**全国糖酒商品交易会**

**2024年度展会客服项目服务协议**

**甲方（委托方）：中粮会展（天津）有限公司**

**乙方（受托方）：----科技有限公司**

 **甲乙双方经过友好协商，本着诚实信用、互惠互利的原则，并根据《中华人民共和国民法典》及其他法律法规的规定，就甲方委托乙方提供全国糖酒商品交易会----服务的相关合作事项达成以下协议，以供双方共同遵守：**

**一、服务内容**

 **（一）客服电话 - 2024年度**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **功能****服务** | **功能解释****服务说明** | **计费分类** | **数量** | **单位** | **含税单价（元）** | **含税金额（元）** |
| 客服电话 | 一、服务内容1. 向展会观众介绍全年全国糖酒会展会基础信息2. 向会议观众介绍全年全国糖酒会论坛活动信息3. 向搭建单位介绍全年全国糖酒会布展撤展信息4. 向展会各方介绍全年全国糖酒会展会门禁信息二、人员规划日常工作时间不少于 1人 9:00-17:00春季展前两周至展后两周不少于 4人 8:00-22:00秋季展前一周至展后一周不少于 3人 8:00-22:00日常突发应急事件不少于 1人 按需临时增加 | 计数 | 150 | 人/天 | -- | -- |
| **含税费用合计（元）** | **--** |
| **增值税税率** | **--%** |
| **增值税税额** | **--** |
| **未税费用合计（元）** | **--** |
| **备注** | **电话客服以30条折算为1人天；客服电话总量/30为计费人天。** |

**（二）回访电话 - 第110届全国糖酒商品交易会**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **功能****服务** | **功能解释****服务说明** | **计费分类** | **数量** | **单位** | **含税单价（元）** | **含税金额（元）** |
| 回访电话 | 1.根据主办单位目标需求，制定合理的回访服务方案，经过主办单位审核后，在招标方的指导下组织实施相关工作。2. 以人工电话客服方式回访全国糖酒商品交易会各届展会的主要展商。主要内容包括展会交易效果及参展体验、展会整体服务评价、个别展馆专项服务评价、对展会的意见建议等。3. 服务人员通过合理的话术进行调研，关注重点问题，获取真实有效的反馈结果并记录总结。 | 计数 | 2500 | 条 | -- | -- |
| **含税费用合计（元）** | **--** |
| **增值税税率** | **--%** |
| **增值税税额** | **--** |
| **未税费用合计（元）** | **--** |
| **备注** |  |

**（三）回访电话 - 第111届全国糖酒商品交易会**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **功能****服务** | **功能解释****服务说明** | **计费分类** | **数量** | **单位** | **含税单价（元）** | **含税金额（元）** |
| 回访电话 | 1.根据主办单位目标需求，制定合理的回访服务方案，经过主办单位审核后，在招标方的指导下组织实施相关工作。2. 以人工电话客服方式回访全国糖酒商品交易会各届展会的主要展商。主要内容包括展会交易效果及参展体验、展会整体服务评价、个别展馆专项服务评价、对展会的意见建议等。3. 服务人员通过合理的话术进行调研，关注重点问题，获取真实有效的反馈结果并记录总结。 | 计数 | 1500 | 条 | -- | -- |
| **含税费用合计（元）** | **--** |
| **增值税税率** | **--%** |
| **增值税税额** | **--** |
| **未税费用合计（元）** | **--** |
| **备注** |  |

**（四）回访电话 - 保留额外调整**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **功能****服务** | **功能解释****服务说明** | **计费分类** | **数量** | **单位** | **含税单价（元）** | **含税金额（元）** |
| 回访电话 | 1.根据主办单位目标需求，制定合理的回访服务方案，经过主办单位审核后，在招标方的指导下组织实施相关工作。2. 以人工电话客服方式回访全国糖酒商品交易会各届展会的主要展商。主要内容包括展会交易效果及参展体验、展会整体服务评价、个别展馆专项服务评价、对展会的意见建议等。3. 服务人员通过合理的话术进行调研，关注重点问题，获取真实有效的反馈结果并记录总结。 | 计数 | 1000 | 条 | -- | -- |
| **含税费用合计（元）** | **--** |
| **增值税税率** | **--%** |
| **增值税税额** | **--** |
| **未税费用合计（元）** | **--** |
| **备注** |  |

**二、服务约定**

 **（一）合作期限**

 **1.** 本合作协议期限：自本协议签订之日起至2024年12月31日截止。

 **2.** 甲方有权根据自身业务需要，提前一个月通知乙方终止本协议服务内容。

 **（二）服务费用**

 **1.** 双方商定本协议含税总价为人民币**----元（大写：--元整）**。

 **2.** 其中不含税费用为人民币**--元**，增值税税率为（-%），增值税税费为人民币**--元**。

 **（三）付款方式**

**1. 客服电话 - 2024年度**

1）本协议签订之日起15个工作日内，甲方向乙方支付本部分金额的20%，即人民币**----元**作为本部分首付款；

2）乙方应在2024年4月15日前提供2024年1月至3月的服务总结报告；甲方验收完成后，乙方向甲方提供本部分实际结算费用对应的增值税专用发票；甲方收到发票后结算实际费用。

3）乙方应在2024年10月30日前提供2024年4月至10月的服务总结报告**，并**在2025年1月15日前提供2024年11月至12月的服务总结报告；甲方验收完成后，乙方向甲方提供本部分实际结算费用对应的增值税专用发票；甲方收到发票后结算实际费用，多退少补。

4）本部分最终费用结算的总数量不超过150人/天。

 **2.** **回访电话 -** **第110届全国糖酒商品交易会**

 1）第110届全国糖酒商品交易会开展前10个工作日，甲方向乙方支付本部分金额的20%，即人民币**----元**作为本部分首付款；

 2）本部分服务完成后，乙方应在服务结束后一个月内提供总结报告；甲方验收完成后，乙方向甲方提供本部分对应的增值税专用发票；甲方收到发票后向乙方支付本部分金额的80%，即人民币**----元**；

 **3. 回访电话 - 第111届全国糖酒商品交易会**

 1）第111届全国糖酒商品交易会开展前10个工作日，甲方向乙方支付本部分金额的20%，即人民币**----元**作为本部分首付款；

 2）本部分服务完成后，乙方应在服务结束后一个月内提供总结报告；甲方验收完成后，乙方向甲方提供本部分对应的增值税专用发票；甲方收到发票后向乙方支付本部分金额的80%，即人民币**----元**；

 **4. 回访电话 - 保留额外调整**

 1）第110届全国糖酒商品交易会回访电话项目的预计执行数量为2500条，第111届全国糖酒商品交易会回访电话项目的预计执行数量为1500条，以上两项服务在实际执行过程中超出原定计划数量的部分由本部分完成，并在每次提供的总结报告中体现本部分内容，甲方根据实际的服务执行情况进行验收，验收完成后，乙方向甲方提供本部分对应的增值税专用发票，甲方收到发票后结算实际费用。

2）第110届全国糖酒商品交易会回访电话、第111届全国糖酒商品交易会回访电话以及保留额外调整的回访电话，这三项服务最终费用结算的总数量不超过5000条。

 **（四）发票账号**

 **1.** 发票金额以甲方验收完成后认定的实际结算费用为准，发票类型为增值税专用发票。

 **2.** 乙方公司账号信息

|  |  |
| --- | --- |
| 开户银行： |  |
| 账户名称： |  |
| 账户编号： |  |

**三、权利义务**

 **（一）乙方事项**

 **1.** 乙方在进行甲方项目期间和项目终止后须严格保守甲方机密，未经甲方许可乙方不得将甲方任何信息告知第三方，若因此造成甲方利益受损乙方应当赔偿甲方的全部损失。

 **2.** 乙方应尊重甲方的知识产权（对外宣传及运营过程中一致采纳甲方身份），乙方所使用甲方提供的资料不得用于与提供服务无关的事务，甲方对本合同项目乙方完成的各项运营成果享有完整著作权，在项目实施过程中，乙方如发现有针对甲方侵权行为的，应在24小时内通知甲方并提供相应的援助。

 **3.** 乙方应积极履行服务项目，并维护甲方的品牌形象，如实向服务对象告知所提供的服务项目及内容等，不得作出有损甲方利益的行为。

 **4.** 乙方在工作过程中应避免出现项目有关的安全问题，一旦出现类似问题，应尽快采取积极措施，确保项目的正常运营，如遇到不能自行解决的问题，应及时与甲方取得联系，进行共同商议。

 **5.** 乙方依据甲方的实际情况进行项目工作，确保该项目工作的正常运行；乙方在收到甲方终止项目的要求后，应配合甲方完成相关材料移交及收尾工作。

 **6.** 乙方有义务对项目过程中的文件、资料主动与甲方确认，在与甲方达成一致后实施，并在实施过程中根据实际情况与甲方商议后做相应的调整。

 **7.** 乙方在执行本协议服务中按计数结算部分前，应获得甲方通过电子邮件、即时通讯工具或书面文件中任何一项正式确认，否则相关费用由乙方自行承担。

 **8.** 乙方须明确本项目团队组成人员，乙方负责己方人员所需的一切办公设备和必要工作软件；合同履行过程中主要人员变更须事先告知甲方，在工作安排上以不影响甲方委托事项的正常进行为前提。

 **9.** 乙方需保证其所有经营活动完全符合中国有关法律、法规、行政规章的规定以及遵守各平台相关经营规则。

 **（二）甲方事项**

 **1.** 甲方有权在合同期内提前一个月通知乙方终止合同执行，甲方依照乙方实际服务完成情况及数量支付乙方费用。

 **2.** 甲方有权对乙方的项目工作进度和数据进行查阅，发现数据等方面存在问题与疑问时，均有权向乙方发出询问及要求整改的通知等相应处理。

 **3.** 甲方应配合乙方的执行工作，为乙方提供项目执行过程中所需必要资料。

 **4.** 甲方保证其已通过或取得服务目标的各项审批与许可，对其享有唯一的合法所有权，且未侵犯任何第三方的权利。

**四、违约责任**

 **（一）**甲乙双方任何一方违约给对方造成损失的，应赔偿因违约给对方造成的一切经济损失，且违约方应额外支付给对方造成实际损失金额的30%作为违约金。

 **（二）**乙方不得以任何形式向服务对象多收取费用或索要好处，相关行为经查属实，甲方将不予支付协议款项，已经支付款项的，乙方应全额退回。若情节严重影响甲方或甲方产品形象的，甲方有权追加协议总额30%的罚款。

 **（三）**乙方不得主办或承办与甲方相同品类的展会，不得利用在为甲方服务期间收集的相关数据信息（包括但不限于展商、专业观众、搭建商等相关信息）从事损害甲方利益的行为，否则甲方有权解除协议，给甲方造成损失的，无论该违约行为发生时间节点是否已过本协议有效期，乙方均应承担由此给甲方造成的相应损失，并支付甲方相当于协议总金额30%的违约金，如中标标的涵盖其他服务，甲方有权解除其他已经签订的协议或不再签订其余协议。

**五、合同的终止**

 **（一）**本合同所有规定的条款执行完毕且协议有效期到期后,合同自行终止。若双方继续合作，须签署新的合作协议，本协议不具有延续性。

**六、争议解决**

 **（一）**本协议在履行过程中如发生争议或纠纷的，甲乙双方应当通过友好协商解决；协商不成的，由甲方所在地人民法院管辖。

**七、特别声明**

 **（一）**甲乙双方遵守有关反贿赂、反腐败、反洗钱法律法规之规定，包括甲、乙双方在履行本合同时不得向对方工作人员以任何形式支付报酬、回扣、便利费等等。

 **（二）**中粮糖业纪检信访举报渠道

 **1. 寄信**

 通信地址：北京市朝阳区朝阳门南大街8 号中粮福临门大厦 9 层 905 房间，中粮糖业纪委办公室收，邮编100020。

 **2. 致电**

 举报电话：010-85017235。

**八、信息安全**

 **（一）**乙方不得主办或承办与甲方相同品类的展会，不得利用在为甲方服务期间收集的相关数据信息（包括但不限于展商、专业观众、搭建企业等相关信息）从事损害甲方利益的行为，否则甲方有权解除协议，给甲方造成损失的，无论该违约行为发生时间节点是否已过本协议有效期，乙方均应承担由此给甲方造成的相应损失，并支付甲方相当于协议总金额30%的违约金，如中标标的涵盖其他服务，甲方有权解除其他已经签订的协议或不再签订其余协议。

**九、协议生效**

 **（一）**本合同甲乙双方授权代表签字并加盖公章后生效,一式四份,甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。

 **（二）**本合同未尽事宜,双方应在本合同达成的原则基础上以补充条款的方式明确,补充条款与本合同具有同等的法律效力。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方：中粮会展（天津）有限公司  | 乙方：----科技有限公司 |
|  （签章） |  （签章） |
|  |  |
| 授权代表： | 授权代表： |
| 签定日期： 202-年 --月 --日 | 签定日期： 202-年 --月 --日 |