

城市出租汽车 95128 约车服务系统

用户服务协议

委托方（甲方）：铜川市道路运输管理处

地 址：陕西省铜川市耀州区金谟东路

法定代表人：李增军

受托方（乙方）：国交信息股份有限公司

地 址：北京市朝阳区建国路 93 号院 12 号楼 1905

法定代表人：牛文江

甲乙双方经充分协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的相关规定，公平有序合作开展城市出租汽车约车服务系统。

第一条 合同的内容、范围

受甲方委托，乙方为 铜川市 的城市出租汽车 95128 约车服务系统技术支持单位，开展 95128 约车服务系统应用推进工作。

乙方为甲方免费开通 95128 码号接入服务。甲方选择乙方提供的呼叫中心云平台、企业调度中心云平台服务。

第二条 协议期限

本协议有效期限自合同签订之日起【叁】年内有效。

第三条 名词释译

1、95128 码号：95 码号是由国家工信部直接管理审批，不属于当地基础电信运营商管理的特殊号码。依据工信部《电信网码号资源管理办法》等有关规定进行管理，95 码号通话收费采用主叫被叫费用分摊方式，标准资费为 0.1 元/分钟。

2、呼叫中心云平台：即城市 95128 呼叫中心系统，系统由 IVR、呼入呼出语音记录、SIP Phone 等组成，可以自动灵活地处理电话呼入和呼出业务，须遵守工信部门《电信业务经营许可管理办法》以及对呼叫中心业务的相关规定。根据工信部门要求，呼入呼出数据需保存 30 天。

3、码号资源占用费：按照《电信网码号资源占用费征收管理暂行办法》和《电信网码号资源占用费标准》要求，按时缴纳码号资源占用费。

4、中继线路服务：中继线路服务是基础电信运营商收取的运营商与呼叫中心之间的线路费用，相关线路费用按月由呼叫中心向接入地移动、联通、电信等基础电信运营商进行交纳。

5、呼叫中心座席：由呼叫中心提供的用于终端客户接打电话以及使用呼叫中心相关功能的座席服务。

6、SIP 协议：SIP 协议是呼叫中心语音交互设备间的通信协议。

7、企业调度中心云平台：针对出租车约车业务的智能约车管理软件，提供出租汽车管理、车辆调度、订单派发等功能。

第四条 服务费用

1、码号资源占用费：根据《交通运输部办公厅关于加快推广应用 95128 出租汽车约车服务电话号码的通知》（交办运函〔2021〕952 号），此费用由中国交通通信信息中心承担。

2、通话及短信服务费：通话服务费根据主/被叫通话时长计费，计费标准为【0.1】元/分钟。短信服务费按条数计费，计费标准为【0.05】元/条。甲方或甲方指定方应在服务开通后根据实际发生额每半年向乙方支付一次。

乙方每半年向甲方指定邮箱 sxtcyg@126.com 发送账单，如有异议，甲方应在收到账单后 5 个工作日内向乙方反馈，逾期视为无异议。乙方在收到款项后的十个工作日内开具相应金额的服务费增值税发票。

3、95128 云平台服务费：本协议签署后【三十】日内，甲方或甲方指定方先向乙方一次性支付 15 万元服务费，包含 2 路电话人工坐席费。运行 12 个月后，于每年 4 月 30 日前向乙方支付下一年系统运维服务费，系统维护服务费 5 万/年【首年免费】。

如存在甲方指定方付费的情况，需甲方指定方与乙方在本协议框架内另行签订相关服务协议。

4、乙方提供的系统功能详情见附件一、附件二

5、甲方开票信息：

单位名称：铜川市道路运输管理处

统一社会信用代码：1261 0200 4352508185

地址：陕西省铜川市耀州区金谟东路

电话：0919-3189110

开户行：建行新区支行

账号：61050 1616 3080 8000370

乙方指定公司账户：

公司名称：国交信息股份有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司北京小营支行

银行账号：11041001040013277

第五条 双方的权利和义务

甲方的权利与义务：

1、甲方按照相关文件要求，对 95128 号码开通过程中的公文流转工作予以支持，以便尽快推动号码落地运营工作；

2、甲方负责组织当地 95128 号码的宣传、推广等工作；

3、甲方负责协调出租汽车公司/协会开展 95128 的宣贯和初期的运行启动工作。

4、甲方应按合同约定及时缴纳开通 95128 后实际产生的费用，如涉及甲方指定方运营并承担费用的情况，甲方应确保该方与乙方签订服务承诺条约，配合乙方工作，以符合工信部、交通部等部门相关管理规定。甲方应确保其自身或甲方指定方及时付费，如延迟缴纳产生的服务暂停，由甲方自行承担 responsibility。

5、如存在甲方指定方，甲方应确保该指定方在运营服务过程中，遵守国家及地方法律法规、政策文件、运营商政策和公序良俗的业务，并保证信息真实、准确、合法、有效。呼入呼出运营数据应按乙方要求上传至乙方指定的系统或邮箱中。

乙方的权利与义务：

1、乙方保证提供的 95128 服务解决方案有效、可用，不违反国家相关法律法规的要求。乙方免费为甲方日常服务提供必要的系统远程技术支持及远程培训服务。

2、甲方了解并同意，乙方向甲方提供的产品及服务依托于运营商的基础电信业务资源及技术供应商的技术服务，如因运营商、技术供应商原因导致产品或服务中断的，不视为乙方违约，但乙方应积极协调并尽快促成产品服务的恢复。

3、运营车辆发生交通等事故，由此造成的人身、财产损失由保险公司依法赔偿；对于保险公司依法不予赔偿或赔偿不足的部分，全部由发生事故的直接责任方承担赔偿责任，乙方不承担任何赔偿责任。

第六条 保密条款

在本协议缔结、签署以及双方合作过程中，接受方必须对所获取保密信息严格保密。接受方应保证仅在必要范围内且经提供方书面确认后披露保密信息，守约方有权向违约方追偿相关经济损失。本协议无论何等原因终止，本条约定均继续保持其原有效力。

第七条 提前终止协议

任意一方欲提前解除本协议，应提前一个月书面通知对方，经双方协商确定终止。

第八条 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

如因国家政策影响、电信运营商政策调整与影响、通信系统或运营商网络的检修、升级、中断或无法运作、计算机病毒、黑客攻击、机房中继线路调整、或其它在乙方合理控制范围之外的原因导致本产品及服务无法正常使用的，乙方不就由此产生的损失或破坏而向甲方、用户或任何第三方承担赔偿责任。

第九条 争议解决方式

双方合同履行过程中发生争议，双方应友好协商解决，协商不一致可提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

第十条 其他

1、本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。双方代表签字并盖章后立即生效。

2、合同履行过程中若发生争议应友好协商解决。

3、协议附件及补充协议是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力。

甲方：铜川市道路运输管理处

(盖章)

法定代表人(负责人)

或授权代理人(签字):

通讯地址:

日期: 2023年 11月 1 日

乙方：国交信息股份有限公司

(盖章)

法定代表人(负责人)

或授权代理人(签字):

通讯地址:

日期: 2023年 11月 1 日

附件一 呼叫中心云平台功能清单

呼叫中心云平台			
分类	功能模块	功能点	功能说明
呼叫中心话 路平台	自动呼叫分 配 ACD	平均路由排队策略	座席空闲时，根据座席平均空闲时间排队，平均空闲时间最长优先分配呼叫
		基于客户资料的路由排队	可根据客户的主叫号码、客户信息、客户的优先级、客户的业务种类设置智能的路由策略，允许用户定义路由规则；支持基本的最先空闲座席/最少占用座席等多种路由算法；
		基于坐席技能级别的路由	同一技能内设置专家坐席，客户来电后首先接入专家坐席，专家坐席忙碌时转入更低一级的坐席，以此类推
		路由排队溢出策略	客户来电转坐席全忙时，可溢出到指定技能组坐席或溢出转手机、固话
	录音管理	录音策略	支持企业所有坐席全部录音，也可设置指定的技能组下的坐席通话进行录音
		录音生成	通话结束后录音立即生成
		录音调听	客户在无需安装语音播放器，支持录音的在线收听和下载；
		录音下载	同时录音文件支持导入到客户本地，满足对录音存放有时间要求的企业需求；
	软电话	来电弹屏	显示客户基本信息
		呼叫控制	坐席可以通过控制按键改变坐席状态和通讯控制，包含空闲、忙碌、离线坐席、自动置闲
		坐席状态控制	应答、挂断、外呼、呼叫保持
		班长高级功能控制	班长坐席具有强插、强拆、监听等功能
	平台监控	呼叫中心整体监控	提供当日呼入、呼出总量监控数据
		技能组监控	实时查看技能组下排队电话量、置闲坐席数、置忙坐席数、呼入电话量、接听电话量等数据
		坐席资源监控	实时查看技能组下坐席状态、通话时长、置闲时长、置忙时长、呼入电话量、接听电话量等数据
运营管理平 台	知识库	知识库创建	创建模板包含项目名称、标题、创建者、创建时间、内容，类型。其中内容可以导入或上传图片、录音，

			类型包含培训材料和业务知识，并可预览内容。
		知识库增删改	支持知识库的增删改操作
呼叫中心应用平台	客户管理	增删改查	支持客户资料的查询、删除、修改等操作
		导入导出	支持客户资料的导入、导出

附件二 调度中心云平台功能清单

调度中心云平台				
分类	模块	子模块	功能点	功能描述
资源管理	公司管理	分子公司	账号设立	使用账号设立，权限分配、修改等
		出租公司	账号设立	使用账号设立，权限分配、修改等
	车辆管理	车辆编辑	信息编辑、修改	营运车辆车牌号、所属公司、车辆型号等信息修改
	司机管理	司机列表	信息编辑、修改	驾驶员信息、封号、司机账户、修改密码、积分充值、强制下线、解封、导入、导出
		申请列表	司机注册审核	数据 司机注册信息审核通过、驳回、修改等功能
	乘客管理	乘客管理	乘客信息编辑	信息编辑、标签设置
财务管理	财务管理	订单流水	订单流水	记录在线支付订单的流水信息包括订单时间，订单来源，订单金额等
	司机提现	司机提现	审核司机提现	审核司机提现的信息
	财务结算	出租公司结算	出租公司结算记录	出租公司结算信息、结算功能
		司机结算	司机结算记录	司机结算信息、结算功能
		分子公司结算	分子公司结算记录	分子公司结算信息、结算功能
		车辆月租账单	车辆月租账单、缴费功能	车辆月租账单信息，缴费功能
业务管理	业务管理	出租订单	实时订单查询	按照订单号、车牌号、乘客手机号、订单发起时间查询订单状态
			历史订单查询	按照企业、车辆、司机、乘客查看已提交、预定成功、已完成、已取消等订单的状态。

	在线时长	在线列表	查看司机在线情况	司机在线分析，包括按照不同时间段上线司机数量分布，及单一司机上线时长统计
	司车绑定	司车绑定	驾驶员、车辆匹配	所属车辆驾驶员营运管理
	地图监控	地图监控	区域车辆分布监控	选择不同的企业查看车辆的在线、载客情况
	业务规则	乘客取消规则	规则配置	根据使用场景配置规则
		服务分规则	标签配置、规则配置	配置乘客评价司机标签、计分规则
	系统公告	系统公告	通知公告	文字通知，可发送到指定群体
	短息发送	短息发送	短信通知	短信通知，可通过手机号发送到指定群体
用户运营	司机运营	司机运营	举报信息查询	司机举报乘客、司机举报司机等举报信息
运营管理	司机活动	司机活动	司机活动详情配置	配置活动名称、参与公司、活动时间等
	司机推荐管理	司机推荐管理	司机推荐乘客配置	配置推荐乘客积分
	推荐列表	推荐列表	司机推荐乘客记录	记录司机推荐乘客时间、推荐类型
统计分析	司机在线	司机在线	司机在线数据分析	司机上线比例、在线分布、在线时长等信息
	司机完单排名	司机完单排名	司机完单数据分析	支持按日、周、月、年等维度信息展示
	司机推广排名	司机推广排名	司机推广数据分析	司机推广乘客信息统计
系统设置	用户权限	用户权限配置	账号建立、权限配置	使用账号设立，权限分配、修改等
	佣金规则	佣金规则	规则配置	规则名称、规则描述、规则类型配置
记录管理	短信记录	短信记录	短信发送记录	查看短信发送记录、发送状态，发送失败原因等
	账户余额	账户余额	账户余额充值	账户余额费用扫码充值
司机端 (安卓和 IOS 系统)	个人中心	换车	代班司机更换车牌号	代班司机通过车牌号更换当前驾驶的出租车车辆
		我的订单	查看历史订单明细	查询自己历史接单记录
		我的服务分	查看服务分	查看自己累计服务分总分及加减分记录
		隐私政策	司机端隐私政策	包括如何收集处理保存保护个人信息
		帮助中心	常见问题解答说明	帮助司机对 app 所遇到的异常问题进行帮助说明

	系统设置	听单检测	听单检测	检测当前 app 的网络连接、定位、通知等异常情况
		系统设置	预约订单	控制是否接收预约单
			实时单语音播报	控制是否接收实时单语音播报
			语音单自动播报	控制是否接收语音单自动播报
			接收语音订单	控制是否接收语音订单
			播报网络异常通知	控制是否接收播报网络异常通知
			账号安全-更改密码	更改当前使用的账号密码
			账号安全-更改手机号	更改当前登录的手机号
			账号安全-注销账户	彻底注销所使用的账号
	首页	系统公告	系统公告	管理人员对司机发送的公告通知
		订单池	预约订单列表	可抢的预约订单列表
		扫码下单	乘客可扫司机个人码下单	乘客扫码司机展开的二维码进行下单，可根据司机个人码订单数量对司机进行奖励
		新订单列表	新订单列表	新订单提示和进行中的订单入口
		载客状态	是否空车	可切换当前车辆的载客状态
		出车与收车	出车与收车	上下班打卡，收车后无法接收实时订单但仍可使用 APP 其他功能
		今日流水	今日订单总流水	统计今日流水
		今日订单	今日接单量	统计今天订单量
		在线时长	今日在线时长	统计上线后的在线时长
	订单	前往预约地	前往预约地	按订单实际情况，滑动前往预约地
		到达预约地	到达预约地	按订单实际情况，滑动到达预约地
		在线导航	在线导航	根据起始地点提供在线地图路线导航
		接到乘客	接到乘客	与乘客核对手机尾号，确认接到正确的乘客
		到达目的地	到达目的地	到达目的地
	支付	线上支付	线上支付	乘客在小程序直接支付给分子公司或平台，分子公司或平台通过支付通道司机进行提现结算
		线下支付	线下支付	乘客线下扫码或现金直降支付

				给司机，司机输入线下支付金额即可
乘客端 (微信小程序)	我的订单	我的订单	我的订单	查看订单列表信息
	服务协议	服务协议	服务协议	服务协议信息
	退出登录	退出登录	退出登录	乘客退出小程序账号
	立即叫车	立即叫车	立即叫车	可下实时订单、预约订单
	助老打车	助老打车	一键叫车	可以不输入目的地直接叫车
	取消订单	取消订单	取消订单	乘客用车需求发生变化可在司机接单前无责取消订单
	拨打司机电话	拨打司机电话	拨打司机电话	司机接单后乘客可在订单详情页点击电话图标直接与司机进行电话沟通