权代表：黎伟坤

联系电话：18123682647

日期：2018年11月7日

乙方（签章）：深圳优音通信有限公司

通信地址：深圳市罗湖区深华商业大厦1001室

授权代表：蔡丽珊

联系电话：0755-82438147 转 6987

日期：2018年11月7日

