

深圳市君仁科技发展有限公司

与

北京大陆汽车俱乐部有限公司

合作协议



甲方：深圳市君仁科技发展有限公司

统一社会信用代码：91440300078983596H

地址：深圳市南山区粤海街道科技园社区科发路8号金融服务技术创新基地
2栋7楼A2单元

法定代表人：袁盛乾

乙方：北京大陆汽车俱乐部有限公司

统一社会信用代码：91110000717742458F

地址：北京市朝阳区农展馆南路12号通广大厦902室

法定代表人：郑红

根据《中华人民共和国合同法》及有关规定，甲乙双方本着相互信任、真诚合作、公平合理的原则，经双方友好协商，特订立本协议。

第一条 服务区域

乙方为甲方客户提供的服务区域为中国大陆境内（港澳台地区除外）。

第二条 服务项目及报价

施救对象：	非营运自用9座以下车辆（报价含6个点增值税专用发票）		
序号	种类	项目	单价（人民币）
1	拖车救援	非事故拖车单程50公里（含）	225元
		非事故拖车单程30公里（含）	215元
2	路修服务	派送油、水，防冻液	90元
3		电瓶充电	
4		更换轮胎	
5	困境救援	地库救援	150元
6		架小轮救援	70元/只
7		紧急脱困	380元
8	吊装救援	吊装救援	1200

服务内容：

1) 电话协助：乙方通过电话协助甲方客户自助，以恢复其运作准备，从而使甲方客户得以继续驾驶自己的车辆，至少可以抵达最近的授权维修点。

2) 拖车服务：当甲方客户的汽车出现事故或故障导致不能行使，乙方会将甲方客户的车辆拖至指定地点。该服务限制拖车公里数，（超出部分按每公里 9 元计费），但不包括其他部门限制第三方道路救援活动的路段，且在高速公路、隧道、大桥、高架道路等收费路段产生的路桥费等其他费用由甲方客户支付。

3) 紧急救援：

- 更换轮胎：当甲方客户车辆因亏气或轮胎破损而无法安全行驶，乙方可为甲方客户提供更换备胎服务，足气备胎由甲方客户提供。

- 紧急送油：甲方客户车辆道路行驶中燃油耗尽的，乙方代送燃油，但燃油购置费由甲方客户自行承担。

- 紧急加水：甲方客户车辆道路行驶中水箱缺水的，乙方负责免费加水。

- 接电服务：甲方客户车辆因电力不足无法启动时，乙方帮助接电启动。

- 现场抢修：通过现场维修来恢复车辆的运行准备情况，从而使甲方客户得以继续驾驶自己的车辆。

4) 困境救援

- 地库拖车：甲方客户车辆因故障在地下停车厂等大型拖车无法正常进入区域无法行驶的，乙方负责将甲方客户车辆拖救至正常路面。

- 架小轮拖车：甲方客户车辆因故障无法行驶且需增加辅助轮方可正常施救的情况，乙方负责为甲方客户车辆架辅助轮，使其可实施正常救援。

- 紧急脱困：当甲方客户在正常行驶中发生陷入路坑、路井、泥泞道路、自锁等困境，乙方将帮助甲方客户脱离困境，紧急脱困后的拖车服务按照拖车费用标准另行收费。

注：困境救援服务不包含大型事故的救援（两辆及以上吊车）和脱离正常形式环境的特殊紧急救援 I 如陷入沙漠、河流、戈壁、沼泽、胡泊、雪山等），以上情况乙方将协助甲方客户安排合适的救援方案，费用根据当地物价部门的规定协商收取。困境救援也不包括由于救援产生的衍生费用，如车辆损伤、碾压农田、拆毁墙体、砍伐树木等

5) 全国范围内正常情况下，在大陆救援网络覆盖区域内，90%以上救援案件将在 45 分钟内

到达，该区域的近郊将在 75 分钟内到达。非正常情况：

- 超出城区覆盖范围（城区覆盖范围）；
- 交通管制地段；
- 交通高峰时间、道路堵塞；
- 施工地带、车辆难以通过的路段；
- 客户所报施救地点不清楚；
- 禁区时间；
- 特殊气候条件下；
- 其它非人力可以抗拒的情况下

第三条 服务时间

乙方承诺为甲方客户提供全年 365 天，全天 24 小时不间断的服务。

第四条 服务评价标准

甲方对乙方在提供服务过程中，对服务的评价标准依据以下标准进行：

1、客户投诉率<0.5%

投诉率应以甲方电话中心统计的投诉指标为准（投诉率=甲方电话中心统计的投诉量/乙方服务的运营量*100%）

2、客户评价满意度≥90%

如连续三个月满意度低于 90%，甲方有权终止合作。

第五条 投诉处理约定

1、投诉处理流程

- (1) 在服务过程中，若因乙方未按照其服务内容和规范向甲方客户提供服务，引起的甲方或甲方客户的投诉，甲方受理其客户提出的投诉。
- (2) 甲方在第一时间通过邮件、电话将其收到的甲方或甲方客户的投诉传送乙方。
- (3) 经乙方核实责任（对有争议的投诉，将由双方共同组成的成员，通过调研和录音来判断），确属乙方责任，则由乙方承担因其过错对甲方客户造成的人身损害和财产损失等相关责任外，还需按投诉严重程度对甲方做出赔偿处理。

2、投诉分类

根据投诉事项的严重程度和处理的紧急优先程度对投诉案件进行分类。

(1) 特大投诉:

- 1.1 五人及以上的群体投诉案件;
- 1.2 全国主流媒体、网络介入, 产生重大影响的案件;

(2) 重大投诉:

- 2.1 当地媒体、网络介入, 产生较大影响的案件;
- 2.2 上访到当地各级政府及其职能部门、中国保监会及其派出机构、行业协会及其它同级别社会团体案件;
- 2.3 投诉到甲方集团总裁室的案件;
- 2.4 冲击甲方公司职场, 影响正常经营和办公秩序的案件;
- 2.5 有效投诉三次(含)以上, 乙方未进一步协商解决的案件;
- 2.6 其他引起重大负面影响的投诉案件。

(3) 一般投诉:

除特大投诉件和重大投诉件以外的投诉件, 均属于一般投诉件。

3、投诉处理响应时效

- (1) 一般投诉: 乙方在收到甲方发送的投诉案件后 4 个小时内将处理结果并反馈甲方;
- (2) 重大投诉: 乙方在收到甲方发送的投诉案件后 2 小时内将处理结果并反馈甲方;
- (3) 特大投诉: 乙方在收到甲方发送的投诉案件后 1 小时内将处理并结果反馈甲方;
- (4) 乙方在收到甲方发送的投诉案件后 1 个工作日将反馈结果以报告形式通过书面或电子邮件方式报至甲方。

第六条 付款及结算方式

- 1、月度结算: 乙方应在每月的前 10 个工作日内将上月救援明细及金额提供给甲方, 甲方若有异议应在三个工作日内提出, 否则视为默认乙方的报告。乙方应根据报告所载的服务费开具服务费发票。
- 2、甲方收到乙方正式发票后, 10 个工作日内甲方以转账方式将服务款项划至乙方指定的结算账户。

开户行: 中国民生银行北京北太平庄支行

银行帐号: 603889295

开户名: 北京大陆汽车俱乐部有限公司



第七条 违约责任

甲、乙双方中的任何一方，不遵守本协议，不履行约定或法定的义务，经守约方书面通知后合理期限内仍不改正的，守约方可以解除本协议，违约方须依法赔偿对方因此而遭受的一切损失（包括但不限于由此产生的损失赔偿、诉讼费、律师费、鉴定费等费用）。

第八条 协议变更或终止

- 1、双方协商一致同意，可以变更或终止本协议。
- 2、签订本协议所依据的法律、法规或所依据的客观情况发生变化，致使本协议无法全部或部分履行的，经双方协商同意并书面确认后，可以变更或终止本协议。
- 3、因不可抗力而无法全部或部分履行本协议，经双方协商同意并书面确认后，可以变更或终止本协议。
- 4、任何一方因不能依法存续、进入清算或破产程序，另一方可以终止协议。
- 5、任何一方未能部分或全部履行本协议，经对方催告后在合理期限内仍未改正的另一方有权终止本协议。
- 6、任何一方重大违约，经对方催告后在合理期限内仍未改正的，守约方有权终止本协议。
- 7、本条 1、2、3页中，任何一方提请变更或终止本协议，须提前30日以书面形式知会另一方。

第九条 争议解决

在本协议履行过程中所产生任何争议、纠纷或意见分歧，均应由双方协商解决。经协商不能达成一致意见时，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十条 协议期限

本协议有效期自签约日期起一年。

第十一条 附则

- 1、本协议有效期满前30日内，双方协商续约事宜；
- 2、任何一方变更通讯地址、协议约定的付款账号或其他联系方式，应于当日将变更信息通知另一方，否则变更方承担由此造成的一切后果；

- 3、未尽事宜，双方可另行协商签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力；
- 4、双方对协议条款的理解有争议时，应当按照协议目的、有关惯例以及诚信原则，确定其真实含义；
- 5、本协议一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力；
- 6、甲乙双方之间的招投标过程中的书面文件为本协议附件，具有法律效力，本协议与招标文件不一致之处以本协议约定为准，本协议未尽事宜按照招标文件约定执行。本协议后附的附件为本协议具有法律效力的组成部分。

〈以下无正文〉

〈合同签字盖章页〉

甲方（盖章）：深圳市君仁科技发展有限公司

签约日期：2020年9月10日

乙方（盖章）：北京大陆汽车俱乐部有限公司

签约日期：2020年9月10日

补充协议一： 非事故道路救援服务采购协议

甲方：深圳市君仁科技发展有限公司

乙方：北京大陆汽车俱乐部有限公司

鉴于甲乙双方于 2020 年 9 月 10 日签署《深圳市君仁科技发展有限公司与北京大陆汽车俱乐部有限公司服务类采购协议》协议编号：KJ-CG-2020-00010（以下简称“主协议”）。经甲乙双方友好协商，在主协议基础上达成如下补充协议一（下称“本补充协议”），以兹共同遵守：

1.1 空驶价格：在收到甲方服务要求 15 分钟之后，甲方或甲方客户取消服务，定义为空驶服务。空驶服务的费用将按照对应服务项目价格的 50%由甲方支付。

1.2 乙方非事故道路救援服务的具体服务项目、项目操作要求、服务内容、报价等详见下表：

序号	服务项目		项目操作要求	服务内容	报价
路修服务		充气服务		充气设备由救援商提供。	90
		现场抢修		客户车辆道路行驶中发生故障，对无需专门检修条件、工具的故障，仅需简单更换配件的，乙方在征求客户同意的前提下负责现场抢修，但需要换配件的购置费用由客户自行承担。	

1.3 后续服务若有变更，再以补充协议的形式约定。

第一条本补充协议与主协议约定不一致，以本补充协议约定为准。本补充协议未约定的内容，以主协议为准。

第二条本补充协议自甲乙双方盖章之日起生效，一式四份，甲、乙双方各持贰份，且具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：深圳市君仁科技发展有限公司

签章：

日期：2020年9月28日

乙方：北京大陆汽车俱乐部有限公司

签章：

日期：2020年9月28日



补充协议一： 非事故道路救援服务采购协议

甲方：深圳市君仁科技发展有限公司

乙方：北京大陆汽车俱乐部有限公司

鉴于甲乙双方于 2020 年 9 月 10 日签署《深圳市君仁科技发展有限公司与北京大陆汽车俱乐部有限公司服务类采购协议》协议编号：KJ-CG-2020-00010（以下简称“主协议”），经甲乙双方友好协商，在主协议基础上达成如下补充协议一（下称“本补充协议”），以兹共同遵守：

1.1 空驶价格：在收到甲方服务要求 15 分钟之后，甲方或甲方客户取消服务，定义为空驶服务。空驶服务的费用将按照对应服务项目价格的 50% 由甲方支付。

1.2 乙方非事故道路救援服务的具体服务项目、项目操作要求、服务内容、报价等详见下表：

序号	服务项目		项目操作要求	服务内容	报价
路修服务		充气服务		充气设备由救援商提供。	90
		现场抢修		客户车辆道路行驶中发生故障，对无需专门检修条件、工具的故障，仅需简单更换配件的，乙方在征求客户同意的前提下负责现场抢修，但需要换配件的购置费用由客户自行承担。	

1.3 后续服务若有变更，再以补充协议的形式约定。

第一条本补充协议与主协议约定不一致，以本补充协议约定为准。本补充协议未约定的内容，以主协议为准。

第二条本补充协议自甲乙双方盖章之日起生效，一式四份，甲、乙双方各持贰份，且具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：深圳市君仁科技发展有限公司

签章：

日期：2020年9月28日

乙方：北京大陆汽车俱乐部有限公司

签章：

日期：2020年9月28日

