**附件一：航材国际快递运输服务合同条款及格式**

**航材国际快递运输服务合同**

**合同编号：**

**甲 方：上海飞机客户服务有限公司**

**乙 方：**

**签约时间：**

**签约地点：上海市闵行区江川东路100号**

**航材国际快递服务合同**

本航材国际快递运输服务合同在 年 月 日经以下双方签署：

甲方：上海飞机客户服务有限公司

法定代表人或负责人：

地址：上海市闵行区江川东路100号

统一社会信用代码：

邮编：200241

电话： 0086 21 61210000

乙方：

法定代表人或负责人：

地址：

统一社会信用代码：

邮编：

电话：

鉴于：

甲方和乙方根据《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，本着平等互利、诚实信用等原则，就甲方委托乙方承运航材等货物的快递运输服务事宜，经充分友好协商，达成如下协议，以资共同恪守。

**一、快递服务**

1、甲方同意委托乙方为承运人，乙方具备中国和业务相关国家法律法规规定的履行本协议的所有应具备的资质，乙方接受甲方的委托，通过乙方的网络(......)为甲方提供国际快递服务。

2、“乙方”是指乙方网络的所有成员。“乙方网络（......)”是指由乙方、 、 ，或者任何一方的参股或控股子公司、分支机构、授权代理商所组成的国际快递服务网络，为甲方提供服务。鉴于甲方委托乙方为承运人，乙方应确保“乙方网络(......)”的所有成员为甲方提供的全球快递服务的标准满足本合同约定以及乙方明示的陈述与保证，同时乙方应对“乙方网络(......)”的所有成员为甲方提供的全球快递服务的行为承担连带责任。

3、 “快递服务”是指通过航空、陆路或其它运输方式提供的快递服务。提供的服务包括：国际快递进出口运输、国内国外揽件与派送、境内外进出口清关（包括一般贸易进出口以及修理物品进出口、暂时进出口、保税货物进出境、无代价抵偿等进出口清关）、货物装卸搬运、免费的货物跟踪查询服务、免费提供包装物料（如捆扎带）、协助办理保险理赔、运输信息服务等。

1. 乙方为甲方提供的快递服务时限等标准见本合同附件xx乙方全球快递服务时限和服务承诺。

**二、责任和保险**

1、甲方应正确使用其账号，所发货物符合相关的快递运输要求。甲方也应定期检查所有账单，保证账号的正当使用，并采取相关措施避免账号被盗用。乙方应只接受甲方的委托，其它第三方用甲方的账号委托乙方安排运输或要求费用计入甲方账号的，乙方应在实际承运前或将费用计入甲方账号前与甲方予以确认。乙方未按前述约定与甲方提前予以确认的，甲方不承担相应的责任和费用。

\*2、甲方应完成所有运单和其它相关文件的填写，包括由乙方电子商务工具自动制作的标签、运单或托运票据，其中包含“乙方快递服务条款与条件”的内容。甲方有义务保证所填写信息的真实性和完整性。乙方没有义务审查运单和其它文件的填写人员的资格和是否得到甲方授权，也没有义务审查所填写内容与货物是否相符。无论是由甲方或乙方应甲方要求完成运单和其它文件的填写，甲方均应对所填写的内容承担责任，除非由于乙方原因造成运单和其他文件内容填写错误或遗漏。此外，甲方在出口货物前要自行取得出口所需的各种许可证和其它政府批文。

\*3、如果货物的派送超出乙方常规服务区域，乙方需收取额外费用。额外费用的标准参考乙方官方网站公示内容或价格由甲乙双方另行协商。

\*4、乙方提供的快递服务应符合“乙方快递服务条款与条件”（本合同附件2）、“账号/价格”（本合同附件1）和“乙方全球快递服务时限和服务承诺”的规定。

\*5、如甲方或甲方发件人在运单的正面填好保险项（甲方或甲方发件人在运单正面保险栏打钩并填写与该票件申报价值相同金额作为保险金额后）或通过乙方的电子商务工具提出代为投保的要求，乙方应为甲方或甲方发件人按照货物的实际现金价值就快件的毁损、灭失进行投保，乙方有义务协助甲方向保险公司办理赔偿事宜（提供相关证明文件等）。

\*6、乙方向甲方提供的快递服务未达到本合同及其附件中标准的，乙方应对由此造成的甲方的损失按本合同约定承担赔偿责任。

\*7、乙方应当在其承诺的时限内将货物运至甲方指定地点。乙方确认并同意，甲方在本合同下交付乙方运输的时限要求为实质性要求，乙方应尽合理最大努力，包括协调乙方网络(......)资源，确保货物按照甲方要求的时限送达。

8、乙方应指定固定专职报关客服人员与甲方进出口室报关人员对接或与甲方进出口室指定的报关行对接，制定从中国境内出口的海关申报和从国外进口的海关申报操作作业程序（包括进出口申报文件的交接、缮制、海关查验产生的费用结算等），处理进出口报关中的相关事宜。

\*9、从国内出口的业务，乙方应在出口报关结束（海关系统放行）后1个工作日内向甲方提供出口电子版报关单等相关单据。

\*10、从国内出口修理物品等特殊出口业务，乙方应在出口报关结束（海关系统放行）后5个工作日内向甲方提供出口电子版报关单等相关单据。

\*11、从国外进口业务，乙方应在进口报关结束（海关系统放行）后1个工作日内向甲方进口电子版报关单等相关单据。

\*12、修理物品复进口国内等特殊进口业务，乙方应在进口报关结束（海关系统放行）后5个工作日内向甲方进口电子版报关单等相关单据

\*13、乙方应配合甲方的要求，在接到甲方的书面指示后5个工作日内将进出口报关单（纸质）等文件提供给甲方。

\*14、若由于乙方原因造成甲方无法及时办理账册核销等工作，乙方应及时积极采取有效补救措施，或配合甲方进行补救。若补救措施也无法消除甲方的损失，乙方应赔偿甲方因此遭受的直接损失。

\*15、乙方在收到甲方的相关进出口报关等文件后，应及时核对收到的进出口报关等文件清单并向甲方反馈，乙方应在2个工作日内向甲方提供电子版单据签收单。

\*16、乙方在办理进出口报关手续中，应及时将报关状态提供给甲方，在接到甲方查询要求后，应在4小时内回复。

\*17、乙方在进口清关（中国口岸）时产生的诸如仓储费、小额关增税、海关及出入境检验检疫查验费等费用，乙方不得以现金等方式在向甲方派送货物时直接向甲方人员或收件人收取该类费用，该类费用应按本合同第五条账单出具及付款中的约定方式处理，以月结的方式开具增值税专用发票与甲方进行结算。

\*18、乙方应提供网站查询等多种查询工具和方式供甲方及时获取最新货物运输状态。如甲方提出要求，乙方应提供有“签收方签名的清洁或不清洁”承运单据。

\*19、乙方不得留置本合同项下甲方委托运输的文件、包裹和货物。

\*20、乙方对同一快件提供不少于2次的免费上门收件服务，上门2次未能收到的快件，如仍需要乙方上门收件的，乙方可以收取相关费用，但应事先告知甲方或甲方发件人费用标准。

\*21、乙方应对同一快件提供至少2次免费投递。投递2次未能投交的快件，如仍需要乙方投递的，乙方可以收取相关费用，但应事先告知甲方或甲方收件人费用标准。

\*22、乙方在接单后应立即通知收派员取件。收派员取件时应满足以下要求：

——正常的取件时间宜在2小时内，有约定的除外；

——应提示甲方或甲方发件人准备进出口申报的发票、装箱单、合同及其它海关需要的其他单证。

\*23、乙方的收派员在收件时可要求甲方或甲方发件人开拆，进行验视，但不应检查文件等内容。验视时，应满足以下要求：

——发现法律、法规规定禁寄物品，应拒收并向甲方或甲方发件人说明原因；

——发现限寄物品，应告知甲方或甲方发件人处理方法及附加费用；

——和发件人共同验视。

**三、价格**

\*经双方友好协商，乙方提供甲方优惠折扣价格（含偏远地区服务费）。乙方承诺并同意，本合同约定价格为固定价格，不以乙方的绕航等而发生费用上的变更，为甲方按照本合同约定应向甲方支付的所有费用。

\*1、在市场行情发生显著变化时，甲方或乙方都有权向对方提出修改价格，并以书面（电子邮件，传真等）通知对方。任何一方在收到对方提出修改价格的书面通知后如对价格修改有异议应在收到对方书面通知后十五个工作日内提出，否则，视为接受对方有关修改价格的要求并接受对方提出的新的本合同所适用的价格，则新适用的价格对原价格变更，成为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。在双方协商达成的新优惠折扣价格生效前，乙方仍应按原提供甲方的优惠折扣价格执行。

\*3、本合同适用的所有价格不包含进出口环节征收的商品增值税、海关关税和其它各种政府规费，其中进出口增值税、海关关税由甲方自行支付或提前转交乙方代为支付，其他各种政府规费由乙方负责代垫支付，最终根据相应发票和甲方按实结算。

\*4、乙方保留征收紧急附加费的权利（不包括基于油价指数的燃油附加费）。当出现在订立本合同之初不能预见的临时市场环境变化或全行业情势变动时，包括但不限于国际航空货运协会(IATA)建议征收的附加费、由于战争或禁运引起油价上涨。乙方将以书面形式向甲方通知紧急附加费的征收，甲方在收到该书面通知后七个日历日内未提出异议的，则该通知正式生效。此种附加费均是临时性的，不包含在双方约定的运费中，并将单独列出。

\*5、甲方同意乙方对货物进行计量，运费按照乙方称出的计费重量计算。计费重量以货物实际重量和体积重量中较大者为准。甲方保留对乙方计量的结果进行复核的权利，并有权要求乙方退还甲方因乙方计量错误或误差导致的乙方向甲方多收取的运费。

快件体积重量计算的运费公式为：长(cm)×宽(cm)×高(cm)÷5,000=体积重量

\*6、对于寄往非乙方网络(......)常规服务区域的出口预付快件，或从非乙方网络(......)常规服务区域收取的进口到付快件，将按乙方提供给甲方的偏远地区服务费率征收偏远地区服务费。收费标准及偏远地区信息可通过乙方网www. 查询。如偏远地区信息和偏远地区服务费有变化调整，乙方应在乙方网址www. 公布前以书面等方式通知甲方。

\*7、对于甲方交寄的出口到付快件，若付款人拒付运费，甲方须按照乙方给予甲方的公布价格支付运费及其他相关费用。

8、甲方交由乙方承运的所有货物需征收基于油价指数的燃油附加费，详情请登录乙方网址：www. 查询。

\*9、乙方可以根据甲方需要并在收、发件地的海关及政府规定允许的情况下，为甲方提供Duties & Taxes Paid（DTP）贸易方式结算，对于出口DTP服务乙方将对每票货物收取相应手续费。手续费费率见本合同附件1。

\*10、对于乙方已揽件，但还未实际起运出境的货物，乙方应提供撤回服务。甲方在向乙方提出撤回申请时，乙方应告知发件人需要承担撤回的费用并告知费用标准，经甲方确认后，乙方提供撤回服务，撤回费用随当月账单按月结算。

\*11、因出现甲方提供的收件地址不清晰、错误或是甲方要求变更收件地址等特殊情况，甲方应支付由此产生的额外费用，具体额外费用将依乙方提供甲方优惠折扣价格（含偏远地区服务费）。如额外费用超出乙方提供甲方优惠折扣价格（含偏远地区服务费），甲乙双方应先协商确定，甲方根据协商所确定金额向乙方支付。

**四、关于跨年度乙方公开报价调整方案**

\*1、乙方应在每年度的自然年结束前15个工作日，以书面形式通知甲方跨年度乙方公开报价调整方案，并就方案内容与甲方协商。如果双方协商在15个工作日就调整方案内容达成一致的，则双方就本合同附件1予以书面变更。

\*2、如果双方协商在15个工作日内未就调整方案内容达成一致，则本协议于乙方公开报价新调整方案生效前一日终止。因该原因导致合同终止的，任何一方不负违约责任。如果乙方未在上述规定期限内通知甲方，或者乙方无运费调整，则仍然按照仍生效的合同附件1约定的上一年运费费率标准计价。

**五、账单出具及付款**

\*1、甲方应按照本合同约定就其在本合同项下开设的快递服务账号（详见本合同附件1）下运输的所有货物支付运费、发件地及目的地关税、税金(如有)等款项。

\*2、甲方享有乙方给予每个账号每个自然月人民币 XXXXX元的赊销业务额度。乙方可根据甲方的业务情况调整此赊销业务额度。调整前应及时告知甲方，并得到甲方书面同意。

\*3、乙方应按月向甲方出具增值税专用发票及账单。乙方于每月五日之前根据上一月乙方为甲方货物提供的运输服务量向甲方联系人提供结算清单。甲方联系人在收到该结算清单后五个工作日内应对该结算清单的应付款项金额进行核实确认，对确认无误的款项甲方应及时通知乙方开具相应金额的发票。如在收到该发票后三个工作日内甲方未对该发票上所示金额提出任何异议的，将视作对该发票所示金额的接受和确认，甲方应在收到发票之日起十五个日历日内（周六、周日和中国大陆法定节假日均计算在内）支付相应费用。

甲方付款信息如下：

乙方开票信息如下：

\*4、乙方在本合同项下的价格和成本是以人民币作为基准货币计算的、乙方以人民币出具发票和账单，甲方应以人民币支付。

**六、违约责任**

\*1、因乙方违约给甲方造成损害的，乙方应给予损害赔偿。

\*2、本合同项下快递延误是指快递的运输服务时间超出在本合同约定乙方承诺的最长服务时限，乙方应对快件运输延误而导致的任何损失或损害承担相应责任。乙方快递运输延误的赔偿原则如下：

\*a）如果货物的收费重量小于150公斤，乙方免除本次服务费用。如果货物的收费重量大于150公斤，则乙方只需要支付150公斤以上部分重量产生的服务费用，并继续履行完成快递服务义务。

\*b）在本合同履行期间，若乙方连续6个月内延误率超过百万分之2.42的，甲方有权解除本合同；

延误率=（延误的票数/连续6个月内的总票数）\*百万分之一百万

票数：每个分运单为一票。

\*3、对于乙方承运的快递运输在运输中出现毁损或灭失，乙方的赔偿原则如下：

\*a)发件人和/或收件人委托乙方购买保险的快递，快递在运输途中由外在因素导致的毁损、灭失(不含间接损失)将得到赔偿。赔偿金额为：“被保险金额+运费”。

\*b)对于发件人和/或收件人没有委托乙方购买保险的快件，按照本合同附件2《快递运输条款与条件》中约定的赔偿条款进行赔偿并免除本次服务费用。

\*4、受理索赔期限

所有争议快递，乙方应在收到发件人和/或收件人有关快递延迟或毁损、灭失、没收申诉后30天给予书面形式的回复确认，发件人和/或收件人需在收到乙方关于快递延迟或毁损、灭失、没收的通知或回复确认后30天之内以书面形式向乙方提出索赔，乙方受理索赔期限应为收寄快递之日起1年内。

\*5、对于乙方承运的快递运输在运输中出现毁损或灭失，因乙方原因导致甲方未能在甲方与保险承保人之间的保险合同中约定的时间内通知承保人或超过保险合同中约定的承保责任起讫等导致甲方无法获得理赔的，乙方应承担赔偿，赔偿金额为：“被保险金额+运费”。

6、甲方未能按照本合同约定按时足额支付相应款项的，应就延迟支付的款项按日万分之四加收未按时支付乙方款项部分的违约金。若甲方超出赊销业务额度或违反本合同第四条约定或出现甲方过错导致账号使用不当的行为，乙方应先以书面（电子邮件，传真等）方式通知甲方改正。如甲方在收到通知十五日后未改正的，乙方有权采取以下救济措施：（1）取消或更改甲方所享有的信用安排；（2）要求甲方立即付款。

\*7、 因不可抗力导致任何一方不能履行义务的，无需承担责任。但遭受不可抗力的一方应尽早通知对方，并在不可抗力影响停止后尽快继续履行未尽的义务。

# 七、联系与通知

1、联系方式

双方分别指定如下人员为双方在履行本合同过程中的工作联络人，负责合同相关事务的履行与协调：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 甲方 | 乙方 |
| 地址 |  |  |
| 联系人 |  |  |
| 电话 |  |  |
| 手机 |  |  |
| 传真 |  |  |
| 电子邮件 |  |  |

2、通知

2.1 因履行本合同而向对方发出的所有通知（包括诉讼文书、仲裁文书等司法类文书），均按本合同本条约定署明的地址和通讯方式并采用书面方式发送/送达。

2.2任何一方变更本合同约定的联系方式，应提前【五（5）】个工作日以书面形式通知其他方。未按本款约定进行通知的，其他方按照本合同约定指定的联系方式进行的发送/送达仍为有效。由此影响本合同履行或造成损失的，未履行通知义务的一方应承担相应的责任。

2.3该等通知或其他通信在下列情况下应被视为发送/送达：

专人送达方式，递送当日视为发送/送达；

信件或快递方式，收到当日视为发送/送达；

传真方式，经传真机报告确认之时视为发送/送达；

电子邮件方式，邮件系统提示已发送时视为发送/送达。

**八、保密**

\*1、乙方应严格保守在本合同签订前后，所知悉甲方的商业秘密和与知识产权相关的保密事项，并不得向任何第三方披露，也不得在本合同以外使用对方的知识产权和商业秘密，更不得以任何形式转让、许可第三方使用。未经甲方书面同意，乙方不得擅自对外发布与合作内容有关的所有信息。未经甲方书面同意，不得在对外发布时使用、复制和伪造中国商飞及甲方已申请或注册的商标，包括中国商飞及甲方公司名称、相关标识及项目名称，或与飞机、产品或服务有关的标识。

\*2、保密期限：自甲、乙双方为签订、履行本合同提供资料信息之日起，至该资料信息公开之日止。

3、本条款的效力不受本合同变更、解除或终止的影响，即本合同如变更、解除或终止，甲乙双方均应当承担本条款约定的保密义务。

**九、不可抗力**

1、乙方作为承运人在接受发件人和/或收件人的货物运输委托后，应对运输过程中货物的毁损、灭失等承担损害赔偿责任，但乙方证明货物的毁损、灭失等是因不可抗力、货物本身的自然性质或合理损耗、发件人、收件人过错造成的，乙方不承担损害赔偿责任。快件在运输过程中因不可抗力灭失，乙方未收取运费的，乙方不得要求甲方支付运费；乙方已收取运费的，甲方有权要求乙方返还运费。

2、如果乙方因受不可抗力事件影响，而未能履行其在合同下的全部或部分义务，相应义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予以中止，依法不承担延误或不能履行合同的赔偿责任等。

3、在不可抗力事件发生后，乙方应以书面形式于不可抗力发生日起十个工作日内将不可抗力的情况和原因通知发件人和/或收件人以证实不可抗力的存在并取得发件人和/或收件人认可，否则应承担相应法律责任。不可抗力的影响消除后，乙方应立即通知发件人和/或收件人并立刻恢复履行合同。除另一方书面另行要求外，乙方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求合理的方案履行未受不可抗力事件影响的其他合同事项。因乙方未履行本合同下的义务，同时遭遇不可抗力导致货物遭受损失，不免除乙方赔偿责任。

4、未免歧义，本合同所指不可抗力包括但不限于：对甲方委托乙方货物运输造成不可避免影响的地震、龙卷风、风暴、洪水、大雾、战争、空难或禁运等；暴乱或民间骚乱；劳资事件。

5、对于因政府部门的作为或不作为致使乙方未能正常履行本合同义务的，乙方不得以不可抗力为由要求免除责任。

**十、合规陈述与保证**

1、乙方承诺，乙方及其指定委托方、分销商等其他第三方在履行本合同过程中将遵守具有管辖权的出口管制或经济制裁相关法律法规（以下简称“贸易管制法律”）。

2、乙方承诺，未被列入任何贸易管制清单，其既不是军事用户，也未从事军事最终用途（包括支持或有助于操作、安装、维护、修理、翻修、翻新、开发或生产军事物品的物品）的业务。乙方进一步承诺，如其指定其他承运人的，应保证该承运人未被列入任何贸易管制清单。

3、自本合同生效之日起，如因任何有管辖权法域下的贸易管制法规出现任何变更，包括具体条款及随附管制和制裁清单的新增、修订、废止等，对本合同的履行造成了重大影响，则经甲方书面提出并说明具体理由后，双方应就本合同全部或部分条款进行重新磋商。在磋商期间，合同中止履行，乙方不要求甲方承担违约责任。

如因贸易管制法规出现任何变更的原因，导致双方在合理期限内未能达成协议，则经甲方提前5日书面通知，本合同自动终止，乙方不要求甲方承担违约责任。本条所称的“重大影响”指对本合同项下双方实质性的权利和义务的影响，例如：根据相关强制性法律法规，合同任一方无法履行本合同约定的交付义务的情形。

4、自本合同生效之日起，如果乙方发生重大控制权变化，并且该等变化导致甲方未经许可不得给乙方提供本合同项下的航材时，则乙方应立即通知甲方。本条所称的“重大控制权变化”是指持有乙方直接或间接50%以上财产或财产权益的控制人发生变化。

5、乙方同意并接受甲方的合规培训。

6、如因乙方违反前款所述陈述与保证义务的，甲方有权单方面终止合同，若导致甲方因此而受到任何形式的损害或损失，包括但不限于：被相关政府机构所进行的行政或民事罚款、由于被列入贸易限制清单而产生的商誉和预期利益损失等的，甲方有权向乙方要求赔偿和补偿。如因乙方原因导致航材无法按照合同约定提供至乙方进行运输的，不视为甲方违约，甲方不承担运费支付以及其他赔偿责任，乙方不得以任何理由拒绝履行或拖延履行本合同项下的义务，或单方面要求解除合同。

**十一、有效期和合同的终止**

1、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公司公章或合同专用章之日起生效，合同有效期为三年。

2、除本合同另有约定外，任何一方如欲在合同有效期到期前终止本合同，应提前通知对方，收到通知一方应于收到通知之日起三十日内给予答复，逾期不予答复的视为同意终止合同。

3、本合同履行期间，若甲方持续一年未委托乙方办理快递运输业务，本合同自动终止。

**\*十二、争议的解决**

因本合同所产生的任何争议，如双方不能协商解决，任何一方可将争议提交上海国际仲裁中心，在上海按照提交时其现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁庭由三名仲裁员组成，双方各指定一名，第三名由上海国际仲裁中心指定并担任首席仲裁员。仲裁费用应由败诉方承担，除非仲裁庭另行裁决。在磋商或仲裁期间，除双方有争议并正在进行磋商或仲裁的事项外，本合同应继续得以履行。

**\*十三、其它约定事项**

\*1、本合同一式四份，甲乙双方各执二份，具有相同法律效力。

\*2、本合同适用中华人民共和国法律并依照中华人民共和国法律进行解释和管辖，不包括台湾地区、香港特别行政区、澳门特别行政区的法律、法规、司法判例等。

\*3、“乙方快递服务条款与条件”（本合同附件2）是指乙方最新发布并记载于运单上的承运货物的各项条款，最终以运单记载为准。乙方对于“乙方快递服务条款与条件”的变更应当事先15个工作日通知甲方。若有必要的，双方协商一致对本合同予以书面变更。双方同意，“乙方快递服务条款与条件”以中文标明。

本合同有以下附件，附件是本合同组成部分，如合同附件与合同正文表述发生冲突的，以合同正本约定为准：

附件1：账号/价格（完整版）

附件2：乙方快递服务条款与条件

附件3：乙方全球快递服务时限和服务承诺

附件4：考核标准

附件5：保密协议

附件6：廉洁协议

（以下无正文）

甲方：上海飞机客户服务有限公司 乙方：

盖章 盖章

法定代表人或授权代表： 法定代表人或授权代表：

职务： 职务：

日期： 日期：

**附件4 \*考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \*服务指标 | \*备注 | \*比率 |
| 委托单执行率 | 不执行委托单数/收到的委托单总数\*1000‰ | ≤1‰ |
| 委托单延误率 | 发生延误的委托单数/收到的委托单总数\*百万分之一百万 | ≤0.00242‰ |
| 货损率 | 发生货损的委托单数 /收到的委托单总数\*百万分之一百万 | ≤0.00242‰ |
| 客户投诉率 | 投诉的委托单数/收到的委托单总数\*百万分之一百万 | ≤0.0084‰ |
| 投诉回应时间 | 接到投诉后4小时内给予回复的比率（4小时内回复次数/收到的总投诉次数\*100%） | ≥99% |
| 乙方应提供网站查询等多种主动和被动工具供甲方及时获取最新货物运输状态。如甲方提出要求，乙方应及时以邮件等方式（2个工作日内）提供有“签收方签名的清洁或不清洁”承运单据。 |

**附件5 保密协议**

**保密协议**

本协议为以下双方签署的航材国际快递运输服务合同（以下称合同）的附件，规定了双方的保密权利义务，是合同不可分割的组成部分。本协议的效力独立于合同，合同的无效、变更、解除或者终止等，不影响双方承担本协议约定的保密义务。

**甲方： 上海飞机客户服务有限公司**

地址： 上海市江川东路100号

**乙方：**

地址：

甲方和乙方以下分别称为“一方”，合称“双方”。

鉴于：

1. 甲方与乙方就航材国际快递运输服务项目签订航材国际快递运输服务合同；

2. 甲乙双方将在符合各自法律规定及政府许可的范围内，为合同的洽谈、签订及履行（以下称合作）交换相关的“专有信息”。为制定披露“专有信息”时需满足的条件和控制“专有信息”的使用和保护的规则，保障双方的“专有信息”得到保护。

经友好协商，双方共同达成协议如下：

**1. 专有信息**

1.1. 专有信息是指：本协议一方（“披露方”）根据合作的需要通过书面、口头、视觉、图示或其他任何形式向另一方（“接收方”）提供的信息、文件或数据，该等信息、文件或数据的内容包括但不限于：

(1) 与合作事项相关的市场、协议、技术、商业、财务等方面的信息；

(2) 根据上述信息制成的注解、分析、汇编、研究、解释等衍生文件；以及

(3) 与合作事项相关的协议、意向书、备忘录、招投标书及其他文件。

1.2. 为免疑义，专有信息包括披露方自身的专有信息，以及由第三方所有并经第三方授权而由披露方向接收方披露的专有信息。但本协议第4条规定的信息不属于专有信息。

**2. 专有信息的识别**

2.1. 当专有信息以书面形式提供时，披露方应在专有信息载体上清楚和醒目地将之标记为“保密”。

2.2. 当专有信息以听觉或视觉形式提供时，披露方在披露的同时应提醒接收方对信息进行保密。该专有信息披露之日起三十(30)天内，披露方应向接收方提供书面信息，把已提供的听觉或视觉信息定为“保密”。

2.3. 通过电子形式传输的专有信息（包括但不限于传真、电子邮件等），在披露时必须被合适、显著、清晰地标记为“保密”，并且此种标记应是易于辨识的。

2.4. 当传递的专有信息以磁盘或其他任何非纸质介质作为载体记录时，该等信息在阅读时应能被识别为专有信息。若此类信息无法被识别为专有信息，则披露方应把这类信息转换成书面的形式，若此种转换无法完成时，披露方应将其以书面摘要的形式来表述，并将该书面摘要标记为“保密”，然后再将该等书面摘要披露给接收方。

**3. 保密义务**

甲乙双方互为专有信息的披露方和接收方，并各自分别向对方负有保密义务，承担保密责任，接收方保证：

3.1. 使用和保管接收到的专有信息应采用同保护自己的专有信息相同等级的措施，但不得低于商业上的合理保护程度。一旦发现未经授权的泄密，应尽其最大的努力阻止继续泄密，并将泄密情况立即书面通知披露方；

3.2. 根据本协议的规定，保护接收到的专有信息，除非发生本协议第4条规定的情形；

3.3. 接收到的专有信息应该仅用于与合作有关的相应工作范围内；

3.4. 不把接收到的专有信息披露给任何第三方，除非是为了合作的需要并且获得了披露方的事先书面授权或批准；此种披露必须符合本协议的要求，同时，接收方应按照本协议规定的条件和要求与接受其披露的第三方按照与本协议相同的条款和条件签署保密协议；

3.5. 除了合作中每一方的内部有关雇员外，其他雇员不得复制接收到的专有信息，而参加于与合作有关工作的雇员停止该工作后也不得保存接收到的专有信息；

3.6. 仅在以下情形下将专有信息向其雇员披露：1）该雇员因为合作必须知晓该专有信息；2）该雇员已经知晓该专有信息的保密性质；3）该雇员已经知晓其应当根据本协议的规定承担保密义务；

3.7. 不得复制。除非本协议另有约定或获得披露方事先书面同意，接收方及其雇员不得复制接收到的专有信息，前提是该等信息应标记为“不得复制”或“不得复写”；

3.8. 不得解码。接收方不得变更、修改、分解、反编解码或解析专有信息，除非获得专有信息披露方的事先书面同意；

3.9. 在披露方要求时应立即退回或销毁接收到的专有信息。

**4. 专有信息的例外**

下列信息不属于专有信息，不受本协议关于专有信息使用与处理的约束：

4.1. 在接收之前已经成为公众所知，或接收后不是由于接收方的过错而成为公众所知的信息，或；

4.2. 有证据证明，在披露方披露前已为接收方所知的信息，包括接收方通过合法途径从第三方得到的信息或由其自主研究得出的信息，或；

4.3. 获得披露方书面解禁的专有信息，或；

4.4. 根据有效的法律法规的要求或者有管辖权的法院、政府机构或者其他有权机构作出的命令而披露的专有信息。发生以上情形的，接收方应当立即通知披露方，以使披露方可以申请针对该等披露要求的保护令。

**5. 专有信息的权利归属**

5.1. 双方同意，专有信息为披露方的财产，一切附着于其上的权利均排他性地归披露方所有。除本协议的规定外，专有信息的接收方并没有从披露方获得基于专有信息的其他任何权利。此款规定不适用于由第三方所有并经第三方授权而由披露方向接收方披露的专有信息。

5.2. 本协议任何一方均有权就其自身的专有信息获得专利、设计、商标、版权或其组合等知识产权，且不得采取任何未经相对方同意的行为以获得另一方的专有信息所对应的知识产权或对该等知识产权提出异议。但该等专有信息是否包含可申请专利的发明、设计、受版权保护的资料应根据接收方所在地法律进行确定。

**6. 专有信息的接收**

6.1. 本协议的双方均同意各指定一名本方的雇员，作为专有信息的唯一接收人，并且此指定的接收人必须遵守本协议的所有规定。指定的接收人发生变更的，变更方应及时通知另一方，因未及时通知造成的专有信息泄露的损失由变更方全部承担：

甲方的指定接收人：

姓名：

部门：

电话：

电子邮箱：

联系地址：

乙方的指定接收人：

姓名：

电话：

电子邮件：

联系地址：

**7. 违约责任**

7.1. 本协议任一方违背协议约定导致另一方专有信息泄露或被不正当使用，违约方应承担违反本保密协议所产生的责任，就任何未经授权而使用或披露专有信息所产生的损害、损失、成本或责任向非违约方进行赔偿。

7.2. 披露方保证本协议中的专有信息不包含未经第三方授权使用的秘密信息或专有信息，且披露方将为接收方辩护，赔偿接收方因使用其披露的专有信息而遭受的任何由第三方提起的索赔、责任、损失、裁判、诉讼、损害赔偿、成本、开支、费用、判决及律师费。披露方承担此项义务直至相关信息不再属于专有信息。

7.3. 对于违约方违反保密义务向守约方赔偿的金额，若依据本协议第7.1条、第7.2条约定所计算的金额与依据合同正文约定所计算的金额不一致的，以合同正文约定的金额为准。

**8. 综合条款**

8.1. 除合同正文约定的与保密有关的权利、权益、义务、责任外，本协议取代双方之前所订立的所有与保密有关的口头或书面的谅解、承诺和协议，构成双方之间有关防止专有信息未经许可的接触、使用和披露的唯一协议。

8.2. 如果本协议的任何条款或任何部分因任何理由被确定为部分或全部地无效或无法执行，本协议其他条款将不受影响，并在法律许可的范围内持续有效。前述无效或无法执行的条款规定将被视为被最能反映双方基于该条款所想表达的意思的有效且可执行的条款所取代。

**附件6 廉洁协议**

廉洁协议

项目名称：航材国际快递运输服务合同

甲方：上海飞机客户服务有限公司

乙方：

一、签订各方应当自觉、严格遵守国家有关法律法规和廉洁从业的各项规定。坚持“公开、公平、公正”的原则开展业务合作，自觉按照合同办事，不得损害国家、企业以及个人的合法权益。

二、中国商飞公司相关工作人员不得有以下行为：

1.以任何形式向合同相对方索要和收受回扣、好处费等。

2.接受合同相对方的礼品、礼金、有价证券等，在合同相对方报销任何应由个人支付的费用。

3.参加由合同相对方组织安排的高档宴请、娱乐、休闲、健身、保健等活动。

4.要求或者接受合同相对方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

5.向合同相对方介绍家属或者亲友从事与公司项目有关的材料及货物供应、工程分包及购买服务等经济活动。

三、合同相对方承诺与中国商飞公司领导干部不存在利益关联，且不将业务转包、分包给与中国商飞公司领导干部存在利益关联的单位和个人。同时，合同相对方及其工作人员应自觉履行以下行为：

1.应当通过正常途径开展业务工作，不得向中国商飞公司相关工作人员赠送礼品、礼金、有价证券等。

2.除合同中已确定的培训、考察外，不得邀请中国商飞公司相关工作人员外出旅游和进入高档的经营场所活动、消费。

3.不得为中国商飞公司相关人员购置或提供交通工具、家电、办公用品等。

四、中国商飞公司相关工作人员有经查实违反本协议规定的行为，由所在单位纪检监察部门依据有关规定给予处理，情节严重构成犯罪的，移交司法机关处理。

五、合同相对方及其工作人员有经查实违反本协议规定的行为，给中国商飞公司造成的损失由合同相对方承担，用不正当手段获取的不正当利益由中国商飞公司依法予以追缴。中国商飞公司视情节和后果，可追究合同价1～5%的廉洁从业违约金，并可单方面终止合同，且合同相对方在三年内不得参加中国商飞公司有关项目的合作。

六、签订各方若存在违反本协议规定之外且与合同有关的其他不廉洁行为，参照本协议规定的违约责任处理。

七、本协议作为航材国际快递运输服务合同的一部分，具有与其同等的法律效力。