

常州市公安局 114 移车电信服务项目合同

甲方：常州市公安局 签订地点：常州

乙方：中国电信股份有限公司常州分公司 签订时间：2026 年 月 日

根据常州正衡招投标有限公司 2026 年 7 月 1 日进行的常州市公安局 114 客服电话移车服务采购项目（JSZC-320400-CZZH-D2026-0038）采购结果，甲、乙双方就乙方中标的常州市公安局 114 客服电话移车服务采购项目（以下简称“服务外包项目”），本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

为打造具有常州特色的“114 移车服务”民生品牌，推动社会应急联动工作，解决移车难题，方便群众快速高效出行。同时，进一步推进非警务警情分流，有效提高 110 接处警工作效率，切实为 110 减负，节约警力资源。甲乙双方共同开展 114 移车便民服务项目，经双方友好协商，达成如下协议：

一、合作内容

（一）甲乙双方充分发挥各自业务领域内的优势，携手建立全面、长期的战略合作伙伴关系，实现资源共享、优势互补，共同为民生建设提供助力。

（二）甲、乙双方合作开展 114 移车服务，甲方授权乙方作为电话移车服务的唯一合作伙伴，通过 114 话务坐席向用户提供移车服务。

（三）服务期限为壹年。起始日期为 2026 年 7 月至 2027 年 7 月，本合同期满后，该项目终止。在本合同履行期限内，若甲方因自身业务布局调整、项目终止、策略变更等合理实际需求，确需提前解除本合同的，有权提前 15 日以书面形式向乙方发出解除通知，本合同自通知载明的解除日期自动终止。

二、双方责任和义务

（一）甲、乙双方共同成立合作工作组，对推进 114 挪车服务进行会商、协调，保证项目的顺利对接及实施。

（二）114 挪车服务以中国电信股份有限公司江苏分公司“号码百事通 114/118114 集约平台”作为话务承接，与常州市公安局合作平台数据，为常州全市范围内非执法类移车求助提供 7*24 小时服务，涵盖全省范围内车牌。

（三）乙方负责话务人员、场地的组织，负责 114 挪车话务坐席系统开



发、技术支撑、日常运营等工作。

（四）乙方按照甲方相应话务规范和标准，参照公安 110 接警模式，利用 114 语音平台开发具有坐席录音、数据统计、录音提取等功能的 114 挪车话务平台，同时由江苏号百信息服务有限公司承担挪车查询系统的开发及费用，供甲方查看话务数据。

（五）乙方需提供自动语音服务系统进行智能语音移车，自动语音服务系统部署后需经甲方验收，使用普通话发起移车服务能识别正确并全程自动完成移车服务的视为验收通过，时间不晚于项目合同签订后一个月内。

（六）乙方设置 114 挪车服务所需的坐席，并根据服务量的变化情况进行人工服务和自动语音服务占比调整，确保移车服务接通率在 90%以上。对于乙方服务过程中无法妥善解决的挪车纠纷、群众紧急求助及涉及违法行为的，如：占用应急通道、交通违法行为、客户不配合挪车以及客户对 114 挪车服务授权有质疑等问题，应及时转接至公安 110 指挥中心处理；乙方因技术故障暂停服务的，应该在故障发生后的 30 分钟内通知公安 110 接警台，并在排除故障恢复服务 30 分钟内通知公安 110 接警台。公安 110 接警台，受理专席电话：0519-81997327。

（七）甲方负责挪车服务规范和流程的制定，并对乙方话务员进行相关培训和指导。114 在呼叫被挪车主电话时，统一使用“0519110”为主叫号码以提高社会公允认知度，该号码仅限于 114 挪车服务。

（八）乙方及时向甲方反馈日常话务产生的相关数据（包括呼入、接通等）。所有移车服务数据及电话录音资料，必须保存 3 年，并通过数据传输实时或准实时回传至甲方，其中包括自动服务语音，并确保通过文件名、工单号等方式实现录音文件与工单数据的准确对应。乙方需向甲方提供相关质检系统，对移车服务录音进行抽查、质检，保证服务质量，根据签订的考评细则，对违反考评规定的按细则对服务费用相应扣减。

（九）双方利用各自的资源互相协调，共同为 114 挪车服务开展宣传活动。

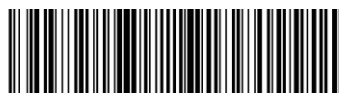
三、结算标准与方式

根据【当年话务总量】采取计件制结算【阶梯计价】，详细价格标准如下：

序号	名称	话务量（万次）	单价（元/次）
1	人工话务	70 万单以下	1.9
		70-150 万单（含）部分	1.8

合同编号：

JSCZE2605021CGN00



		150 万单以上	1.7
2	引导语音话务	50 万次以下	0.09
		50-100 万次（含）部分	0.08
		100 万次以上	0.07

甲方按 114 移车服务成功接通话务量，按月向乙方支付运营服务费，包含且不仅限于 114 话务人工费用、平台建设费用和维护费用。

运营服务费计算公式为：运营服务费=114 移车服务成功接通话务量* 阶梯计价单价。

乙方每月 15 日前以电子邮件的形式提供上月 114 移车话务量报表供甲方审核，甲方及时对提供的报表进行核对，如有异议，需在每月 20 日前提出商议在 5 个工作日内协商处理，确保月底前付款，如甲方在约定时间未提异议，则等同于认可。

在该合同生效前的乙方提供 114 移车服务，根据上一轮采购合同约定的结算标准支付对应款项。

本项目合同服务周期内，结算最高金额为 135 万元，135 万元结算完但服务期未结束，乙方仍需提供相应服务至合同期满，采购人不再支付任何费用。

四、保密条款

双方另行签订信息保密协议书，对项目所涉及、开发的技术和业务资料均有责任和义务予以保密。

乙方必须加强保密性和安全性管理，严格遵守信息保密协议，未经甲方同意，不得将机动车信息用于除挪车服务以外任何用途。

五、违约责任

（一）甲乙双方共同遵守本协议约定，任何一方出现违约，违约方应承担违约金壹拾万元整，同时赔偿守约方实际损失。

（二）甲方应按照协议约定按时间向乙方支付服务费用。甲方无正当理由逾期付款时，应按照逾期交款额的万分之五/天标准累计计算向乙方支付违约金（不超过总金额的 30%）。乙方未按要求 24 小时提供挪车服务，乙方按万分之五/天向甲方支付违约金（不超过总金额的 30%）。

（三）乙方应保证向甲方提供的 114 挪车服务数据的真实性，如发现有弄虚作假的，甲方有权不向乙方支付当月服务费。

六、法律适用和争议解决

（一）本合同适用中华人民共和国法律。

（二）所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过甲乙双方友



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[1]种争议解决方式：

1、将该争议提交常州仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在常州仲裁委员会进行。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、向乙方有管辖权的人民法院起诉。

3、仲裁或诉讼进行过程中，甲乙双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

七、个人信息保护和数据安全

为履行本合同，甲方委托乙方处理相关数据和個人情報の，双方同意按照本条约定执行：

（一）个人信息种类：[/]；乙方处理数据和個人情報の期限为：[/]；处理方式为：[/] 以及本合同约定的其他处理方式。

（二）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。

（三）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。

（四）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，乙方有权解除合同，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。

（五）甲方违反本合同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。

八、其他事项

（一）本协议一式伍份，甲方持叁份，乙方持贰份。

（二）凡本协议未能涉及的内容，双方签订补充协议，补充协议及附件具

合同编号：



JSCZE2605021CGN00



有与本协议相同的法律效力。

(三) 因不可抗力致使本协议无法正常执行时，可由双方协商变更或终止本协议。

(四) 若使用电子印章的，自双方盖章之日起生效。

若中国电信[股份有限公司常州分]公司加盖电子印章的，以加盖中国电信[股份有限公司常州分]公司电子印章的本合同电子文档所载内容为准。

(正文结束)

(合同签署页)

甲方：单位名称（章）：常州市公安局

单位地址：常州市新北区龙锦路 1588 号

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

日期：

乙方：单位名称（章）：中国电信股份有限公司常州分公司

单位地址：常州市和平北路 29 号

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

日期：



附件一：

用户入网责任书

甲方作为接入中国电信公网的用户（“用户”），承诺已经认真阅读《用户入网责任书》（“《责任书》”），并自觉遵守《责任书》的各项规定。

一、用户接入中国电信公网，应遵守国家的有关法律、法规和行政规章制度。

二、用户保证具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，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、税务登记证、非经营性互联网信息服务备案证明以及中国电信要求提交的其他资质证明，方得以使用中国电信所提供服务。用户并应于签订《互联网专线业务服务合同》（合同）之前，向中国电信提供前述资质证明文件的原件交中国电信审核，复印件加盖公章提交中国电信备案。其中：

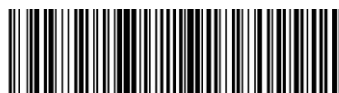
1、用户如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据法律、行政法规以及国家有关规定经有关主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得相关通信管理部门批准或备案文件。

2、用户如从事非经营性互联网信息服务，保证已首先登录工业和信息化部备案管理系统履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。如当地通信管理部门要求履行非经营性互联网信息服务备案手续的，还应向其住所所在地通信管理部门履行非经营性互联网信息服务备案手续。

3、用户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、用户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；用户如从事非经营性互联网服务，用户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，供公众查询核对，用户还需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。

5、用户保证已履行其他法律、法规及部门规章所规定的手续或已取得有关资质证明文件。



三、用户不能利用中国电信公网从事危害国家安全、泄露国家机密等犯罪行为，不能利用中国电信公网查阅、复制和传播危害国家安全、妨碍社会治安和淫秽黄色的信息，不能利用电信公网发布恶意的、向他人挑衅的信息。若发现此类信息，中国电信立即向相关部门报告，一切后果由用户自行负责。

四、用户应当建立有效的安全保密制度和技术保证措施，有义务按照中国电信的要求提供网络使用情况和有关资料，接受中国电信的网络安全管理和信息安全监控；用户需要提供其信息服务的有效检测手段，包括测试账号和密码，并在账号变更时书面通知中国电信。

五、用户在使用中国电信时，不得从事危害他人信息系统和网络安全、侵犯他人权益的活动。当网络出现异常情况，应积极配合中国电信解决，用户维护设备或进行设备配置参数调整应当接受机房维护管理约定以避免对其他用户造成影响。

六、用户使用互联网专线，不得以任何方式经营未经政府管理部门批准的业务或《互联网专线业务服务合同》中未约定同意开展的业务，对于中国电信分配的 IP 地址，用户只有使用权。

七、用户应遵循合同以及中国电信相关管理规定，否则中国电信有权实施相关处罚，包括停机，拆机处理，直至追究法律责任。

八、根据当地公安局网监分局的要求，用户应在入网后 5 个工作日内在网上提交备案信息，提交信息后 10 个工作日内到当地公安局网监分局办理备案业务，相关法律法规、备案流程、备案材料清单请查阅全国统一的备案管理网站：<http://www.beian.gov.cn>

九、如用户违反上述保证，中国电信有权拒绝或停止提供服务或设施，并要求用户在限期内改正。如用户在限期内未改正的，中国电信有权终止合同，并不承担任何责任；用户存在前述情形给中国电信造成损失的，并应当予以赔偿。

十二、用户的各级主管人员有责任教育、监督本单位职工严格遵守上述条款。

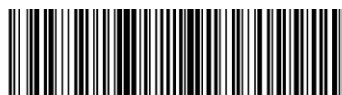
十三、用户承诺与最终用户参照签订此类《用户入网责任书》，并督促最终用户履行相应责任，否则，用户承担连带责任。

十四、作为中国电信用户，同意遵守《用户入网责任书》中的各项规定，如违反规定，愿意依据相关法律法规规定以及合同和本文件的有关规定承担违约等责任。

用户盖章：

法定代表人/负责人

或授权代表（签字）：



附件二：

网络及信息安全承诺书

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民事、行政和刑事责任。

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》《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》《电信和互联网用户个人信息保护规定》和《公共互联网网络安全突发事件应急预案》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合同约定规范使用业务，不得超出合同约定的范围和用途使用业务，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。

五、本单位处理个人信息前，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。

六、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，本单位承诺已向个人履行了法定告知义务，并取得了个人同意。本单位向贵公司提供或委托贵公司处理的个人信息和数据的，本单位承诺该等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。

七、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，本单位按照与贵公司的合同约定处理个人信息，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理个人信息。

八、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网络安全、数据安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、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、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合同。

九、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关等政府部门依法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、本单位承诺发送信息的真实性、准确性、合法性，承诺发布的内容应当严格遵守相关规定，不通过网络制作、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，不得制作、复制、查阅和传播任何含有违反下列要求的内容之一（即“九不准”及“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即不准制作、复制、查阅和传播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、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、含有法律法规禁止的其他内容的。

“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。

十一、本单位承诺不从事任何危害网络安全、数据安全和侵害个人信息合法权益的活动，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；
- 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、其他危害网络安全的。

十二、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合同。

（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，不得擅自更改、传送、显示非合同约定的号码、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、不变更合同约定的使用用途，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。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合同，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，本单位将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。

十三、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。

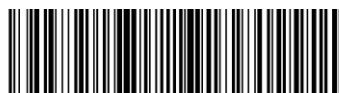
（三）未经用户同意，不得向用户发送商业类电子信息或广告。

十四、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。在签署合同前，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。在合同有效期/服务期内，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，应当首先履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。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等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网站管理所需信息。本单位承诺所提交的所有备案信息真实、完整、准确、有效，当备案信息发生变化时及时在备案系统中更新，如因未及时更新而导致备案信息不准确，贵公司有权依法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其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。

十五、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。

十六、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，将依据合同承担违约责任，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、停止业务直至解除合同并不承担任何责任，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，本单位将负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十七、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、举报达到或超过[1]件/月时，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即停止业务。

十八、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。

十九、本承诺书经本单位签署后，与合同同时生效。

承诺单位（盖章）：

法定代表人/负责人

或授权代表：



附件三：

114 移车考评细则

序号	考核项	目标值	考评办法	加扣分值
1	服务时间	7*24	乙方保障移车服务平台 7*24 小时正常稳定运行，因平台技术故障暂停服务的，应在故障发生后的 30 分钟内通知 110 情指中心，并在排除故障恢复服务的 30 分钟内通知 110 情指中心。如服务故障未报备引发重大社会性服务事件，甲方视情况考核乙方 0.5-1 分。	
2	移车数据	3 年	乙方移车平台的所有移车服务数据和电话录音资料，服务器保存 3 年。如遇服务查询，提取不到相关数据，甲方考核乙方 0.1 分/次。	
3	话务接通率	90%	乙方根据移车话务服务量的变化情况实时进行坐席调整，确保移车服务接通率在 90%以上。每低于 1%，甲方考核乙方 0.1 分。	
4	话务质检	95%	乙方每月对话务录音服务质检不低于 10000 条，质检内容包含服务用语规范、工单内容规范。质检合格率标准 95%。每低于 1%，甲方考核乙方 0.1 分。	
5	移车月度分析报告		乙方按月提供移车数据分析报告，包含且不仅限于移车区域、高频移车车牌和地址、移车原因、移车时段等。如未提供，乙方在月考核中扣 0.5 分。	
6	服务考核		乙方移车服务过程中由于话务人员服务问题，造成市民投诉的，经甲乙双方确认为有效投诉的，每发生一起，甲方考核乙方 0.1 分。	
7	服务表扬		乙方移车服务受到市民表扬的，经甲乙双方确认，每发生一起，甲方给予乙方 0.1 加分（以来电表扬或其他表扬凭证为准）。	
8	业务宣传促进		乙方利用自有资源，共同为 114 移车服务宣传活动，经甲乙双方认可，视宣传媒体、组织形式情况，甲方给予乙方 0.1-0.5 加分。	
考评分值				

- 1、实际服务费用=标准服务费*（100-考核分值）/100 - 信息安全违规则扣款。
- 2、标准服务费，结算查询车辆信息进行话务服务的 114 通话次数。
- 3、信息安全，如因乙方原因发生保密信息泄露，一经核实，甲方有权扣减乙方结算费用 10000 元/次。情节严重造成影响的，依法追究责任。
- 3、甲方定期对乙方的服务录音质检进行抽查复核，如出现数据质量偏差，根据实际情况扣除费用 500-2000 元/次。情节严重的，一经核实，扣除费用 10000 元/次。