南京市 12345 电信语音平台呼叫服务项目合同

项目编号 ：JSZC-320100-JSDY-C2026-0005

项目名称 ：南京市 12345 电信语音平台呼叫服务

采购单位 ：南京市“12345”政务热线服务中心

成交单位 ：中国电信股份有限公司江苏分公司

签订日期：2026 年 3 月 30 日

南京市政府采购合同（服务）-南京市 12345 电信语音平台呼叫服务项目

项目编号：JSZC-320100-JSDY-C2026-0005

项目名称：南京市 12345 电信语音平台呼叫服务

甲方：南京市“12345”政务热线服务中心

乙方：中国电信股份有限公司江苏分公司

甲、乙双方根据江苏大友招标代理咨询有限公司组织的南京市 12345 电信语音平台呼叫服务项目竞争性磋商结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：南京市 12345 电信语音平台呼叫服务

1.2 标的质量：按磋商文件及响应文件执行。

1.3 标的数量（规模）：

序号	分项名称	数量	单位	所属行业	属性
1	南京市 12345 政务热线话务语音平台服务	1	项	信息技术服务业	服务

1.4 履行时间（期限）：365 天（2026 年 4 月 1 日-2027 年 3 月 31 日）。

1.5 履行地点：采购人指定地点。

1.6 履行方式：按磋商文件及响应文件执行。

1.7 包装方式：按磋商文件及响应文件执行。

1.8 关于本项目的采购文件、响应文件、工作说明书（如有）、绩效目标考核方法（如有）是本合同的组成部分，本合同未约定的，双方应当按照上述文件履行，如上述文件存在冲突的，以甲方选择的解释顺序为准。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹佰肆拾柒万捌仟壹佰玖拾陆圆（1478196 元）人民币，税率为 6%。

2.2 分项报价如下：

序号	服务分项	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1	南京市 12345 政务热线话务语音平台服务-软电话座席 1 年服务	120	个	480 元/个/月	691200
2	南京市 12345 政务热线话务语音平台服务-50M 数字电路租用 1 年服务	4	条	8000 元/条/月	384000

3	南京市 12345 政务热线话务语音平台服务-5M 数字电路租用 1 年服务	2	条	1000 元/条/月	24000
3	语音中继及语音通信服务-南京市 12345 政务热线话务语音平台 1 年服务	1	项	378996 元（长途呼入 0.04 元/分钟，长途呼出 0.07 元/分钟，市话呼出 0.02 元/分钟，025-89612345 月租 59 元/月；本项目按 378996 元/年费用包干执行）	378996

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。保密期至保密内容按照相关法律法规规定，以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后 5 年为止，以两者孰长为准。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

4.2 本项目运行及后续使用过程中采集、分析、处理产生的数据资源、数据产品的所有权利（包括但不限于知识产权、数据资产等持有权、使用权、经营权）均归采购方所有。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

5.2 本项目中涉及的网络关键设备或网络安全专用产品，乙方应确保至少符合以下条件之一：一、已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二、已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

六、履约保证金

6.1 本项目乙方无需缴纳履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 除磋商文件接受分包并经甲方同意，乙方可按分包意向协议分包情况外，乙方不得将合同标的分包给他人履行。
7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权终止合同。
八、合同款项支付
8.1 合同款项的支付方式及时间
1.座席使用量按需开通，据实结算。
2.费用支付方式：合同签订后，于 2026 年 6 月份支付上半年费用（4－6 月份）；2026 年 11 月份支付下半年费用（7 － 12 月份），2027 年据实结算尾款，如存在座席数量偏差的，在下一结算周期核补；如遇不可抗力原因（如：财政预算缩减、资金到账不及时、政策变化、项目变更等）双方可根据服务履约和资金情况协商支付比例和支付时间。
3.到达合同款项支付时间节点，甲方收到乙方发票后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。
8.2 根据工业和信息化部关于印发《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》的通知（工信部企业〔2021〕224 号），甲方未按合同约定支付款项的，乙方可以向有关部门投诉。
九、税费
9.1 本合同执行中的相关税费均由乙方负担。
十、项目验收
10.1 甲方依法组织履约验收工作。
10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案做好相应配合工作。
10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。
10.4 如有必要，甲方可邀请参加本项目磋商的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收结论的参考。
10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见磋商文件。验收时甲方按照采购合同的约定对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付挂钩。履约验收的各项资料存档备查。
10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。
十一、违约责任
11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，应向乙方偿付拒绝接受服务合同总额 5‰ 的违约金。
11.2 甲方无故逾期验收和办理支付手续的，应按逾期付款总额每日 5‰ 向乙方支付违约金。
11.3 乙方逾期提供服务的，应按逾期提供服务合同总额每日 5‰ 向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，应向甲方支付合同总额 5‰ 的违约金。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。
11.5 甲乙双方任何一方违反本合同约定的，除应承担上述违约责任外，违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失，包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费）。
十二、不可抗力事件处理
12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方并寄送有关权威机构出具的证明。
12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。
十三、解决争议的方法
13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成的由甲方住所地人民法院管辖。
十四、网络安全条款
14.1 根据电子政务网络使用管理等要求，乙方须确保本系统相对独立，落实物理隔离、逻辑隔离等举措。
14.2 乙方原则不得转包、分包合同任务；确需分包的，应报经甲方同意，并明确相应的网络安全责任和义务，同时明确不得将合同任务主体和关键部分分包。
14.3 本项目产生的政务热线数据、系统运行数据及收集的个人信息等数据资产归甲方所有。
14.4 乙方应当按相关法律法规和甲方要求收集、使用、存储、处理数据。
14.5 乙方要采取技术措施保证甲方对数据的正常访问、利用、支配。
14.6 乙方应当将政务热线数据与其他数据分开存储、处理，并确保历史数据的延续性。
14.7 未经甲方同意，乙方不得变更数据用途、用法，不得访问、修改、公开、披露、利用、转让、销毁、私自留存或向第三方提供。
14.8 合同终止时，乙方必须按照甲方的要求及时处理数据。
14.9 乙方应当按照《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规及相关政策规定的要求，加强个人信息保护。
14.10 乙方应当严格按照规定和甲方要求采购相关产品和服务。如果没有按照甲方要求采购，甲方有权变更合同条款或解除合同，并由乙方承担给甲方造成的损失。
14.11 乙方应当建立健全网络和数据安全保护机制，发现重大问题按规定及时向甲方和相关部门报告。
14.12 乙方发生业务转型、合并重组、投资并购等重大事项，或者管理技术团队人员发生重大变化，应提前向甲方报告。
14.13 乙方应当积极配合相关部门开展网络安全检查、测评、审计等监督管理工作，拒绝或不配合监管的，由乙方承担相关责任和给甲方造成的损失。
14.14 乙方应当如实完整提供网络安全管理情况，如有隐匿、瞒报的，由乙方承担相关责任和给甲方造成的损失。
14.15. 乙方如在本项目建设和维保期间违反网络和数据安全相关法律法规而受到行政处罚或刑事处罚，甲方有权变更合同条款或解除原合同及本合同，并由乙

方承担给甲方造成的损失。
14.16 在本项目建设和维保期间,乙方应当按规定每年向甲方提交网络安全报告。
14.17 甲方按照最小必要原则授予乙方相关权限，并按规定收回权限。当乙方人员出现变动时，不得私自移交相关权限，需向甲方提交申请并得到甲方的同意方可继续使用。
14.18 乙方应当按甲方要求加强网络安全防护能力建设,优化网络安全架构设计,及时更换存在安全隐患的软硬件。
14.19 乙方应当按甲方要求定期组织网络安全培训。
14.20 乙方应当按照甲方要求明确管理技术团队要相对独立,团队人员为正式员工，并配备专门的网络安全负责人并书面报甲方备案。
14.21 乙方如有违反法律法规及本合同的行为，甲方将依法追究责任。
十五、合同生效及其它
15.1 本合同经双方加盖单位公章后生效。
15.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。
15.3 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执叁份。
15.4 其他:中国电信股份有限公司南京分公司为乙方在当地的分支机构,本项目由中国电信股份有限公司南京分公司负责实施，并负责后期的维护。乙方同意甲方向乙方或乙方在当地的分支机构支付本合同的各款项。

鉴此，甲、乙双方共同于文首所载日期签署本合同。

甲方：南京市“12345”政务热线服务中心

地址：南京市建邺区江东中路 265 号新城大厦

法定代表人或授权代表签字：

乙方：中国电信股份有限公司江苏分公司

地址：南京市玄武区中央路 260 号

法定代表人或授权代表签字：

印 彭鹏

联系电话：025-68505157

联系电话：15335179709

签订日期： 2026 年 3 月 30 日

数字化外包活动网络安全承诺书

南京市“12345”政务热线服务中心：

鉴于贵我双方就 南京市 12345 电信语音平台呼叫服务 项目合同形成的业务合作关系，为维护双方合法权益，明确我公司在网络、数据安全方面的义务及责任，依据国家有关法律法规，我公司作出以下承诺：

（一）严格落实国家、省市和贵单位关于网络安全等级保护、涉密信息系统分 级保护、数据分级类分级保护和保密管理、密码管理等制度要求，严格遵守网络运行安全、云平台安全、数据安全、密码安全等管理规范，如外包活动涉及国家秘密、工作秘密、军事秘密的，或者涉及关键信息基础设施、个人信息保护、云计算服务、数据出境及政务数据的，严格遵守国家有关法律法规，落实相关制度规定要求。

（二）积极配合贵单位对我公司规模能力、经营范围、资本构成、高管背景、技术水平、安全团队及承诺践诺能力等情况考察，提供真实的情况和相关证明材料。签订外包合同前以及人员变更后，积极配合公安、国安等部门对相关管理人员、参与项目的工作人员开展必要的背景审查。

（三）近三年我公司及团队成员未因违反网络和数据安全相关法律法规，受到行政处罚或者刑事处罚。

（四）未经贵单位同意，不采用分包的形式履行合同，不转包、分包合同任务；确需分包的，分包内容不涉及合同任务主体和关键部分，并报经贵单位同意，明确相应的网络安全责任和义务。

（五）积极配合贵单位建立健全常态化工作评价、监督检查、流程变更、事项报告、责任追究等制度。对于发现或应该发现的网络安全漏洞、隐患等应第一时间报告贵单位，不隐瞒、漏报、瞒报等，并及时组织排查整改。

（六）具有独立的管理技术服务团队（团队人员为正式员工）和信息系统，网络安全负责人为 李超 。我公司已与所有技术团队服务人员签署《保密承诺书》，明确保密范围、保密责任、违约责任、有效期限等内容。按贵单位关于外包单位及相关人员管理制度要求，加强对团队人员管理，定期（一年不低于 5 次）对相关人员开展网络安全培训和保密教育，明确账号口令设置要求，规范安全操作流程，强化安全风险意识，提升安全防护能力水平。

（七）如我公司发生业务转型、合并重组、投资并购等重大事项，或者管理技术团队人员发生重大变更，提前向贵单位报告。

（八）加强网络安全防护能力建设，及时更换存在安全隐患的软硬件，不断优化网络安全架构设计，建立长期的监测、分析、防御制度和技术体系。严格落实相关开放性、兼容性标准规范要求，优先采用通用系统解决方案，杜绝采用特定的技术架构、应用接口、数据格式等，避免后续改扩建、运营、维护被绑定而引发重大技术风险。

（九）采取有效技术措施保证贵单位对数据的访问、利用、支配。严格按照约定，收集、使用、存储、处理数据，防止数据资产的泄露或流失。本项目建设和维保期间产生的政务数据、系统运行数据及收集的个人信息等数据未经贵单位同意，不得变更用途、用法，不得访问、修改、公开、披露、利用、转让、销毁、私自留存或向第三方提供。严格将政务数据与其他数据分存、处理，对政务数据、个人信息等数据资产进行相应的保密处理、及时移交。按照最小必要原则授权相应人员、团队权限，授权期满后及时返还权限。

（十）在履行项目合同时，如需采购相关产品和服务，严格按贵单位相关规定采购相关产品和服务。应当采用安全可靠的软硬件产品、符合国家密码管理规定。如涉及建设云平台的，应当选择供应链来源可靠的云平台管理软件、业务系统以及服务器 CPU、操作系统、数据库等；如涉及使用云计算服务的，应当明确

云服务商的网络和数据安全责任。

（十一）严格落实网络安全管理要求，及时升级加固系统，修复安全漏洞，加强网络安全防护。每年向贵单位提交网络安全报告，报告至少包括网络安全管理、数据安全管理、平台关键软件和核心硬件供应链安全、管理技术团队变化等情况。配合贵单位对外包项目制度规定落实情况，以及保证信息系统网络、数据、业务和个人信息安全的措施等进行定期评估，如拒不接受检查评估或经评估不符合要求，按贵单位要求限期整改，如仍然整改不到位的自行承担违约责任。

（十二）加强网络安全漏洞筛查和隐患排查，及时向贵单位报告发现的网络安全漏洞和其他风险隐患，未经贵单位、网信、公安部门同意，相关信息不得公开或向第三方提供。积极配合网信、公安、审计、保密、密码管理等部门开展网络安全检查、测评、审计等监督管理工作，如实、完整提供外包网络安全管理相关情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

（十三）遵守各项网络和数据安全保护机制，落实各项安全保护技术措施，定期组织网络安全管理情况的自查自纠并积极配合相关部门开展网络安全检查、测评、审计等监督管理工作。在网络安全巡查、检查中及时排查并处理各种隐患和网络安全漏洞，发现重大问题按规定及时向贵单位和相关部门报告。

（十四）遵守网络安全相关法律法规及贵单位管理制度，违反外包网络安全管理要求的，依法承担违约责任；窃取或者以其他非法方式获取政务数据、敏感个人信息，以及违反国家其他有关法律法规的，依法承担有关责任。

（十五）合同终止后 3 个工作日内，我公司向贵单位交还获得或留存的所有信息，不会以任何方式进行复制留存或向第三方透露。

（十六）本合同有效期间及其后的 10 年内，本承诺书以及附件的规定仍对我公司发生效力，不因本项目合同的终止而失效。

本承诺书为 南京市 12345 电信语音平台呼叫服务 合同（含补充合同）的重要组成部分，具有同等法律效力。除贵单位变更工作要求，或甲乙双方另行约定外，本承诺书一直保持有效。

中国电信股份有限公司江苏分公司（盖章）

日期： 2026 年 3 月 30 日

保密协议

甲方：　南京市“12345”政务热线服务中心

地址：　南京市建邺区江东中路 265 号新城大厦

乙方：　中国电信股份有限公司江苏分公司

地址：　南京市玄武区中央路 260 号

鉴于甲乙双方正在就“南京市 12345 电信语音平台呼叫服务”（项目编号：JSZC-320100-JSDY-C2026-0005）(以下简称项目)上有进行合作的意向，基于工作需要，披露方需要向接收方披露其保密信息，双方经友好协商，达成如下协议，并承诺共同遵守。

一、本协议所称保密信息，是指一方(“接受方”)从对方(“披露方”)取得的、获知的、或因双方履行本协议而共同创造且具有不可分割性的商业秘密(包括但不限于财务秘密、用户信息、技术秘密、经营诀窍和(或)其他应予保密的信息和资料），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。

二、接受方有义务对保密信息采取不低于对其本身保密信息所采取的保护手段予以保护；未经披露方书面许可，接受方不得向任何第三方提供或披露保密信息，不得将保密信息部分或全部用于本协议约定事项以外的其他用途。接受方保证保密信息仅可为己方从事该业务的、确有知悉必要的负责人、雇员、顾问知悉，但同时须指示该等负责人、雇员、顾问遵守本条规定的保密及不披露义务。

三、接受方同意并承诺其仅可将保密信息用于就可能的项目合作之目的，而不得将保密信息用于其他商业目的，或用于与披露方相竞争的目的。

四、接受方仅得为履行本协议之目的对保密信息进行复制。如双方未进行项目合作，接受方不得以任何方式(如软硬盘、图纸、照片、光盘等)留存含有保密信息的所有文件和资料。接受方应当在披露方提出合理主张或本协议终止或解除时，将含有保密信息的所有文件和资料全部返还披露方或销毁。

五、本条上述限制条款不适用于以下情况:

1.在自对方处接收保密信息之前，该信息即由该方正当拥有，不受任何保密协议限制。

2.保密信息在提供给接受方时，已经公开或能从公开领域合法获得。

3.保密信息是接受方从与披露方没有保密或不透露义务的人处合法获得的。

4.该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从披露方或其关联或附属公司获得的信息中获益。

六、本协议约定的保密责任在国家行政机关、司法机关等相关有权部门根据法律法规的规定，采取询问、协助调查、阅读、复制等方式获取本协议约定的保密信息时除外。

七、披露方根据本协议约定向接受方披露保密信息并不构成就保密信息的任何特许或权利转让，亦不构成由或代表披露方作出的任何要约、邀请或推荐。

八、保密期限为本协议签署之日至按照法律法规的规定相关信息被依法披露或相关信息已经进入公共领域时为止，不随着合同解除/终止而终止。

九、接受方如违反本协议相关义务使披露方遭受损失的，应赔偿由此给披露方造成的损失还包括披露方为维护其合法权利产生的调查费、律师费、差旅费、鉴定费等费用。

十、本协议仅可由双方以书面形式作出修改或变更。其他未尽事宜由协议各方另行协商达成书面补充协议，补充协议是本协议之组成部分。

十一、本协议的订立、效力、解释、履行和争议的解决均受中华人民共和国

法律之管辖。因履行本协议所发生的或与本协议有关的一切争议，协议各方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、本协议自双方盖章之日起生效。本协议一式陆份，双方各执叁份，各份具有同等法律效力。

甲方（盖章）：南京市“12345”政务热线服务中心

授权代表（签署）：

签署日期：2026 年 3 月 30 日

乙方（盖章）：中国电信股份有限公司江苏分公司

授权代表（签署）：

签署日期：2026 年 3 月 30 日

语音中继业务受理书

受理书签订地:[南京市玄武区中央路 2 号]
甲方：[南京市“12345”政务热线服务中心]
地址：[南京市建邺区江东中路 265 号]
法定代表人/负责人：[/]
乙方：中国电信[股份有限公司江苏分]公司
地址：[南京市玄武区中央路 260 号]
法定代表人/负责人：[彭鹏]

为解决甲方的语音中继业务需求，乙方向甲方提供语音中继业务服务并承担相应通信设施工程，本着互惠互利的原则，经甲、乙双方友好协商达成本受理书。

第一条 定义

1.1“语音中继业务”：面向政企客户推出的固定电话语音接入产品。政企客户通过中继线（30B+D、数字电路（NO.1 或 NO.7）或 SIP 等专线接入方式）接入中国电信电话交换网，进行话音信息交互。

第二条 服务内容

2.1 乙方依据本受理书向甲方提供语音中继服务，语音中继接入安装位置（地址）为：[南京市建邺区江东中路 265 号]，开通的语音中继业务号码为：[025-89612345]；开通的子号码号段为：[/]，允许呼出主叫号码/号段为：[02512345]；允许呼入被叫号码/号段为：[02512345]。

2.2 甲方利用上述语音中继业务的使用用途为：[服务热线]。（可选项，可多选：如办公、服务热线、自用型呼叫中心、经营性呼叫中心、其它）；甲方接入设备类型：[光猫]，甲方接入地址：[南京市建邺区江东中路 265 号]。

2.3 语音中继接入类型：[SIP]（可选项 PRI、SIP、NO.7、NO.1、其它），共使用[100]路话路，折合成[1]条 2M 电路。

2.4 如语音中继接入用途为呼叫中心：

2.4.1 业务号码作为外呼时，每天的外呼时段：[00]:[00]-[23]:[59]，同一外呼号码的呼出频次为[每小时 100 次]（上限为每小时 100 次）。

第三条 双方权利义务

3.1 甲方权利义务

3.1.1 甲方承诺严格按照国家主管部门批准的用途、法律法规的规定及本受理书的约定使用本受理书

项下业务，不得将其用于未经许可的任何电信业务（包括 VOIP 业务及其他违反国家相关规定的业务）的经营（无论是否为营利而使用），不得用于传播非法内容、泄露国家秘密或者从事任何其他违法、违规活动；未经乙方书面同意，不得以转租、转包、转让、转售等任何方式将乙方提供的业务资源转供第三方使用或与第三方进行合作经营。

3.1.2 甲方业务开通时需进行业务登记，并提交以下资料：

（1）提供营业执照，事业单位法人证书或者社会团体法人登记证书等；

（2）提供加盖甲方公章的介绍信原件（或合法有效的授权委托书）

（3）提供法定代表人身份证原件和经办人身份证原件。

（4）如语音中继接入用途为呼叫中心，还需提供经营性呼叫中心增值业务

许可证，许可证必须在有效期内。

3.1.3 甲方办理业务开通、变更、过户和退订时，应按乙方要求提交相关信息。甲方按要求填写并保证所提供的甲方资料真实、准确、完整和有效，如甲方所提供甲方资料不真实、不准确、不完整或无效的，乙方有权停止向甲方提供语音中继业务服务；甲方资料发生变化时，应及时通知乙方并提供相关证明，否则因此造成甲方无法收到乙方发出话费账单或其他业务通知的，由甲方承担后果。

3.1.4 甲方在接入和使用电信业务过程中出现的任何技术性问题，均可向乙方咨询、申告。

3.1.5 甲方应在接到乙方安装通知之后，在安装之前派专人做好入网的各项准备和配合工作，主要包括但不限于：

（1）入网前期的组织、协调工作；

（2）接入设备及机房内安装场地的准备；

（3）相关机构、人员、物业等入网各方配合乙方的进网调测工作；

（4）调配和预留所在建筑物内配线室至机房的通信线路；

（5）其他需要甲方配合准备的工作。

3.1.6 甲方应保证连接到数字中继上的有关通信设备符合国家主管部门规定的质量标准和技术要求，并取得进网许可证。

3.1.7 在乙方开通调测结束后，甲方应配合乙方作好业务开通的确认工作，并在收到乙方确认通知之日起 3 个工作日内在工作单上签字；若甲方对业务质量有异议，甲方应在收到乙方通知之日起 3 个工作日内以书面形式通知乙方，双方另行协商整改及验收相关事宜。若甲方在收到通知之日起 3 个工作日内，既不签字，也不以书面形式提出质量异议，将视为乙方已按照甲方要求和国家有关电信业务规定开通，工作单上载明的时间为电信业务的实际开通日。

3.1.8 甲方承诺：基于本受理书使用的全部号码资源，其使用范围仅限于甲方所在地的本单位内使用，不用于通信经营、其他违规经营和违法活动以及其他与自身合法通信无关的用途；承担其所使用的系统群内所发生的一切通信费用；对于其系统呼出主叫号码的发送，保证是乙方所配的号码群内的电话号码，具体要求如下：。

（1）甲方在使用中国电信正常通话和呼叫转移业务时，只传送中国电信分配的、合法、真实、有效的主叫号码或号段，不更改、传递、显示非受理书约定的主叫号码、虚假主叫号码及其他违规主叫号码；不进行多次转接，不躲避号码溯源和甄别；

（2）不得采用模拟呼叫转移方式进行外呼，主叫号码不得采用隐藏方式；

（3）甲方平台中对于转接呼叫，必须在外呼消息中传送呼转标志，同时将中国电信分配给平台的固话号码或用户特服号码放在原被叫中进行传送；禁止模拟转接（呼转）信令向电信大网发起呼叫；禁止甲方平台自行修改主叫号码和原被叫号码、传送虚假主叫；禁止开展诈骗、骚扰、涉黄、涉恐、危害国家安全和社会稳定的违法活动。

3.1.9 甲方承诺服从通信行业主管部门号码资源的统一安排，同意配合割接改号或升位。

3.1.10 在电信业务开通后的运行过程中，甲方应为乙方维护人员的进出和工作提供方便，并负责通信机房的安全保卫工作。

3.1.11 在乙方进行故障修复时，甲方应予以配合，因甲方责任原因导致故障不能及时修复，乙方不承担责任。

3.1.12 甲方应按时向乙方支付一次性费用、月使用费、通信费等费用。

3.1.13 甲方应尽到对本受理书项下业务相应设备和业务使用进行严格管理和监控的义务，若由于甲方（包括其内部单位、人员）原因导致异常话费等情况的发生，乙方不承担责任。

3.1.14 甲方在使用乙方所提供的业务服务过程中，不得出现具有危害通信网络安全或信息安全的行为。

3.1.15 甲方应建立有效的信息安全管理制度和技术保障措施，确保备份呼叫内容录音文件。

3.1.16 甲方承诺严格执行本受理书及本受理书附件承诺书约定的相关义务，如本受理书项下服务实际使用者为甲方下属机构（包括但不限于子公司、分公司等）的，下属机构亦受本受理书及附件的约束。

3.2 乙方权利义务

3.2.1 乙方提供端到端的综合性服务，并为甲方提供电信业务的咨询、组网建议等服务。

3.2.2 乙方准备工作完成后向甲方发出安装通知，双方在乙方工作时间内约定具体上门安装时间。

3.2.3 安装（新装、移机）结束以乙方利用专业测试设备对甲方电路进行全程测试，并得到甲方签字确认为准。乙方从甲方确认业务开通起向甲方收取电路月使用费和通信费。

3.2.4 乙方承诺为甲方提供 7*24 小时的故障申告受理，申告电话为 10000。

3.2.5 因根据甲方要求进行测试或其他相关调整等造成业务中断的，乙方不承担责任，也不适用乙方所承诺的有关修复时间的规定。

3.2.6 乙方因检修线路、设备搬迁、工程割接、网络及软件升级等原因，影响或可能影响甲方业务使用的，应提前 72 小时书面通知甲方，因此造成甲方业务中断的，不适用乙方所承诺的有关修复时间的规定，但乙方应免收甲方业务中断期间的相关费用。

3.2.7 在不影响甲方正常通信的前提下，乙方有权从甲方端光缆节点引出光缆解决附近用户的通信，甲方应积极配合。

3.2.8 乙方有权对甲方送出的主叫号码进行认证，一旦发现甲方送出的主叫号码不是乙方配给甲方的号码群内的电话号码，乙方有权暂停甲方线路的使用并要求甲方限期整改。暂停业务期间，甲方仍应承担暂停通信期间的全部通信费用。甲方不能按要求整改的，乙方有权解除本受理书。

第四条 业务费用

4.1 一次性费用

4.1.1 本受理书一次性安装费用共计人民币：[/]元。

4.1.2 本受理书所需光纤建设费用共计人民币：[/]。

4.1.3 上述费用共计人民币：[/]元（大写：人民币[/]元）。

4.2 月使用费及通信费

4.2.1 本受理书项下每条中继年包干费为人民币 [378996]元整；每个子号码标准月使用费为人民币贰拾[/]元整，具体收费标准为：长途呼入 0.04 元/分钟，长途呼出 0.07 元/分钟，市话呼出 0.02 元/分钟，025-89612345 固话月租 59 元/月。

4.2.2 本受理书项下月使用费及通信费甲方应根据乙方每月出具的账单按时支付。

4.2.3 乙方给予甲方中继、子号码标准月使用费以优惠：

（1）语音中继按[378996]元/年/条收取；甲方共开通[1]条语音中继，语音中继费用已包含至 4.2.1 条包干费用中。

（2）子号码按[/]元/月/个收取，甲方共开通[/]个子号码。

（3）语音中继和子号码月基本使用费合计为人民币：[/]元（大写人民币[/]元）。其他费用按实收取。

（4）本地通信费为[/]，非本地通信费为[/]。

第五条 付费方式

5.1 一次性费用：本受理书项下一次性安装费和光纤建设费于（请选择）

[/] 5.1.1 甲方在办理业务时一次性支付。

[/] 5.1.2 甲方在业务开通后首月月使用费一并支付。

5.2 月使用费及通信费：计费周期为自然月，甲方应按月支付费用（每月费用在次月 6 日至月底前支付）。

5.3 甲方按以下第[转账]种方式向乙方支付费用：

（1）甲方直接通过[银行托收、电汇、转账、转账支票等]向乙方支付。付费时点：（□预付费/√后付费）

甲乙双方银行账户信息和纳税人信息：

甲方信息如下：

开户行：[/]

银行地址：[/]

户名：[/]

账号：[/]

纳税人识别号：[/]

乙方信息如下：

开户行：[中国工商银行南京市城北支行]

银行地址：[江苏省南京市鼓楼区中山北路 30 号-1 号]

户名：[中国电信股份有限公司南京分公司]

账号：[4301010919001154390]

纳税人识别号：[913201007482112112]

（2）电话托收：在电话费中一并收取，托收电话号码为[/]。该指定电话一旦出现停机、移机、改号、改名、过户、拆机等影响挂靠付费之情况，甲方应当及时与乙方协商变更（或者重新确认）付费挂靠电话，并办理相关手续；否则，乙方可暂停向甲方提供服务并要求甲方限期办理相关手续，甲方仍不能按要求办理相关手续的，乙方有权解除本受理书。

第六条 保密

6.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本受理书的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本受理书另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息的，不受此限。

第七条 个人信息保护和数据安全

为履行本受理书，甲方委托乙方处理相关数据和个人信息的，双方应当遵守本条规定。

7.1 乙方将根据法律法规的相关规定妥善保护和保存在业务合作过程中甲方提供的相关数据和个人信息。

7.2 甲方保证，其委托乙方处理个人信息已经向个人信息主体履行了法定告知义务，并取得了其同意。甲方保证，其委托乙方处理的个人信息和数据来源合法合规，不存在违反法律法规、监管要求的情况。

7.3 双方均应当严格按照相关法律法规规定，采取措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

7.4 乙方有权对甲方提供的个人信息和数据来源合法合规性情况进行检查。对于乙方检查发现甲方个人信息和数据来源违反法律法规、监管要求，或者就其向乙方提供的个人信息未依法向个人履行法定告知义务、未取得个人同意，乙方有权要求甲方在一定期限内整改。如果甲方未按照乙方要求整改或整改未达到乙方的相关要求，乙方有权解除受理书，且不承担赔偿责任；由此给乙方造成损失的，甲方应当全额赔偿。

7.5 甲方违反本受理书及其附件个人信息保护和数据安全相关条款和相关法律法规、监管要求的，甲方应当承担一切民事、行政和刑事责任，如因此给个人信息主体、乙方或其他人造成任何损失的，甲方应当承担全部责任。

7.6 本协议终止、解除时，乙方应按甲方要求返还/删除相关数据和个人信息，并不得保留任何形式的副本。

第八条法律适用和争议解决

8.1 本受理书适用中华人民共和国法律。

8.2 所有因本受理书引起的或与本受理书有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

（1）将该争议提交[南京]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[南京]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

（2）向[甲方所在地]有管辖权的人民法院起诉。

8.3 诉讼进行过程中，双方将继续履行本受理书未涉诉讼的其它部分。

第九条 不可抗力及免责

9.1 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本受理书项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后[十五日]内将情况书面告知对方，并提供有关证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行受理书。如因此导致受理书不能或者没有必要继续履行的，本受理书可由一方解除。

9.2 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任。

第十条 服务期限

10.1 本受理书确定的服务期限为[1]年，自本受理书项下业务开通之日起计算。

第十一条 受理书生效及其他

11.1 若本受理书项下语音中继业务需要扩容，应另行申请办理，不属于本

受理书范围。

11.2 受理书期内，本受理书项下月使用费持续有效。若资费标准发生变化，双方及时进行协商并达成一致协议后在下一个受理书期开始时生效。

11.3 若本受理书履行期间，国家颁布新的法律法规、服务标准，则自新的法律法规或标准生效之日起按照新的法律法规或标准执行。

11.4 本受理书自甲乙双方签字盖章之日起生效。

11.5 本受理书一式[陆]份，甲乙双方各执[叁]份，具有同等法律效力。

11.6 如果本受理书的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本受理书的效力时，本受理书的其它条款应不受影响。

11.7 除本受理书另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本受理书。

11.8 本受理书各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

11.9 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

11.10 本受理书的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

11.11 本受理书替代此前双方所有关于本受理书事项的口头或书面的纪要、备忘录、协议、受理书。

11.12 中国电信股份有限公司南京分公司为乙方在当地的分支机构，本项目由中国电信股份有限公司南京分公司负责实施，并负责后期的维护。

11.13 甲乙双方因履行本受理书或与本受理书有关的一切通知都必须按照本受理书中的地址，以书面信函或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

甲方：[南京市“12345”政务热线服务中心]
地址：[南京市建邺区江东中路 265 号]
联系人：[/]
电话：[/]
邮编：[/]
电子邮件：[/]
乙方：中国电信[股份有限公司江苏分]公司
地址：[南京市玄武区中央路 260 号]
联系人：[李超]
电话：[15335179709]
邮编：[210008]
电子邮件：[15335179709@189.cn]

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知另一方，未及时通

知并影响本受理书履行或造成损失的，应承担相应的责任。

11.13 双方同意，附件为本受理书不可分割的部分。若附件与受理书正文有任何冲突，以受理书正文为准。

本受理书附件为：

附件一业务清单

附件二号码清单（如有，请提供）

附件三中国电信语音中继业务信息安全承诺书

附件四网络及用户信息安全承诺书

补充附页

经友好协商，对本受理书条款补充、修改如下，本补充附页为受理书正文的一部分，与受理书正文冲突时，以本补充附页为准：

[/]

（签字盖章页）

甲方：[南京市“12345”政务热线服务中心]

法定代表人/负责人

或授权代表：

经办人：

[2026]年[ ]月[ ]日

乙方：中国电信[股份有限公司江苏分公司]公司

法定代表人/负责人

或授权代表：

经办人：

[2026]年[ ]月[ ]日

附件三：

中国电信语音中继业务信息安全承诺书

为切实配合中国电信强化语音中继业务的安全使用和规范管理，维护国家安全和社会稳定，保障社会公众利益和公民合法权益，保障其它客户的合法权益，根据国家相关法律法规对信息安全管理的要求，我方保证遵守以下各项规定：

一、遵守国家有关法律、行政法规和管理规章，严格执行信息安全管理规定。凡被发现相关号码为冒用或伪造身份证照申请、违法使用、违规外呼、呼叫频次异常、超约定用途使用、转租转售、被公安机关通报以及用户就上述问题投诉较多等情况的，核实确认后，中国电信有权单方终止受理书。

二、承诺书适用的语音中继服务范围包括但不限于普通语音专线、呼叫中心直连业务等语音接入类业务。同时，中国电信语音中继业务呼转功能默认为关闭。

三、我方承诺对发送信息的真实性、准确性、合法性负责，发布的内容必须严格遵守《中华人民共和国电信条例》有关规定，不利用中国电信语音中继发布和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得发布任何含有下列内容之一（即“十一不准”及“六不许”内容）的信息：

“十一不准”，即不准发布含有以下内容的信息：

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、歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的；

5、宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；

6、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

7、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

8、散布谣言，扰乱经济秩序和社会秩序的；

9、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

10、侮辱或者诽谤他人，侵害他人名誉、隐私和其他合法权益的；

11、法律、行政法规禁止的其他内容。

“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。

四、在使用语音中继接入呼叫中心平台的情况下，我方承诺建立有效的信息安全管理制度和技术保障措施，确保备份呼叫内容录音文件，并接受中国电信及国家相关主管部门的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。如法律或国家主管部门对信息安全管理有新要求，我方将无条件配合中国电信落实相关整改举措，直至符合相关法律及政策文件要求。

五、我方承诺规范使用中国电信提供的语音中继业务，进行外呼业务的主叫

号码为中国电信或工信部分配的号码，不隐藏、变更或转租、转售号码。不违规经营、不变更受理书约定用途，不隐藏、变更或转租、转售语音专线主叫号码，不开展无特定主被叫的话务批发业务，不私自转接国际来话，不通过技术手段为非法 VoIP、改号电话、网络电话（PC 软件/APP 等）提供语音落地，不采取自动语音群呼方式进行外呼。

六、我方承诺不开展诈骗、骚扰、涉黄、涉恐、危害国家安全和社会稳定的违法活动。如因此引发的社会群众投诉和违法责任将由我方全部承担，我单位同意中国电信关停涉事语音中继业务（包括但不限于在不通知我单位的情况下关停业务）。

七、我方如出现任何违反上述承诺的情况，将依据与中国电信签订的《语音中继业务服务受理书》承担违约责任（包括但不限于在不通知我方的情况下关停业务，直至单方面终止业务合作协议），情节严重的，接受有关部门的处理（包括但不限于限期整改、公开曝光，并承担相应的法律责任等）。中国电信对此不负任何违约责任，一切责任后果全部由我方自行承担。

八、此承诺书经我方签署盖章后生效。

特此承诺。

单位全称： 南京市“12345”政务热线服务中心

法定代表人或授权委托人姓名：

单位地址：南京市建邺区江东中路 265 号

联系人姓名： /

[法定代表人或授权委托人签字]:

[单位公章]:

[日期]

附件四

网络及用户信息安全承诺书

中国电信股份有限公司江苏分公司：

本单位郑重承诺遵守本承诺书，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《中华人民共和国反电信网络诈骗法》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《网络信息内容生态治理规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》《公共互联网网络安全突发事件应急预案》《关键信息基础设施安全保护条例》《工业和信息化部关于开展移动互联网应用程序备案工作的通知》和《网络安全审查办法》及有关法律、法规、规章和政策文件规定（“相关规定”）。

二、本单位承诺按照相关规定、政府主管部门要求以及受理书/协议（“受理书”）约定规范使用业务，不得超出受理书约定的范围和用途使用业务，不将业务用于连接境内外的数据中心或业务平台开展电信业务经营活动，具备所从事业务的全部合法必要的资质条件。

三、本单位承诺按照用户真实身份信息制度（“实名制”）的要求提供身份信息、使用业务，并保证所提供信息、资料的真实、完整、准确、有效。

四、本单位承诺用户端接入设备与受理书约定的一致，并同意贵公司对设备拍照存档，若接入设备变更，本单位应当及时书面告知贵公司。

五、本单位保证不利用网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不侵犯他人的合法权益。

六、本单位承诺在处理个人信息前，已依法向个人信息主体（“个人”）履行了法定告知义务并取得个人的明确同意。法律、行政法规规定处理个人信息应当取得个人单独同意或者书面同意的，本单位已依法取得了个人单独同意或书面同意。

七、本单位向贵公司提供个人信息或委托贵公司处理个人信息的，本单位承诺已依法向个人履行了法定告知义务，并取得了个人同意。本单位承诺，向贵公司提供或委托贵公司处理的个人信息和数据来源合法合规，不存在违反相关规定以及受理书约定的情况。

八、本单位受贵公司委托处理个人信息和数据的，或本单位与贵公司共同处理个人信息和数据的，本单位承诺按照与贵公司的受理书约定处理，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理上述数据，严格遵循数据处理时限。

九、本单位承诺严格按照相关规定做好本单位网络安全、信息安全、数据安

全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、信息安全、数据安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据安全分级分类管理、依法落实个人信息保护影响评估和数据安全影响评估安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期对从业人员进行安全教育和培训，依法设置网络安全、信息安全、数据安全和个人信息保护责任人和管理机构，按政府主管部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，当安全责任人发生变更时及时通知贵公司。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止受理书。

十、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关、网信部门等政府部门依法履行职责、维护国家安全和侦查犯罪的活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

十一、本单位承诺利用网络发送的信息以及向贵公司提供的信息真实、准确、合法。该等信息内容应当严格符合相关规定，不通过通信网络、互联网制作、复制、查阅和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得发布任何含有违反下列要求的内容之一（即“十一不准”及“六不许”内容）的信息：

“十一不准”，即不准发布含有以下内容的信息：

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、歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的；

5、宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；

6、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

7、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

8、散布谣言，扰乱经济秩序和社会秩序的；

9、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

10、侮辱或者诽谤他人，侵害他人名誉、隐私和其他合法权益的；

11、法律、行政法规禁止的其他内容。

“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。

十二、本单位承诺不通过网络从事危害中华人民共和国安全、泄露中华人民共和国国家秘密等活动，不从事任何危害网络安全、数据安全和侵犯他人合法权益的活动，包括但不限于：

1、未经允许进入网络或者使用网络资源的；

2、未经允许对网络功能进行删除、修改或者增加的；

3、未经允许对网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的；

4、故意制作、传播网络病毒等破坏性程序的；

5、非法收集、使用、加工、传输或以其他方式处理个人信息等数据；

6、非法买卖、提供或者公开个人信息；

7、从事危害国家安全、公共利益的个人信息和数据处理活动；

8、其他危害国家安全、数据安全、侵犯他人合法权益的活动。

十三、本单位使用语音接入类业务的（包括但不限于语音专线、短号码接入、400 号码接入等），承诺遵守以下规定：

（一）使用业务的时段为[　]，使用的频次为[　]，业务外呼呼转功能默认为关闭。

（二）遵守实名制要求，不以个人名义申请、使用业务，真实落地目的码为本单位实名办理或合规使用的电话号码。

（三）不转租、转售业务，否则，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止受理书。

（四）规范使用业务，进行外呼业务的号码为贵公司或通信主管部门分配的号码，严格按照通信主管部门关于号码传送及信令传送的相关要求传送号码，传送真实号码，不擅自更改、传送、显示非受理书约定的号码、虚假号码、违规号码、无使用权号码，不隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造或者变相隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造号码。本单位承诺按要求提供所申请号码的使用用途、开放范围，不违规经营、不变更受理书约定的使用用途，不开展无特定主被叫的话务批发业务，不私自转接国际来话，不通过技术手段为非法 VoIP、改号电话、网络电话（PC 软件/APP 等）提供语音落地，不采取自动语音群呼方式进行外呼。未经外呼对象的同意或请求、或者外呼对象明确表示拒绝的，不得向其固定电话、移动电话拨打任何形式的营销电话或发送任何形式的营销信息。如违反上述承诺，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即单方终止受理书，所造成的一切后果由本单位承担。

（五）不通过任何技术手段将号码转接到其他地区使用，不通过 VOIP 转接互联网话务量，不使用业务进行多次转接、躲避号码溯源与甄别，呼叫中心或接入平台（小交换机）不使用异地主叫号码进行跨省外呼，不利用号码和平台进行电话诈骗、骚扰。诈骗或骚扰包括但不限于以下情形：

1、政府主管部门认定号码涉嫌诈骗或其他刑事案件的；

2、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”接到的用户投诉、举报涉及本单位所使用号码的；

3、贵公司或通信主管部门电话拨测、网络信令监测过程中发现本单位所使用号码出现异常外呼情况的。

（六）建立有效的信息安全管理制度和技术保障措施，确保备份呼叫内容录音文件，并接受政府主管部门及贵公司的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。如相关规定、政府主管部门对信息安全管理有新要求，本单位无条件配合贵公司落实整改举措，直至符合相关规定、政府主管部门的要求。

十四、本单位使用无线互联网（包括但不限于 CDMA1X、CDMA1X EVDO、WLAN）、短信网关（包括但不限于短消息资讯平台、ISAG 系统、综合办公业务平台）或短信类业务的，承诺遵守以下规定：

（一）不通过业务制作、复制、查阅和传播悖于社会公德、损害青少年身心健康的网络低俗内容，包括但不限于：

1、表现或隐晦表现性行为、令人产生性联想、具有挑逗性或者污辱性的内容；

2、对人体性部位的直接暴露和描写；

3、对性行为、性过程、性方式的描述或者带有性暗示、性挑逗的语言；

4、对性部位描述、暴露，或者只用很小遮盖物的内容；

5、全身或者隐私部位未着衣物，仅用肢体掩盖隐私部位的内容；

6、带有侵犯个人隐私性质的走光、偷拍、漏点等内容；

7、以挑逗性标题吸引点击的；

8、相关部门禁止传播的色情、低俗小说，音视频内容，包括一些电影的删节片断；

9、一夜情、换妻、SM 等不正当交友信息；

10、情色动漫；

11、宣扬血腥暴力、恶意谩骂、侮辱他人等内容；

12、非法的性用品广告和性病治疗广告；

13、未经他人允许或利用“人肉搜索”恶意传播他人隐私信息。

（二）不开展为淫秽色情网站代收费业务，否则，贵公司有权立即停止业务并停止一切结算。

（三）未经用户同意，不得向用户发送商业类电子信息或广告。

十五、本单位使用互联网接入类业务的（包括但不限于电路使用、互联网数据中心、互联网专线、云主机等），承诺遵守以下规定：

（一）具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，已履行相关规定要求的手续或已取得有关资质证明文件。在签署受理书前， 本单位向贵公司提供主体资格文件、资质证明文件的原件供贵公司审核，复印件（加盖公章）供贵公司留存，并保证所提供资料的真实、完整、准确、有效。在受理书有效期/服务期限，如本单位提交的主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，本单位在完成变更后尽快向贵公司提供最新的文件。前述主体资格文件、资质证明文件包括但不限于营业执照、增值电信业务经营许可证、广告经营许可证、非经营性互联网信息服务备案证明以及贵公司要求提交的其他文件。其中：

1、本单位如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据相关规定经政府主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得通信主管部门批准或备案文件。

2、本单位如从事非经营性互联网信息服务（如，通过互联网域名、IP 地址访问的网站等）、移动互联网应用程序（以下简称 APP），应当首先履行互联网备案手续，并在显著位置标明其备案编号，并将备案编号链接到备案系统网址，供公众查询，定期更新备案信息。本单位委托贵公司提供代备案服务的，应当向贵公司提供代备案所需信息并对该信息进行动态维护和更新，定期向贵公司及通信主管部门报送所需信息。本单位承诺所提交的所有备案信息真实、完整、准确、有效。网站、APP 等不发布含有国家规定的、含有封建迷信、淫秽色情等有害不良信息内容。当备案信息发生变化时及时更新备案信息，如因未及时更新而导致备案信息不准确，或因网站、APP 等存在有害不良信息内容等情况，贵公司有权采取暂停或终止提供服务、断开网络接入等关闭处理措施。

3、本单位如从事经营性互联网服务，应当取得相应的增值电信业务经营许可证。

4、本单位如从事经营性互联网服务，应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号；本单位如从事非经营性互联网服务，本单位网站开通时在主页底部的中央位置标明其备案编号，并在备案编号下方链接工业和信息化部备案管理系统网址，供社会公众查询核对；本单位按照工业和信息化部备案管理系统的要求，将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。

（二）如经贵公司许可进入中国电信机房时，应当严格遵守机房的各项管理规定。

（三）根据当地公安局网监分局的要求，在入网后 5 个工作日内在网上提交备案信息，提交信息后 10 个工作日内办理备案。

十六、本单位承诺在业务使用过程中发生重大安全事故或发生或者可能发生个人信息和数据泄露、篡改、丢失时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，在 24 小时内向有关部门报告并书面通知贵公司。如发生重大安全事故或其他影响网络安全、数据安全和个人信息保护的突发事件，贵公司有权采取包括但不限于停止业务等紧急措施，以保证网络安全数据安全和个人信息保护。本单位承诺在使用电信业务涉及到小交换机、外呼设备或者路由器的，本单位定期更新密码，不使用弱密码或初始密码，确保不被不法分子破解。

十七、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，依据受理书承担违约责任，接受有关政府主管部门的处理（包括但不限于限期整改、公开曝光），并直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵单位有权在不通知本单位的情况下暂停、停止业务直至解除受理书并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十八、如出现任何违反上述承诺的情况引发的投诉、举报，由本单位负责解

决并承担责任。当通信主管部门、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”、中国电信 10000 热线等各类渠道投诉、举报时，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止受理书并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十九、本单位的信息安全责任人如下：

姓名：[/]

职务：[/]

联系方式：[/]

二十、本单位承诺与最终用户参照签订此类《网络及信息安全承诺书》，并督促最终用户履行相应责任。否则，本单位承担连带责任。

二十一、本承诺书经本单位签署后，与受理书同时生效。

承诺人：（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：