

合同编号:



ZJWZA2500561CGN00



温州市特种设备检测科学研究院
中国电信股份有限公司温州分公司
96333 应急处置中心话务外包服务
话务服务承包合作协议

2025 年

甲方：温州市特种设备检测科学研究院（以下简称甲方）

乙方：中国电信股份有限公司温州分公司（以下简称乙方）

温州市特种设备检测科学研究院的96333 热线服务外包，WZZR-202401040 采购项目在国内以单一来源方式进行采购，经评标委员会评定中国电信股份有限公司温州分公司为中标供应商。甲、乙双方本着诚信及互利互惠的原则，同意按照下面条款和条件，签署本协议。

一、本协议签订依据：

《中华人民共和国民法典》

二、协议内容：

1、协议内容：承包方需组建一支由 10 名有热线服务经验人员组成的队伍（包括管理人员 1 名），并严格按照采购人要求提供 96333 服务热线话务业务外包服务，含 96333 服务热线话务系统、线路租用和话务通讯，所有人员须经过采购单位逐一审核认可。并须提供高质量的话务系统坐席 10 席和管理人员坐席 1 席，接听 96333 应急处置热线和物联接警，并转派跟踪救援及后续服务流程和电梯物联网服务流程。

2、协议期限：本项目合同服务期自 2025 年 2 月 1 日 至 2025 年 12 月 31 日，服务期限为 11 个月。甲方在协议到期前 3 个月决定是否继续以单一来源采购方式进行下一年度采购事宜，最终是否采购续签由甲方自行全权决定。

三、协议总价及付款方式：

1、协议总价：本项目成交承包总价为 102.4834 万元，大写：人民币壹佰零贰万肆仟捌佰叁拾肆元整

2、付款方式：本项目合同款根据项目实施进度按比例进行支付，甲乙双方签署正式合同后，甲方收到乙方提供的有效正式发票 7 个工作日内支付合同款项 50% 作为预付款给乙方，待服务到第三季度首月甲方向乙方支付合同款 30% 的款项（乙方需提供正式发票），剩余 20% 的款项在第四季度该项目履约验收完成并合格后，由甲方支付给乙方（乙方需提供正式发票）。

四、甲方权利义务：

1、甲方有权在本协议有效期内按照本协议所约定之时间、方式和用途合理使用乙方提供的与坐席服务有关的电路、网络、设备和系统，但甲方不得将上述业务以及有关的电路、网络、设备和系统用于非法活动以及经营性电信服务的用途，如 VOIP 业务、为其它运营商或 ISP 提供转接（穿透）服务等。未经乙方书面许可，甲方不得将上述业务以及电路、网络、设备

和系统有偿或者无偿转租、转让、出借给其他任何单位和个人使用。甲方不得破坏或者以不适当之方式使用上述业务以及电路、网络、设备和系统，如违反相关规定中国电信有权对客户停止坐席服务。

2、甲方按照相关法律要求，只能传送乙方分配的，合法、真实、有效的主叫号码或号段，不允许显示非电信分配的外呼主叫号码，不得更改、传递、显示非协议约定主叫号码、虚假主叫号码以及违规主叫号码。甲方的最终需求应避免出现以下不规范情况：包括接入方式不规范、资源转租、主叫号码传送不规范、透传、平台多次转接、话务异常等，如违反相关规定中国电信有权对客户停止坐席服务。

3、甲方应当按照本协议约定之价格、支付时间、支付地点以及支付方式向乙方支付坐席服务的有关费用。甲方按要求填写并保证所提供客户资料的真实性和准确性，乙方如发现甲方所填写的内容与实际不符，有权停止向甲方提供呼叫中心业务服务；甲方的客户资料发生变化时，应及时通知乙方，如因甲方提供的客户资料不祥或不准确造成甲方无法收到乙方发出话费帐单或其他业务通知的，由此产生的一切后果均由甲方承担。

4、甲方应配合提供乙方呼叫中心坐席外包服务工作所需的网络环境、硬件条件，以保证乙方的服务工作能顺利完成；

5、甲方保证其自备设备符合国家主管部门规定的质量标准和技术要求，并妥善保管和使用自己的终端设备及有关业务密码。因使用不当或者被他人盗用所导致的损失，由甲方自行承担。甲方电脑配置、性能及安装的操作系统等软件以及网络环境应满足使用呼叫中心业务的基本条件。甲方自行负责其电脑软硬件的维护和管理，但不可自行修改乙方为其设置的技术配置参数，对于非因乙方问题致使业务系统的故障（即当通过第三方便携式电脑等测试业务系统可正常运行），甲方应自行负责处理和解决（乙方予以协助甲方处理解决）。同时甲方应在本协议签定后五个工作日内将所用或者拟用之自备设备的品牌、型号以及相关技术参数以书面形式及时告知乙方。

6、甲方应在本协议签定后 7 日完成工程实施准备工作并将具体情况（如硬件的技术参数、网络环境、场地环境、应用软件安装情况等调试必备条件）以书面形式告知乙方。

7、甲方应保证所提供资料的准确性和及时性；

8、甲方应保证乙方提供的所有资料不泄密；

9、甲方呼叫中心接入的号码为 0577-96333，呼出显示的号码为 0577-96333。

10、甲方应配合乙方完成 IP 坐席客户端的安装、调试、升级、故障维修工作；

11、甲方可在本协议第二条规定的服务时间期限内，根据业务的发展需要，委托乙方分

配、调整坐席技能组。如有分配、调整坐席技能组，需要提前三个工作日以书面的形式通知乙方。

12、甲方可在本协议第二条规定的服务时间期限内，根据业务的发展需要，委托乙方定制、更改 IVR 语音流程。如有定制、更改 IVR 语音流程，甲方需事先提供 IVR 流程脚本 IVR 语音播报文件，并在提前3个工作日以书面的形式通知乙方。IVR 定制需求每季度免费服务一次，超出的定制需求，双方另行协商解决。

13、甲方可根据业务的发展需要，在本协议第二条规定的服务时间期限内，委托乙方增加坐席的数量或更改坐席功能。如有增加坐席数量或更改坐席功能，甲方需要提前7个工作日以书面、电话的形式通知乙方。

14、在本协议第二条规定的服务时间期限内，甲方如有委托乙方提供呼叫随路参数接口（工号、技能组、主叫、被叫四个变量除外），双方另行协商解决

15、甲方委托乙方保存坐席通话的录音文件，保存期限为12个月，乙方应保证数据能 FTP 下载至本地服务器。历史数据删除需拷贝送至甲方，乙方不得残留数据。若新增录音保存时间，双方另行协商解决。

16、甲方人员在使用乙方 IP 坐席软件及相关提供工具、共用资源（设备、系统、通信线路、网络等）时须遵守乙方相关的规章制度和操作规程，由于甲方人员的过错所造成的一切法律责任均由甲方承担

17、甲方不得违反协议约定修改和显示主叫和原被叫号码、传送虚拟主叫号码，以及利用话务从事诈骗等违法行为；未经电信公司合作授权不得开展的以电信公司名义进行的外呼业务。

18、甲方承诺将严格遵守工业和信息化部、中国电信集团公司针对呼叫中心的相关管理规定，合法使用平台外呼/转接能力，进行外呼/转接的服务或活动，甲方承担所产生的相关投诉申告责任，如违反相关规定中国电信有权对客户停止坐席服务，同时就由此所造成的一切损失电信公司保留向客户追偿的权利。

19、甲方在使用乙方所提供的坐席服务过程中出现的任何呼叫控制故障均有权但应及时向乙方申告。

20、坐席服务所需的场地由甲方自备。

21、甲方有权对乙方整个服务过程中的服务质量、进度、现场管理等进行监督、检查，乙方应服从其管理。

五、乙方的权利义务：

1、乙方按照本协议的规定为甲方提供坐席呼叫系统及相关技术保障服务，并保证话务系统稳定运行及设备正常使用和维护。

2、乙方向甲方提供高质量的电话坐席 10 席及管理人员坐席 1 席，同时具有预留今后扩充 20 席的平台资源能力。

3、乙方要做好电话打进后 15 秒内接通（三声振铃之内）不低于 90%；实行 24 小时不间断的热线服务。

4、乙方提供统一工作制服，所有人员在工作时段统一着装。

5、乙方培养有热线服务经验的储备人员不少于 3 人，突发人员离职或缺岗时，应立即派员，保证满员上岗。若遇重大节假日、台风等特殊天气及重要会议、活动，按照甲方需求增加人员上岗。

6、遇灾难情况，无法继续集中办公的，乙方应无条件在 24 小时内构建居家办公条件，并在 36 小时内完成无缝对接。

7、本协议应履行包含招投标所有应标条件内容。

8、乙方提供的坐席呼叫系统应包括如下主要功能：

1、自动语音服务 IVR

(1)自动语音服务功能

1) 识别电话按键：具备接收双音频电话按键，并能够准确识别用户所按的键值，驱动相应的程序单元进行处理的功能。

2) 自动语音提示：具备 IVR 语音提示导航功能，用户可以通过语音菜单的提示，选择不同的按键组合，最终得到客户所要查询信息或相关的服务。

3) 动态文本转换：能将特定格式的文件（非语音文件的播放，如文本文件）进行文字到语音的转换，最终以声音的讯息传递给用户的一种技术。

4) 电话外拨：在外拨服务的控制下，实现语音外拨服务。

5) 黑名单筛选：通过用户自助黑名单平台添加的号码清单，通过流程对非服务对象的呼入进行筛选，可定制号码、开始时间、结束时间，同时系统提供相应的查询检索功能。

(2)坐席服务功能

1) 来电提醒：USE 系统内置的 CTI 技术可以使呼叫与座席人员连接的同时，在座席人员桌面上弹出主叫用户的相关信息，包括用户基本信息、历史访问记录等。

2) 语音数据同步传送：座席人员进行话路转接的同时，可以将当前服务信息（主叫号码）同步转接到另外的座席人员或班长席。可缩短服务时间、提高服务效率。

(3)话务管理功能

主要包括权限分配、技能定义、智能路由、强拆、强插、三方通话、录音、监听、锁定、解锁、小息、呼出、内部呼叫等和服务质量监督相关的部分。系统平台能支持多种话务状态管理，可以对不同的受理员设置不同的话务功能，以决定受理员所能受理的业务范围及管理职责。

系统支持的座席话务状态主要如下：

- 1) 登录：完成座席注册，系统状态初始。作业操作准备就绪。
- 2) 退出：座席注销，注销状态，所有作业操作被禁止。
- 3) 应答：完成话路接入座席端，并能够根据客户端的不同请求，完成相应动作。座席可以设定自动应答和选择应答。座席正在整理上一话务工作或其它工作，不允许下一个电话的分配及接入请求。
- 4) 呼出：呼出是指座席向外进行呼叫的操作
- 5) 挂断：座席切断与客户的通话。通话挂断后，可根据当前状态，决定是否继续接入下一个客户电话。
- 6) 示忙：座席示忙，新的电话不再分配到本座席上。座席正在整理上一话务工作或其它工作的时候，可以设置不允许下一个话路的分配及接入请求，保留上一电话接入时的工作状态，例如工作界面，主号叫号码等。因系统异常或座席示忙的原因，示忙时间超过预定时长，向监控管理席发送提示
- 7) 示闲：进行示闲操作，话务可以分配到该座席上。
- 8) 呼叫保持：座席可以将当前客户电话暂时屏蔽，避免客户听到与客户无关的信息。电话呼叫保持时，语音提示客户，并播放等候音乐。呼叫保持结束后，可以随时将客户电话接回，继续为客户服务。呼叫保持时间超长，向监控管理席发送提示。
- 9) 转接：座席可以将当前客户电话，转接到其它座席或自动语音系统中（如满意度调查流程）。在进行转接时，可将前一座席的信息与呼叫一同转接。
- 10) 三方通话：座席间可进行多方通话，实现多座席互助功能。座席主动屏蔽客户电话，在接通其它座席后，激活客户电话加入互助通话模式。三方通话超过设定的时间，向监控管理席发送提示。
- 11) 强拆：管理座席可在其它座席通话过程中，将其当前通话强制拆线。
- 12) 强插：管理座席可在其它座席通话过程中，强制插入其当前通话，并给座席一个强插提示。

13) 锁定：当座席因未接听电话次数超过设定次数，该座席被系统自动锁定；座席在锁定后，不可以进行话路分配，不可以做其它业务操作。当话路分配到座席上时，超过设定时间没有应答，系统自动将呼叫分配到自动语音系统或优先转接到另一个座席。超过设定次数，该座席被系统锁定，不再进行话路分配。

14) 解锁：管理座席可以将已经锁定的座席解除锁定。

15) 监听：管理座席可对其它座席的通话过程进行实时监听，以便对该座席客户代表进行考核。管理座席通过监听，检查客户代表的服务情况，在必要监听者可以插入通话。管理座席可更换监听座席，并能随时对被监听座席进行监听录音，可以进行强插或强拆操作。

16) 小息：小息指座席在上次呼叫结束后，需要进行资料输入，工单整理等其它工作，是经过允许的示忙操作。在规定时间内该座席不再接入呼叫，规定时间结束后该座席自动进入示闲状态。

17) 内部呼叫：内部呼叫是指座席间进行联系的呼叫操作。适用质检员或管理员发起呼叫，对座席进行业务指导。

2、智能路由功能

可以按客户呼叫的主叫电话号码（按区号或按号码）、人工坐席技能高低、坐席等待时间长短等定制智能路由策略，让最合适的人工坐席为客户提供服务。

3、随路数据透传功能

平台提供随路数据透传的接口功能，可以通过随路数据的方式将平台主叫号码、平台工号等信息传递给第三方（与第三方开发的工单系统对接）

4、数据统计分析功能

能根据工作管理需要，提供详尽的呼叫数据统计分析，如日报表、周报表、月报表、年报表等，也可按以上多种报表模版选择定制。

主要统计报表应包括：

- (1) 呼叫中心整体话务报表；
- (2) 服务明细统计报表；
- (3) 按时间段统计业务量报表；
- (4) 按技能组统计业务量报表；
- (5) 座席状态/明细表现报表；
- (6) 服务状态/明细表现报表（呼入/呼出）
- (7) 坐席服务质量满意度统计报表。

5、录音管理功能

根据话务质量管理需要，可对人工受理的电话进行录音监控，对受理员的服务质量监控，要求系统能对所有话务录音文件保存12个月，同时能将录音文件转存备份到指定服务器。

录音系统应包括以下的主要功能：

- (1) 录音：对业务代表服务过程中与客户的交流进行录音；
- (2) 留言信箱：对定制的非服务时间中的留言进行录音；
- (3) 录音检索：提供多种方式的录音检索，包括：时间、业务代表编号、主叫号码、服务类型、客户编号等；
- (4) 录音资料的备份：提供录音资料转存的服务（FTP定期上传方式）。

6、其他功能

- (1) 系统监控：通过监控工具可实时监控技能队列状态、队列等待人数等信息；
- (2) 人员管理：维护座席工号、管理人员的角色、权限管理。
- (3) 服务评价：坐席电话前端具有客户满意度评价功能，客户能对话务员的服务质量进行满意度实时评价。

7、乙方应为坐席呼叫系统提供如下技术维护保障：

- (1) 定期维护：每月对系统数据进行维护，确保呼叫系统高效运行。
- (2) 应急保障：针对平台有可能会发生的异常情况，制定详细、可靠的应急预案，尽可能减少因异常情况造成话务量流失，切实避免给群众拨打热线造成不便。
- (3) 日常服务：提供7×24小时的服务，包括码号接入、通信线路的日常维护工作。

8、乙方根据甲方应急处置工作性质和特点派遣符合工作要求的人员进行接警服务，对所派人员工作质量、考勤情况、保密情况进行日常管理，统一配制工作着装，并接受甲方监督。所派人员离岗前须提前至少提前一个月告知甲方，新进人员上岗前至少接受一个月的话务专业培训，新进人员到岗前，预离岗人员不得离岗。

9、应急处置软件登陆账号、处置对象相关信息、特种设备数据库信息及处置过程音视频资料为保密资料，乙方应制订防止坐席人员泄密的专项工作制度，并明确告知相关人员制度要求和惩戒措施。

10、为保证国家电信网络的正常运行，乙方有义务根据国家规定进行调网、割接、系统升级等工作。由此引发的业务中断，应确定为非业务故障，乙方将提前通知甲方并承诺在最短时间内保证业务恢复正常。

11、因乙方原因，造成系统的正常工作中断，乙方以小时为单位，以月费为基数按平均

每小时费用的三倍向甲方赔偿。如果赔偿超过月费额，甲方有权单方终止协议。

12、乙方应对系统及其设备进行日常维护和监控，以保证甲方工作的正常运行。

13、乙方应对甲方存放在乙方系统设备中的任何资料、数据等进行保密，乙方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用这些资源，否则应承担相应的责任。

14、乙方保证所有为甲方提供的坐席服务及设备不侵犯第三方知识产权，并承担由此产生的一切法律责任。

15、按照本协议规定的方式和金额收取相关费用。

16、乙方保证在服务过程中采用先进的技术、优秀的人员、严格的质量管理为甲方提供完全符合协议规定的服务要求。

17、乙方应按照相应的服务质量管理标准，对服务各个环节进行严格的管理和服务。

18、乙方依据《信息安全等级保护管理办法》的有关规定，呼叫中心系统符合安全要求和甲方实际情况需要。系统行运时间依北京时间为准，系统任何操作运行时间准确无误。乙方不会删除甲方数据，也不会将甲方数据泄露给任何第三方，除非政府监管部门监管审计需要。乙方系统应准时、准确、完整记录存储 96333 呼入呼出文字和录音数据并保存 12 个月，刻盘寄存给甲方，不能残留数据。乙方系统正常稳定运行，同时支持应急备用方案，配合甲方应急备用和应急演练。

六、技术支持

1、在系统使用的所有时间范围内，提供多种方式的运行技术支持，及时更新并维护系统，特别是新应用、新功能的添加。

2、根据用户实际租用时长而定，要求提供 365 天 7×24 小时免费技术支持服务：包括系统管理、运行维护、系统保障、性能调优、故障排除、例行巡检、技术支撑等。

七、服务质量

1、乙方承担对本合同内容所提及的设备和系统进行运行维护，合同有效期内乙方确保承包责任内的网络及系统正常使用和安全运行。

2、乙方应为甲方提供及时优质的服务，保障网络的运行稳定，负责故障的全程处理，乙方将提供 365 天 7×24 小时热线电话服务，并确定专人联系。

八、其他责任：

1、乙方应对本项目热线服务人员的日常管理、工作制度、考勤、考核等方面落实相关制度，建立相关台账，并服从甲方监督管理、检查和抽查。

2、乙方应对话务人员进行面试及经过一个星期的岗前培训，具备基本的话务素质后再输

送给甲方负责业务能力培训，一个月后考核合格后正式上岗。甲方不负责面试，只负责业务能力培训工作。

3、如若有话务人员的离职，乙方应提前告知甲方，并且及时调配相关工作人员马上补充上岗，不得耽误甲方正常工作。

4、在话务人员不齐全的情况下，对于话务人员在节假日加班的情况，乙方需按照国家法律法规明确给予相应加班费。

九、违约责任：

1、任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约。

2、任何一方违约，守约方需先行向违约方出具整改联系函，如整改期后仍不能改进的，违约方需承担违约责任。

3、甲方应按期向乙方支付合同约定的各项费用。如有逾期，乙方应书面通知甲方，甲方应及时、足额予以支付。否则乙方每日按应付费用 3%收取违约金。但因财政原因导致的支付延迟除外。

4、因乙方未经甲方书面许可泄露、窃取、篡改、披露甲方数据、信息而造成的不良影响或损失，或因乙方工作人员未按照甲方工作流程和要求办理业务而产生的不良影响或损失，甲方有权向乙方要求消除不良影响，有权终止业务服务，并要求乙方进行赔偿，赔偿从发生之日起，每 1 日应按照合同金额的 3% 向甲方支付违约金。导致的甲方可得利益损失、社会名誉、商业信誉损失等其他损失乙方应承担责任。

5、因乙方提供系统功能故障、用户退出系统资源不释放或网络受干扰不稳定等，不能正常使用本服务即连续达 1 小时，延长一小时的服务期（以此类推），甲方有权要求乙方进行赔偿，赔偿从不能按约定正常使用服务之日起，每 1 日应按照合同金额的 3% 向甲方支付违约金；如果因乙方原因造成甲方连续 3 个工作日不能按约定正常使用服务的，甲方有权终止业务服务，并要求乙方进行赔偿，赔偿从不能按约定正常使用服务之日起，每 1 日应按照合同金额的 3% 向甲方支付违约金。

6、乙方应新进对话务人员预约面试和至少 1 个月岗前培训等合格后交予甲方。如乙方未履行面试和岗前培训等工作的，甲方有权扣除每日 300 元/人相应违约金。

7、乙方应派遣符合要求的人员做好接警服务，对所派人员工作质量、考勤情况、保密情况等日常管理，统一配制工作着装，并接受甲方监督。如乙方未按要求做到的，甲方有权按天计算，将扣除每日 300 元/人相应违约金。

8、乙方应在所派人员离职或因特殊原因(如生病、妊娠等)请长假的在离岗前应提前 30 天

告知甲方，乙方派员到岗前，预离岗人员不得离岗，如若先离岗的应及时调配符合要求的话务人员马上补充上岗。如乙方未按要求补充话务人员到岗的，甲方有权按天计算，将扣除每日 300 元/人相应违约金。

9、乙方需做好数据保密措施，向甲方提供《信息安全管理办法及措施》(附件 1);《信息安全保密承诺书》(附件 2)。如乙方未按要求做到的，甲方有权扣除 3% 的合同违约金。

10、因乙方工作人员造成的投诉等社会不良影响的情况，甲方有权向乙方要求消除不良影响，有权终止业务服务，若造成甲方损失，则由乙方赔偿，赔偿从发生之日起，每 1 日应按照合同金额的百分之三向甲方支付违约金。导致的甲方可得利益损失、社会名誉、商业信誉损失等其他损失乙方必须承担责任。

十、保密责任:

1、未经对方书面许可，协议任何一方不得向第三方提供或披露本协议的各项内容以及通过履行协议所了解的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定的除外。

2、甲乙双方通过本合同实施了解到对方的商业机密，包括但不限于有关网络组织、业务发展、价格策略等，双方均有义务为对方保密。

3、乙方须与所有派遣人员(含临时顶岗人员)签订保密协议，保证相关人员保密管理工作到位。

十一、如因不可抗力，致使本协议不能履行时，甲乙双方应及时协商解决。

十二、甲乙双方除因书面协商一致外，任何一方均不得将本协议中权利和义务转让给其他第三方。

十三、争议及未尽事宜:

1、关于本协议任何争议，甲、乙双方应协商解决，不能解决的，任何一方均有权向乙方所在地有管辖权的人民法院起诉。

2、本协议未尽事宜或与国家有关法律、法规相悖的，均按国家有关法律规定执行。

3、任何一方就对方针对本协议项下任何条款的违约行为的自动弃权或重复性弃权不应被视为是对下一次针对同一条款的违约行为、或针对其他条款的违约行为的弃权。

十四、协议生效及其它:

1、本协议一式伍份，双方各执贰份，采购代理机构执壹份，具有同等法律效力，自双方授权代表人签字/盖章之日起生效。

2、双方履行完协议规定的义务后，本协议即行终止。

3、双方来往传真、电报、会议纪要等，经双方认可后均为协议的组成部分，与本协议具

有同等法律效力。

4、协议附件包括：所有附件均视为协议的有效组成部分，具有同等的法律效力。若附件与协议正文有任何冲突，以协议正文为准。

5、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本协议具有同等效力。

甲方名称：（盖章）

乙方名称：（盖章）

授权代表：（签字）

授权代表：（签字）

签约时间：

2025.1.26

签约时间：

2025.1.26

附件 1

信息安全管理办法及措施

为进一步加强 96333 电梯处置服务热线网络与信息安全的管理工作,完善规章制度,明确安全管理责任,有效防范和处置安全隐患,保证正常的运营和各项工作有秩序的进行,我公司特拟制定《96333 应急处置中心网络与信息安全管理办法》(以下简称《管理办法及措施》)。

《管理办法》包括系统安全、网络安全、信息安全、个人信息安全四个方面内容,说明如下:

1、系统安全及措施

系统安全管理包含专业呼叫中心平台系统账号管理要求、维护管理要求以及系统安全管理要求三项内容。

1.1 系统的账号管理要求

针对专业呼叫中心平台，账号管理包含账号设置、账号申请、账号清理、账号认证登录、口令设置、口令更换六项工作要求。

1.1.1 账号设置

96333 电梯处置服务热线相关接听人员及管理员按“一人一账号”进行账号设置并要求实名制管理，实名至少有使用人姓名、手机号码和身份证号码，相关账号密码交由《9633 应急处置中心管理办公室》备份。

1.1.2 账号清理

乙方应需定期检查所辖帐号的使用情况，并对长期未使用的、过期的或离职人员帐号及时进行清理。并交由《96333 应急处置中心管理办公室》备份。

1.1.3 账号登录认证

系统必须采用强认证方式，如选择验证码+强密码方式；考虑到目前为了便于接线员应急登陆，采用的是“一点登陆”方式（与业务系统对接），后期是否分离，待《96333 应急处置中心管理办公室》沟通后再定

1.1.4 口令更换

账号使用人对口令安全负责，必须妥善保管口令。口令每 90 天强制更换，事后交由《96333 应急处置中心管理办公室》进行记录，每季度交由中心归档。

1.2 系统的维护管理要求

针对号百中心自维护的各业务系统，维护管理包含系统巡检、维护工具、安全加固、软件升级、数据备份五项工作要求。

1.2.1 系统巡检及措施

甲方系统管理员将对专业呼叫中心系统软、硬件设备的日常巡检工作，在重要活动或长假前安排集成厂家对系统运行情况进行检查。

1.2.2 维护工具

甲方系统管理员每月对乙方专业呼叫中心系统所有操作的日志进行留痕记录。及时发现接线员的操作记录，确保系统安全、信息安全，保障可溯源。同时交由《96333 应急处置中心管理办公室》备份。

1.2.3 数据备份

甲方根据实际情况对系统做好重要程序、数据等维护资料的备份和记录（如录音资料），事后交由《96333 应急处置中心管理办公室》备份。

2、网络安全及措施

网络安全管理包含专业呼叫中心自有网络和办公网络两项内容。

2.1 生产网络

乙方专属专业呼叫中心自维护设备的网络配置变更时，由该设备所归属的业务系统管理员填写《网络配置变更说明》，通过 EIP 号百需求流程，向接入网络设备的管理部室提出申请。网络设备的管理部室审核通过后，再进行配置。

2.2 办公网络

针对 96333 应急处置中心办公场所，网络安全管理包含 IP 地址设置、软件安装两项工作要求。

2.2.1 IP 地址设置

员工需使用指定的 IP 地址（目前已配置到固定 IP），做到人机对应，不允许私自扩展连网，不允许发展授权范围以外的任何用户。针对 96333 话务中心职场现场实际情况，目前已采用固定 IP 分配方式，下阶段乙方需最好 IP 的规范管理。

2.2.2 软件安装

禁止在办公网络使用 P2P 协议下载及翻墙软件等信息泄密、木马风险极高的软件，对于此类运行上述协议软件的终端，网络设备将不定期予以封堵。计算机终端需运行正版杀毒软件并定期更新病毒库。针对 96333 话务中心职场现场实际情况，建议采用云主机接入方式，便于提高主机管理网络安全和管理。过渡期间暂由乙方话务管理员例行每周进行登记和检查。

3、信息安全

3.1 资料管理

对于甲方及甲方用户的信息、码号信息以及经营资料，未经许可不得提取或对外泄露，一经发现，将根据给公司造成损失的程度对相关话务责任人进行处罚。96333 话务中心职场现场严禁安装截屏软件及通过手机工具录音录像音频。

4、个人信息安全

甲方用户个人信息安全管理包含用户个人信息分级、用户信息操作保护、用户资料的操作使用、批量用户信息安全管理、用户信息安全应急管理五项内容。

4.1 用户个人信息分级

为加强甲方用户个人信息安全保护的精细化管理，按各类用户信息的敏感程度，经用户信息分为三个级别，从低到高分别为一级、二级、三级。

一级用户信息：主要包含用户的消费信息与业务/合作信息；

二级用户信息：主要包含用户的身份信息，如用户姓名、证件号码、地址信息、银行账号信息等；

三级用户信息：主要包含用户通信信息，如用户通信详单、定位位置信息、用户身份鉴权信息等。

详细个人信息分级可根据《96333 应急处置中心管理办公室》协商而定。

4.2 用户信息资料的操作使用

用户信息资料的使用按用户分为客服人员、维护人员、技术人员、业务人员四类。

4.2.1 客服人员

参照 10000 客服权限，114 客服人员未经用户授权可查询用户一级用户信息、单位地址信息以及其他经脱敏处理后的二级用户信息，不能查询用户的三级信息，后台可增加查询脱敏处理后的三级用户信息。

同时所有话务人员须签订保密协议，并在《96333 应急处置中心管理办公室》备份。

4.2.2 技术人员

技术员工号权限可以查询一级信息中业务及合作信息，其他信息不可查。数据分析人员可批量导出业务及合作信息，但用户业务号码需脱敏。严禁导出和打印原始清单。

4.3 批量用户信息安全管理

批量用户信息安全管理分为、批量信息传递、批量信息使用两项内容。

4.3.1 批量信息传递

取数结果及以加密方式，通过直接交接或内网安全方式进行传递，不得使用公网即时通信工具进行传递，无需二次加工的数据需以 PDF 格式导出。

4.3.2 批量信息使用

批量信息只能用于工作目的，禁止用于获取非法利益或私自使用。如因工作需要，想提供最少信息内容并进行必要的脱敏处理，督促其在工作任务完成后，及时彻底删除用户信息，禁止其向第三方转供、披露、泄露相关信息。

96333 话务中心职场现场严禁批量传递和使用甲方用户的个人信息。

4.4 用户信息安全应急管理

用户信息安全应急管理包含安全事件分类、报告制度两项内容。

4.4.1 安全事件分类

用户个人用户信息安全事件按照其信息量和影响程度分为三类：

(1) 特大用户个人信息安全事件：造成恶劣影响和严重后果，社会反响强烈的用户信息安全事件，或泄露100条以上、丢失10000条以上的用户个人信息的；

(2) 重大用户个人信息安全事件：造成较大社会影响和较严重后果的用户信息安全事件，或泄露10条以上、丢失100条以上的用户个人信息的；

(3) 一般用户个人信息安全事件：造成一定社会影响或可能对中国电信造成一定负面影响的个人信息安全事件。

详细个人用户信息安全事件分级可根据《96333 电梯处置中心管理办公室》协商而定。

4.4.2 报告制度

发生用户信息安全事件，及时上报 96333 应急处置中心管理办公室。

(1) 特大用户个人信息安全事件，应于事件发生后2小时内口头报告，12小时内做出简要书面报告，相关事件处理结束后3日内做出专题书面报告。

(2) 重大用户个人信息安全事件，应于事件发生后4小时内口头报告，24小时内做出简要书面报告，相关事件处理结束后5日内做出专题书面报告。

(3) 一般用户个人信息安全事件，应于事件发生后48小时内做出简要书面报告，相关事件处理结束后5日内做出专题书面报告。

(4) 对于被媒体曝光或存在媒体曝光风险的用户信息安全事件，严格执行96333应急处置中心管理办公室有关新闻宣传和发布纪律和保密规定，严禁擅自对外发布用户信息安全事件的相关信息。

附件 2:

信息安全保密承诺书

接入中国电信电话网、中国电信移动网、中国电信宽带互联网的单位和、企业和个人，以及在中国电信电话网或中国电信宽带互联网上提供信息服务的信息源，必须认真阅读本责任书，并认真遵守本责任书的各项规定：

- 1、遵守国家有关法律、法规和国家主管部门的规定。
- 2、不得未经行业主管部门许可或备案，对外提供信息服务或超范围提供信息服务。
- 3、不得利用网络从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动，不得查阅、制作和传播妨碍社会治安的淫秽色情信息，不得通过网络发布禁止发布的信息，发现上述违法犯罪行为和有害信息，应及时向电信部门和有关主管部门报告

4、根据国家有关规定，信息源严禁在中国电信电话网或中国电信宽带互联网上制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：

- (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，侵害他人合法权益的；
- (9) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

5、建立健全内部信息安全审核制度和信息安全领导责任制，加强对所采编制作的信息内容的审核、管理，并对所提供的信息内容负责。

6、积极配合电信部门根据国家有关规定对上网的信息内容进行监督检查，并提供必要的资料和条件。

7、对违反信息安全的行为，电信部门有权视情节严重程度，提出批评，警告，直至终止协议。

8、信息源承担由于违反信息安全规定而产生的全部后果。构成犯罪的，由公安、司法部门依法追究其刑事责任。

9、信息源信息安全负责人有责任教育、监督本单位职工遵守以上条例。