

企业呼叫中心服务协议

甲方：

乙方：北京优音通信有限公司

乙方为甲方提供企业呼叫中心服务，甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》合同编及相关法律规定制定本协议，条款如下：

一、合作方式

乙方向甲方提供企业呼叫中心服务并提供相应的售后服务与技术支持，甲方根据本协议向乙方支付服务费用。

二、权利与义务

1. 甲方的权利与义务

1.1. 甲方应配合乙方执行《中华人民共和国电信条例》，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，并如实填写业务受理单。甲方应在协议签订之日起 3 日内提交开户资料，甲方未按要求提交开户资料，导致首选号码不能开通的，责任由甲方承担。

1.2. 甲方在申请企业呼叫中心服务时，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接入号码而导致申请失败。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因原客户误拨，由此导致平均每天误拨电话量超过 10 通，并且有实质性通话内容的，此情况持续一周，经乙方查证属实，可免费为甲方接入新的服务号码，甲方已充分了解并愿意承担由此产生的相应风险。

1.3. 甲方在乙方处办理的企业呼叫中心服务未正式开通前，甲方不得对外发布此服务号码的任何广告宣传，否则由此引发的风险及损失由甲方自行承担。

1.4. 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。

2. 乙方的权利与义务

2.1. 乙方保证在甲方付款和提供前述开户资料并审核通过后 3 个工作日内开通服务。但运营商对号码开通周期有特殊要求的，以运营商要求为准。

2.2. 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、以及其他非乙方过错的事项除外。

2.3. 在本协议到期前 5 个工作日内，如甲方不与乙方续签本协议，乙方有权在协议到期后停止平台接入服务，号码归属运营商保留；在本协议期内甲方出现服务费为零的情况下，乙方则有权停止平台接入服务，号码归属运营商保留。

2.4 甲方确保在使用乙方提供的企业呼叫中心服务时，严格遵守中华人民共和国境内的所有涉及的相关法律、法规、规章及国家、地方政策，若甲方利用优音呼叫中心服务从事各项违反法律、法规及相关行政规章等行为，一经发现，乙方有权停止提供服务，并不退还剩余服务费且有责任配合公安等司法机关调查，由此产生的一切后果均由甲方自行承担。如因甲方原因导致乙方遭到任何形式的赔偿请求或者承担任何责任，乙方有权要求甲方赔偿与本协议等额的违约金，并向甲方追索因此遭受的全部直接经济损失，包括但不限于：侵权损害赔偿、诉讼费、律师费等费用，乙方均可在承担责任后向甲方追偿。

三、资费标准与话费结算

1. 资费标准：

1.1 统一接入 400 号码：_____（该号码仅限呼入），服务套餐_____元/____年（折合通话时长_____分钟），超出后按_____元/分钟计费；短信资费：_____元

/条，语音转写_____元/分钟，（以上费用均可于服务套餐中抵扣）。

1.2 增值功能费_____元；赠送增值功能费_____元/月；

增值功能	月租（元/月）	是否开通	合计
虚拟总机	100	否	0
群发短信	50	否	0
来电记忆	50	否	0
电话会议	50	否	0
语音转文字	0	否	0
高清录音	50	否	0
增值功能费合计	0 元		

1.3 赠送移动云坐席_____个；甲方购买移动云坐席_____个，单价 20 元/个/月，移动云坐席费用共计_____元。

1.4 本协议实际付款金额：_____元，大写：_____元整。

2. 话费结算：

（1）乙方给甲方提供的企业呼叫中心服务，采取套餐金额的形式进行结算，以甲方的通话时长、发送短信数量与选用的增值功能按各自资费收取。

（2）协议期内乙方为甲方赠送平台功能：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、自服务门户基础功能。

（3）套餐中赠送的平台基础功能，仅限所赠送平台功能的基础功能费免费，因使用基础功能所产生的呼叫中心服务费、短信费按双方约定的资费收取，并从协议呼叫中心服务套餐中扣除。

（4）合同服务套餐费为本协议期内最低消费，协议期满甲方未达到最低消费金额的，按照套餐费用收取。

（5）在协议有效期届满前，乙方根据甲方近三月平均消费情况，提前通知甲方。甲方在收到该通知后 3 个工作日内可补足与服务套餐等额费用，同时合同期也相应顺延。如甲方在服务费用为零时未补足相应费用，同本协议第二条第 2.3 款处理。

（6）乙方于协议期内免费赠送甲方 100 条短信（挂机短信）用于客户体验，超出条数按 0.1 元/条于实际付款金额中抵扣，该活动仅限首次使用优音所提供企业呼叫中心服务的相关业务。

四、付款方式

1. 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 3 个工作日。

2. 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（甲方可为微信公众号“优音通信 Uincall”自主申请开具相应发票）。

3. 乙方账户：

公司名称	北京优音通信有限公司	支付宝收款二维码
银行账号	0200236509200041380	
开户银行	中国工商银行北京东方梅地亚支行	

五、协议的生效及解除

1. 协议的生效：本协议服务有效期_____年，自甲乙双方签字



使用优音自服务，请关注

盖章之日起计算。若协议期与服务期不符，则以服务期为主。

2. 协议的终止与解除

2.1 本协议期内，双方协商达成一致，共同决定解除协议。

2.2 本协议到期，同本协议第二条第 2.3 款。

2.3 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，乙方将不退还服务费。同时保留因此给乙方造成损失的追偿权。

六、保密协议

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。

七、违约责任及争议的解决

1. 如甲方未按照本协议约定支付呼叫中心服务套餐款项，超过 3 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. 若开通服务后，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的同时可要求乙方退还剩余服务费用（赠送除外），并赔偿甲方协议总金额 30% 的违约金。

3. 如因甲方过错导致其无法正常使用等后果由甲方自行承担。

4. 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。

5. 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。

6. 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，乙方不承诺任何情况下所有被叫号码均可以接通。

7. 以下情形不属于乙方违约：

7.1 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企业呼叫中心服务的；

7.2 其他由于运营商原因而导致偶发通信故障的。

8. 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企业呼叫中心服务的，乙方同意甲方可以选择如下的替代方案：

8.1 乙方可为甲方接入新的 400 号码替代原号码使用，并将甲方原号码剩余服务费用转移到新号码中，继续履行本协议至协议期满；

8.2 甲方可选择终止本协议，甲方未消费的剩余服务费用在乙方计费核算出账之日起 10 个工作日内退还给甲方（赠送除外）。

9. 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，任何一方均有权向乙方所在地人民法院提起诉讼之权利。本协议项下产生任何争议及任何争议正在持续时，不影响权利义务之履行。

八、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. 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。本协议传真件、扫描件与原件具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

地址：

授权代表：

公司电话：

时间： 年 月 日

乙方（盖章）：

地址：

授权代表：

公司电话：

时间： 年 月 日

