

干推网络科技有限公司客服外包托管合同

甲方：广州创标信息科技有限公司 (以下简称甲方)

乙方：福州市千推网络科技有限公司 (以下简称乙方)

甲、乙双方经过友好协商，现就甲方委托乙方进行网店客服托管服务事宜达成以下协议，以供双方共同遵守；

第一条 服务内容及要求

(一) 乙方为甲方提供在线客服外包服务，具体服务内容包括：

1. 甲方委托给乙方客服托管的 6 个微信朋友圈(另行指定,可换但总体保持 6 个)

2. 乙方为甲方提供服务时间：

(1) 周一至周六 7*8 小时工作时间，为上午 8 点到下午 6 点(中午 12:00-14:00 休息)；

(2) 假若乙方法定节假日有正常值班就鼓励客服适当回复；

(3) 春节期间不值班；

(4) 客服安排：2 个微信号给到客服代打理，如临时做活动需额外增加坐席的，增加的费用双方商定；

3. 客服的工作职责：

一天主要维护 3-4 个群的热度。

群活跃度维系，日常问候；

文章转发到群里，做个简要的说明；

视频转发到群里，做个简单的说明；

一些标准问题的回复；

售后问题的安抚和转接。

详情参考甲方提供的文件《推广引流客服指引》。

4. 客服的质检标准：

首次参照如下：响应 60S 之内，平均响应 60S 之内，回复率不得低于 95%，群里等信息回复准确(可以适当延迟，不是硬性指标)；

无出现电商平台敏感词汇；

无漏备注情况；

服务话术热情等。

(二) 服务费用

店铺客服外包，甲方须向乙方支付服务费 1200 人民币/月 (大写金额：壹仟贰佰元/月，该价格不含税)，乙方客服每日在线咨询上限为 100 人次，

稳定超出上限甲方需适当增加费用，具体费用见下列表格。

在双方当事人盖章合同生效后三日内一次性预付全部款项；每个周期服务开始前需预付服务费用

日咨询上限	报价
100	1200
150	1600
200	2400
250	2800
300	3200

第二条 服务期限

本协议履行期限从本协议签订之日起到 2023 年 9 月 30 日止。

本协议在双方无异议情况下自动续签，不再重新签订。

第三条 甲方的权利和义务

(一) 甲方有义务对为其服务的客服进行培训；

(二) 甲方有义务告知其产品的真实的和客观存在的缺陷相关信息给乙方，但乙方必须为其保密。

第四条 协议终止

本协议于以下情形之一发生时自动终止：

1. 双方协商一致，同意终止本协议；
2. 根据本协议服务期限的约定终止；
3. 由于协议一方严重违反本协议，致使本协议的履行和完成成为不可能，在此情形下，另一方有权单方以书面通知方式终止本协议；
4. 甲方支付给乙方的预付款项消费结束，或超出协议月费付款时间 3 日未付清。乙方有权终止协议并不退还任何费用。
5. 甲方对乙方的服务不满意，经过协商调解还是无法达到甲方满意，可终止协议。
6. 未经甲方允许乙方不可出现客服更换或客服辞职不干的情况。

第五条 争议解决

本协议在履行过程中若发生争议或纠纷，双方当事人应通过友好协商，尽力

解决争议或纠纷。协商不成的，双方均可向仲裁委员会提起仲裁。

第六条 协议生效

本协议以甲方一次性支付给乙方服务费用后方能生效；或以双方约定的其他付款方式也可生效。

第七条 其他

- (一) 本协议未尽事宜，双方可协商签订补充协议。
- (二) 本协议壹式两份，双方各执壹份，具有同等法律效力。
- (二) 乙方必须为甲方做出保密承诺，不对甲方的任何信息进行泄漏与更改。

姓名: 
甲方 (盖章): 
日期: 2022年8月28日

姓名: 余敏文
乙方 (盖章): 
日期: 2022年08月28日

网络
技术
有限公司
业务专用章

附件说明，甲方指定微信公众号，订阅号，小程序，视频号等

1、微信公众号“CF 运维中心”、“CF 品牌营销”



2、微信订阅号“蚂蚁企业宝”



3、小程序“蚂蚁企业宝”、“蚂蚁路商服通”（上面的阅读文章）



4、微信视频号“CF 运维中心”、“CF 品牌营销”

杭州科技有限公司

Co., Ltd