

合同编号：



“云呼+”产品服务合同

甲方：[西安市雁塔区行政审批服务局]
地址：[西安市雁塔区电子正街南段与双桥一巷十字西南角]
法定代表人/负责人：[陶雯倩]
统一社会信用代码：[11610113MB2998038C]

乙方：[陕西公众信息产业有限公司]
地址：[陕西省西安市高新路 56 号]
法定代表人：[田超]
统一社会信用代码：[91610000664115468D]

甲、乙双方经自愿协商一致，根据《中华人民共和国民法典》的规定，就云呼服务事项，达成如下合同条款，并由双方共同恪守。

第一条 服务的提供和接受

1. 为了保证双方合作的顺利进行，甲方使用[乙方]实时线上质检服务，并承诺遵守质检服务相关规定；若自行从事违反工信部相关规定工作，乙方有权立即终止提供服务；

2. 乙方系中国电信股份有限公司的全资子公司，乙方同意按本合同的约定向甲方提供[“智慧云呼”产品（以下简称“云呼服务”）]，甲方通过该服务用于[甲方自用及甲方自有客户使用]。

第二条 双方权利和义务

（一）甲方的权利与义务

1. 甲方使用实名向“中国电信”申请开通固定电话号码作为云呼服务号码，并按照国家法律法规的规定及本合同的约定合理使用云呼服务，不得利用所购买云呼服务从事损害乙方及他人合法权益的活动。

2. 甲方应保证所提供信息或资料的真实、合法、准确、完整，如果信息或资料有任何变更，甲方应及时将变更后的信息或资料提交乙方。

3. 甲方前期需提供组建云呼服务所需的必要条件，包括但不限于：企业及宽带网络、电脑等，甲方同意接收云呼服务的产品软件的实施部署，并与乙方共同制定测试时间和计划，负责协助完成测试验收和上线工作。

4. 未经乙方事先书面同意，甲方不得用于本合同约定用途以外的其他用途，不得违反合

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

同规定从事违法业务，不得利用云呼服务传播非法内容或泄露国家机密，不得经营国家工业和信息化部不允许的业务，不得从事其他非法活动。

5.甲方通过云呼服务发起触达用户的时段频次遵循通信管理部门规则，并向乙方进行报备，如违反导致乙方的云呼服务能力受损，一切后果由甲方独自承担。

6.甲方需向乙方提供甲方通过云呼服务开展的业务范围、用途、使用时间等进行核查，如甲方从事的业务范围、用途、使用时间等发生变更或使用超出授权范围的，需提前2个工作日向乙方报备审核，否则乙方有权暂停对甲方提供云呼服务，直至甲方提供相关资料报备并通过审核，服务暂停期间将正常计费，且乙方对甲方在云呼服务暂停期间的损失不承担任何责任。

7.甲方必须按合同的付款方式按时支付乙方费用，如由于甲方未能及时支付乙方费用所引起的一切后果由甲方承担。

8.甲方有权监督乙方按照合同约定的服务内容向甲方提供云呼服务。

(二) 乙方的权利与义务

1.如果甲方所提供信息或资料有任何问题的，乙方有权要求甲方予以纠正，情节严重的，乙方有权终止本合同、追究甲方违约责任。

2.乙方向甲方提供云呼服务及平台实施部署，并按甲方要求完成测试验收和上线工作，如甲方提出定制需求，则甲乙双方需根据定制内容单独立项并另行签署定制开发合同。

3.乙方确保其为甲方提供的云呼服务，匹配相应的资源保障甲方足额使用，如因乙方提供的云呼服务资源不足，导致甲方无法达成合同约定的使用量，则甲方按实际使用情况进行结算，甲方有权终止合同，因此所造成的损失由乙方承担。

4.乙方向甲方提供云呼服务的售后技术支持、障碍申报等服务，如遇故障，乙方需及时响应，并迅速解决。

5.开通云呼服务功能后的5个工作日内，乙方根据实际情况提供远程或上门技术支持，并保证甲方对该服务的正常使用。

6.乙方不向除“中国电信”和国家政府监管部门外任何第三方提供甲方在乙方平台上的产生的数据内容，未经甲方授权，乙方不得以任何方式使用或者擅自读取甲方在乙方平台产生的数据内容。

7.乙方加强甲方电话通话内容保密性和安全管理，云热线平台电信侧网络设置防火墙，

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

在协议期内有专职人员进行日常管理维护，确保系统的安全、稳定运行。在服务过程中严格遵守国家保密法规和相关规定，严禁以任何方式干涉工作中涉密和敏感信息。

8.甲方开展的业务范围、用户、外呼时间存在不合法隐患、可能违反国家及信息产业部的相关规定时，或者甲方在合同规定的时限内拒不交费的，乙方有权暂停向甲方提供云呼服务，对此所造成的一切损失和后果由甲方独立承担。

9.为适应通信技术的发展，保证通信服务质量，乙方有权在必要时对通信网络进行扩容、调整、软件升级等工作，但乙方有义务提前通知甲方。

第三条 收费服务及付费方式

1. 服务合同期限及合同总金额：

(1) 服务合同期限为[12]个月，自双方盖章之日起生效。

(2) 服务资费：乙方向甲方提供云呼服务产品，甲方采用预付费的形式向乙方支付，双方约定此合同总体规模合计为人民币[249000]元（含税金额），其中价款为人民币大写[贰拾叁万肆仟玖佰零伍元陆角陆分]（小写¥：234905.66 元），增值税款为人民币大写[壹万肆仟零玖拾肆元叁角肆分]（小写¥：14094.34 元），具体内容如下：

1) “云呼+”管理后台：提供 IVR 配置、座席管理、客户管理、知识库、全局监控、通话录音、数据报表、工单系统等平台管理功能，费用[/]元/年。

2) “云呼+”智能变量机器人：乙方提供[2]个“云呼+”智能变量机器人，提供语音呼出功能，资费标准22000 元/个/年，小计[44000]元/年。

3) “云呼+”服务号码：提供 40 个呼出外显号码，避免通话高频屏蔽，费用[/]元/个。

4) “云呼+”语音通知服务：根据语音通知数量匹配，乙方提供[1380000]次语音通知，资费[0.1]元/次，小计[138000]元。

5) 来电名片：乙方提供来电名片服务，包含[1380000]次来电名片，此费用甲方按年预付费用，小计[67000]元/年。

6) 接口开发，项目部署：开发平台数据接口，实现叫号系统推送的变量数据进行对接，提供项目能力部署、软件、安装服务，费用[/]元/次。

2. 结算：甲乙双方签署合同后 15 个工作日内，根据上述条款，乙方提供国家规定的正规发票，甲方一次性向乙方支付费用（即：[249000]元）。合作期内如甲方因业务发展需要增加云呼服务，甲乙双方则以补充协议另行约定。

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

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：[陕西秦农农村商业银行股份有限公司雁塔支行]

户名：[西安市雁塔区行政审批服务局]

账号：[2701020901211000000256]

纳税人识别号：[11610113MB2998038C]

地址：[西安市雁塔区电子正街南段与双桥一巷十字西南角]

电话：[029-81160119]

乙方信息如下：

开户行：[建行陕西省分行营业部]

户名：[陕西公众信息产业有限公司]

账号：[61001902900052506060]

纳税人识别号：[91610000664115468D]

地址：[陕西省西安市高新路 56 号]

电话：[029-88214949]

3. 如甲方在当月未按上述条款约定，按时向乙方支付费用，乙方则有权在次月 1 日起暂停向甲方提供的所有服务，暂停期间损失由甲方承担。如逾期支付费用超过 30 天，则乙方有权终止合同。

4. 合作终止：因甲方原因导致合作终止，甲方已支付的剩余云呼服务费，乙方不予返还。

5. 本合同到期或协议提前终止日起 2 个月内，甲乙双方应完成所有未尽结算工作。

第四条 风险与责任

1. 根据国家“防骚扰”信息安全的要求，甲方同意在使用云呼服务时在同一自然日内(0:00-24:00)对同一号码拨打次数最高不超过三次，且同意和允许乙方通过技术措施对甲方进行限制。

2. 甲方须保证入网登记资料真实、准确，并有义务配合乙方核实登记资料。合同有效期内，甲方登记资料如有变更，应及时通知乙方。如乙方发现甲方登记资料不真实，影响合同正常履行，且无法与甲方取得联系或甲方未及时配合更正的，乙方有权暂停向甲方提供云呼

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

服务，对此所造成的一切损失和后果由甲方独立承担。

3.甲方不得使用乙方云呼服务进行商业营销类电话呼出服务，对于确有需要进行呼出服务的，通过合同、协议约定等方式与用户确认同意后，方可进行回访和信息咨询等电话呼出服务，并可根据要求随时向乙方提供经用户同意呼入的证明，如发现甲方外呼生产过程中出现商业营销类电话呼出、无法提供用户同意证明、用户同意证明造假等情况，乙方有权暂停语音资源责令整改，暂停期间甲方独自承担所有损失，情节严重终止合作。

4.甲方开展的所有呼出业务，均需在乙方进行备案，包括客户信息、营销内容、话术脚本、呼叫计划等，未通过乙方审核甲方不得执行呼出，乙方不定期抽取甲方外呼录音进行质检，如发现甲方外呼生产过程中出现未备案呼叫内容、未按备案脚本呼叫内容等，乙方有权暂停语音资源责令整改，暂停期间甲方独自承担所有损失，情节严重终止合作。

5.合作期间因甲方原因导致用户投诉，产生的相关费用，应由甲方负责解决并承担；若由此引起的国家相关管理部门对乙方的处罚，费用由甲方负责，在当月付云呼服务费时支付给乙方。

6.甲方在使用乙方云呼服务保证不会通过非法手段进行国际长途话务落地、传真非法广告等，且甲方有责任做好严密防范。如发生上述产生问题，乙方将立即关停甲方使用权限，此问题的责任和因此产生的损失将完全由甲方独立承担。

7.本合同另有规定除外，如因任何一方违反本合同项下的任何约定而使另一方遭受或招致任何行动、处罚、主张、费用（包括但不限于律师费、诉讼费等一切支出）、损失、程序或责任等，则违反合同方应赔偿另一方的合理损失。

第五条 免责条件

1.如由于国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、电力故障、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作，导致合同双方或一方无法继续履行合同时，受影响方不承担违约责任，但应尽快书面通知对方，并协商适当延长合同的期限。在影响消除后，受影响方应及时通知对方，本合同继续执行。

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。

3.有下列情形之一导致甲方业务短时间中断的，乙方不承担任何责任：

(1)非乙方或非受乙方控制的原因

(2)乙方紧急维护并已提前 24 小时通知甲方

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

(3)系统定期维护并已提前通知甲方

第六条 知识产权与保密

1.任何一方未经另一方同意，不得向任何第三方透露本合同的签订及其内容。甲乙双方向其各自关联公司透露的，不在此限。

2.任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。

3.未得到对方的书面许可，任何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。

4.本保密义务的保密期限为本协议签订、履行期间以及本协议终止之后[1]年。本合同如有任何部分被视为无效或不可执行，均不影响保密条款的有效性。

5.任何一方违反本条规定泄露披露方的保密信息的，由此产生的法律责任由接收方承担，造成披露方损失的，接收方依法应当承担赔偿责任。

第七条 违约责任

1.双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

2.甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[1]日，甲方应当按照所欠金额的[0.1]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[30]日的，乙方有权终止本合同并不承担任何责任，并要求甲方承担乙方因追讨欠费支出的各项费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、财产保全担保费等）。

3.无论本合同其他条款是否有任何相反的约定，乙方在本合同项下应承担的责任不超过乙方最近收取费用总额的[10]%；乙方对因本合同项下行为而导致的甲方或用户可得利益损失、商业信誉损失、数据丢失或损坏以及间接损失或后果性经济损失等其他损失不承担责任。甲方数据属甲方所有，甲方应负责数据备份，乙方对甲方数据的丢失或损坏不承担责任。

4.甲方承诺遵守国家相关法律法规，不进行危害网络安全的活动，若乙方发现甲方有危害网络安全的事项等活动，乙方有权停止技术支持，并解除本合同不负违约责任，本合同项下所有款项不予退还。

5.本合同履行过程中，如甲方发生以下任一情形的，乙方有权视情节严重程度采取中止

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

或终止履行合同、解除合同等措施并不承担违约责任。如该情形导致第三方向乙方提出法律或行政程序，甲方应负责解决。如该情形给乙方造成损失的，甲方应全额赔偿：

- (1) 被行政机关纳入“严重违法失信”名单；
- (2) 被人民法院纳入“失信被执行人”名单；
- (3) 被乙方（含乙方上级单位）纳入违规失信合作商名单；
- (4) 如存在网络和信息安全违法、违规行为的,包括但不限于因网络和信息安全问题承担刑事责任或受到行政处罚，被列入各级公安机关的涉通讯信息诈骗违法犯罪高危自然人或法人名单、电信业务经营不良名单、失信名单等；
- (5) 其他相关法律法规规定或有权机关认定的违法失信情形，以及可能导致合同履行风险或侵害乙方合法权益或声誉的违规失信情形。

第八条 法律适用和争议解决

本合同适用中华人民共和国法律。所有因本合同引起的或与本合同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，则任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

第九条 其他

1. 本合同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。
2. 本合同未尽事宜以双方签订补充协议或备忘录为准，由双方签字盖章后成为合同不可分割的部分，具有相同法律效力。
3. 附件为本协议不可分割的部分。若附件与协议正文有任何冲突，以协议正文为准。
4. 本合同自双方法定代表人或授权代表签章并加盖公司印章后生效，有效期一年。
5. 本合同一式[肆]份，甲方执[贰]份，乙方执 [贰]份具有同等法律效力。本合同及其附件均具有法律效力，且双方同意其盖章的复印件、传真件、扫描件与原件均具有同等法律效力。
6. 甲方需提供符合类型[类型一]的资质及证件资料
类型一：非经营性客户需提供营业执照、法人证件复印件、开户行许可证、一般纳税人凭证等复印件（加盖公章）；非法人签署合同的情况需提供授权代表身份证复印件（加盖公章）、法人授权委托书/单位介绍信（加盖公章）。

类型二：经营性客户需提供营业执照、法人证件复印件、开户行许可证、一般纳税人凭证(如果有)、呼叫中心经营许可、码号证书、码号备案等复印件（加盖公章）；非法人签署合



合同编号：

SNSGS2500554EGN00

同的情况需提供授权代表身份证复印件（加盖公章）、法人授权委托书/单位介绍信（加盖公章）。

附件一：《网络及信息安全承诺书》

附件二：《防范通讯诈骗及骚扰电话综合治理承诺书》

附件三：《业务用途及场景说明》

甲方：西安市雁塔区行政审批服务局

法定代表人/负责人

或授权代表（签字）

2025年[9]月[9]日

乙方：陕西公众信息产业有限公司

法定代表人/负责人

或授权代表（签字）：

2025]年[9]月[9]日



附件一：

网络及信息安全承诺书

陕西公众信息产业有限公司：

本单位与贵公司签订《“云呼+”产品服务合同》（“合同”）、使用[本单位实名向“中

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

国电信”申请开通固定电话号码]业务（“业务”），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決定》《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》《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》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、本单位保证在处理个人信息前，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，本单位保证在处理个人信息前依法取得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，并依法取得了个人同意。本单位承诺，向贵公司提供或委托贵公司处理的个人信息等数据来源合法合规，不存在违反相关规定以及合同约定的情况。

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，本单位承诺按照与贵公司的合同约定处理，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。如果合同不生效、无效、被撤销、终止，或其他贵公司认为必要的情况下，本单位承诺按照贵公司的要求对个人信息等数据（包括但不限于原始数据、备份数据、基于所提供的数据产生的衍生数据）予以返还或者删除，且未经贵公司同意不得以任何方式留存履行合同过程中所处理的任何上述数据。上述数据的返还或删除并不免除本单位其他义务。未经贵公司同意，本单位不得转委托他人处理上述数据。本单位承

合同编号：



诺按照法律规定及贵公司要求处理个人基于其主体权利提出的请求（包括个人信息查询、更正、删除、撤回授权同意、注销账户、获取个人信息副本等）。

八、对本单位在合同签订及履行过程中接触或知悉的贵公司和/或贵公司客户的数据和用户个人信息，本单位应当严格保密，不得向其他方提供、披露。本单位应当按照相关规定、政府主管部门要求和合同约定采取保密措施，防止未经授权的访问以及个人信息等数据的泄露、篡改、丢失。对于本单位在合同签订及履行过程中接触和获得的个人信息等数据，应当依法在境内存储，且不得向境外提供。

九、本单位承诺严格按照相关规定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，当信息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。

十、本单位承诺配合贵公司作为公安机关、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，本单位不得通过通信网络、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，不得制作、复制、查阅和传播任何违反下列要求（即“九不准”及“六不许”）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；

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

- 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。

十二、本单位承诺不利用贵公司提供的产品或服务或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、数据安全的活动，不从事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；
- 2、未经允许对网络功能进行删除、修改或者增加；
- 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；
- 4、制作、传播、利用网络病毒等恶意程序或破坏性程序；
- 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等数据；
- 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、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[0:00-24:00]，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。

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

(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，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。如因本单位业务使用导致出现涉案、涉诈（包括但不限于电话诈骗、骚扰、虚假呼叫等）情形，或因违规操作引发法律纠纷、行政处罚、用户投诉等，一切法律责任、经济损失及社会影响均由本单位独立承担，贵公司有权立即终止合同并追究违约责任。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，确保备份呼叫内容和录音文件，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

合同编号：



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、具有挑逗性或者侮辱性的内容；
- 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段；
- 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

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

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合同项下业务等紧急措施，以保证网络安全、数据安全和保护个人信息。如因本单位未及时报告或处置安全事故导致损失扩大，扩大的损失由本单位承担。

十七、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，包括但不限于违规操作、涉案、涉诈、数据泄露、传播违法信息、侵害他人合法权益等，将承担全部违约责任，包括但不限于：

1、接受政府主管部门的行政处罚、刑事追责；

2、赔偿因违规行为导致的贵公司或第三方的一切经济损失（包括直接损失、间接损失及维权费用）；

3、消除不良影响并公开致歉；

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

4、贵公司有权立即暂停或终止服务，且无需承担任何违约责任。

因上述情形引发的投诉、诉讼、调查等，均由本单位独立处理并承担后果，贵公司不承担任何连带责任。

十八、本单位承诺不进行法律、法规、政府监管规定等禁止的行为，包括但不限于：

1、所提供或接入的设备未取得入网许可，或可能影响网络安全或网络服务质量；
2、将合同履行中获得的账号、密码私自转让、转租或以非法方式提供给第三方；
3、在设备、系统、计算机软件等产品或服务中非法植入后门程序等恶意程序或破坏性程序；

4、利用业务使用过程中的便利条件非法获取用户个人信息等数据及重要运营数据、非法控制和操纵用户设备；

5、未经贵公司同意擅自公开业务开通使用过程中所获得的资料；

6、未经贵公司同意探测、发布贵公司及其关联方（“中国电信”）的网络、终端、信息系统漏洞，对中国电信运营的网络开展渗透测试；

7、法律法规规定或合同约定的其他禁止行为。

十九、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，将依据合同承担责任，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，贵公司有权在不通知本单位的情况下暂停履行合同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，本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

二十、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终止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，本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

二十一、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。若最终用户出现违规、涉案、涉诈等行为，本单位承担连带责任，并负责赔偿因此对贵公司造成的全部损失。

二十二、涉诈及重大违规责任：

合同编号：



SNSGS2500554EGN00

(一) 若本单位在业务使用过程中被政府主管部门、司法机关认定为涉嫌诈骗、非法经营、传播违法信息等违法犯罪活动，或经贵公司监测发现存在异常呼叫、高频骚扰、涉诈话务等情形，本单位将无条件接受贵公司立即终止服务的处理措施，并承担由此产生的一切法律责任及经济损失。

(二) 若因本单位的行為导致贵公司被卷入法律纠纷或行政处罚程序，本单位须全额赔偿贵公司因此支付的罚款、律师费、诉讼费及其他合理开支，并消除对贵公司商誉的负面影响。

二十三、本承诺书经本单位签署后，与合同同时生效。

单位全称：[西安市雁塔区行政审批服务局]

单位地址：[西安市雁塔区电子正街南段与双桥一巷西南角]

联系人姓名：

子瑜

联系人电话：

8116011

[法定代表人或授权委托人签字]

[单位公章]：

[日期]：

2025 9 9



附件二：

防范通讯诈骗及骚扰电话综合治理承诺书

合同编号：



陕西公众信息产业有限公司：

根据工信部网安函《工业和信息化部关于进一步防范和打击通讯信息诈骗工作的实施意见》（工信部网安函【2016】452号）及《陕西省涉电信网络诈骗电话处理机制（试行）的通知》陕通局联（2020）36号等规定，就本单位与贵公司签订《“云呼+”产品服务合同》，本单位郑重承诺如下：

1. 本单位在签订《“云呼+”产品服务合同》时提供的信息资料真实有效；
2. 本单位承诺不通过云呼业务平台发送违法信息，不通过云呼业务平台发送骚扰、垃圾信息、拨打骚扰、诈骗电话，不从事国家司法、行政机关认定的违法活动或其他不当用途，不从事违反相关法律、法规、规章的行为；
3. 本单位承诺不会对无事先约定可以外呼的用户进行商业营销电话外呼；不会进行骚扰、涉诈、涉暴、涉恐等呼叫行为；不会出现通讯信息诈骗、冒用或伪造身份、违法使用、违规(含咨询)外呼、呼叫频次异常、超约定用途使用、转租转售、倒卖等行为；
4. 本单位承诺将妥善管理和使用《“云呼+”产品服务合同》中贵单位提供的云呼业务及服务，我单位已知晓公安部门郑重告诫内容：本单位将云呼业务及服务提供给不法人员使用，涉及通讯信息诈骗的，公安部门将可能会以涉嫌非法利用信息网络罪、帮助信息网络犯罪活动罪等予以坚决打击。如发生违约违规违法行为，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同；
5. 如被司法、行政机关认定违法活动或其他不当用途，从事违反相关法律、法规、规章的行为或被举到工信部 12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心，认定为骚扰、垃圾信息、骚扰电话、诈骗电话，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同。
6. 本承诺书经本单位签署后，与合同同时生效。

合同编号：



单位全称：[西安市雁塔区行政审批服务局]

[法定代表人或授权委托人签字]

[单位公章]：

[日期]： 2025 9. 9



SMSG2500554EGN00

附件三：

合同编号：



业务用途及场景说明

一、业务用途：

用户在政务大厅取号排队，排队临近时短信通知用户在政务大厅等待，排队到首位时电话通知用户至指定窗口办理业务。

二、业务场景话术

1、短信标准话术内容：

西安市雁塔区政务服务中心提醒您，您办理的**事项号码为A001，请您在休息等候区等待，前面等待人数 1 人；

2、语音标准话术内容：

尊敬的用户，请您到“A001”号窗口办理业务，谢谢

本公司承诺上述信息的真实性和完整性，若业务发展变更应及时更新本附件内容。

承诺单位（盖章）：[西安市雁塔区行政审批服务局]

授权代表：

日期：

