

《康辉-签证代办服务框架采购协议》之补充协议（一）

本《康辉-签证代办服务框架采购协议》之补充协议（一）（“本补充协议”）由以下双方于 2024 年 4 月 1 日在北京市海淀区签署。

甲 方：北京字跳网络技术有限公司

联系地址：北京市朝阳区朝阳北路 152 号时尚万科中心

联 系 人：刘英珩

电 话：13521826000

联系邮箱：liuyingheng@bytedance.com

乙 方：康辉集团北京国际会议展览有限公司

联系地址：北京市朝阳区农展馆南路 13 号 15 层 1510

联 系 人：仲岚

电 话：13910193620

联系邮箱：zhonglan@cct.cn

在本补充协议中，甲方和乙方单独称为“一方”，合称“双方”。

鉴于，双方已于 2023 年 4 月 28 日签订了《康辉-签证代办服务框架采购协议》（甲方合同编号为：CT 20230428000836，“原协议”），原协议现行合法有效。双方经充分友好协商，就延长原协议有效期的有关事宜达成本补充协议如下：

1. 双方经协商一致，将原协议有效期延长至 2025 年 3 月 31 日，原协议其他条款不变。
2. 双方经协商一致，原协议《附件六：签证代办服务流程和服务标准》修改为本协议《附件：签证等级服务协议》。
3. 双方经协商一致，将原协议《附件五-报价单》内澳大利亚的服务费相关

收费进行调整，具体依据本协议附件《附件五-报价单 2024-康辉》。

4. 本补充协议应被视为对原协议的补充。本补充协议与原协议不一致的内容，以本补充协议为准，其他内容仍按原协议执行。
5. 本补充协议由双方盖章（公章、合同专用章或电子签章）后于原协议有效期原届满之次日即 2024 年 4 月 1 日起生效。本补充协议如采用电子签署形式，以电子签名的形式盖章生效，电子签署与纸质协议盖章具有同等的法律效力，双方无须另行签署纸质协议。双方选择电子签署本补充协议即视为同意遵守《电子签名法》，认可电子签名的形式。
6. 本补充协议一式贰（2）份，双方各执壹（1）份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：北京字跳网络技术有限公司（盖章/甲方电子签章处）

乙方：康辉集团北京国际会议展览有限公司（盖章/乙方电子签章处）

附件-商签业务供应商 WI

乙方需遵循以下标准和要求为甲方提供签证业务的全流程服务，即包括签证咨询、政策信息更新、收取并审核材料、网申和预约、陪签（如适用）、护照领取（如适用）、签证查验、撤签和销签（如适用）、签证费结算等服务。

项目类别	项目内容	标准要求	时效要求
人员配置	员工背调	负责甲方业务的所有人员，均需在入职乙方前通过背调，并提供近期无犯罪记录证明	<ul style="list-style-type: none">如乙方负责甲方业务的人员有变动，需提前 7 个工作日通知甲方
	员工培训	乙方人员需经过入职和月度培训（信息安全、签证基础知识、客户服务意识、案例复盘等）并保留培训记录，以确保人员工作中的正确表现，从而履行 WI 中约定的职责。	<ul style="list-style-type: none">入职培训：人员入职后的 7 个工作日内完成并记录月度培训：当月的最后一个工作日前完成并记录
信息安全	纸质材料	<p>乙方需妥善保管甲方材料，材料审核和留存处需有 7*24 小时监控，不得泄露甲方员工的隐私，侵犯其隐私权</p> <p>a. 每份申请应放入单独的文件袋，申请材料需存放至防火保险箱过夜</p> <p>b. 妥善保管申请材料，不得弄丢、弄脏或与他人的申请材料混淆</p> <p>c. 不得拍照留存或上传社交媒体</p>	<ul style="list-style-type: none">监控录像保留政策应为 30 天

	电子材料	<p>遵守信息安全相关规定，不得泄露甲方员工的隐私，侵犯其隐私权</p> <p>a. 所有甲方员工数据需保存在符合数据信息安全的平台上</p> <p>b. 不得转发甲方员工的电子资料或上传至社交媒体</p> <p>c. 不得错发电子材料至其他申请人或不相关的飞书群组</p> <p>d. 申请流程完成后，需在约定时间内删除包含甲方员工个人信息的所有电子数据</p>	<ul style="list-style-type: none"> 甲方员工的数据信息需在其申请流程结束后的 14 天之内全部删除
基础运营	政策/信息更新	<p>定期向甲方同步最新的签证或出入境相关政策</p> <p>a. 包含但不限于使领馆最新要求和注意事项、材料清单更新、入境政策、签证规则、签证中心预约情况、签证费和服务费变更、使领馆及签证中心假期、受理时长等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每周同步一次政策更新汇总 对签证过程有重大影响的政策更新需在 24 小时内通知甲方
	咨询	向甲方提供签证申请全过程中的咨询服务，包含但不限于申请材料的要求、进度追踪、应急处理等	<ul style="list-style-type: none"> 工作日：飞书响应时长$\leq 30\text{min}$ 非工作日：飞书响应时长≤ 2小时
	问题处理	<p>特殊场景/疑难问题的处理</p> <p>a. 应在约定时间内积极响</p>	<ul style="list-style-type: none"> 工作日：解决时长≤ 24 小时

		<p>应并协助甲方解决问题，给出有针对性的建议和方案，且方案正确有效，可以落地实施</p> <p>b. 如无法在约定时间内解决问题，需及时更新情况和进度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 非工作日：解决时长≤ 48 小时 <p>*无法如期解决问题：每 0.5 天更新问题处理进度</p>
	系统打点	<p>对于签证办理全流程中的各节点，需按照相关规定（参考运营流程中各节点的时效要求）按时在甲方系统打点记录，不得逾期而影响数据的收集和分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> 实时打点，不得逾期
	结算	<p>按时提供账单，以供结算</p> <p>a. 专票要求：至少保证服务费部分可开具专票；使馆/签证中心收费部分，专票或普票均可接受，开具普票的条件下，接受服务费和使馆/签证中心部分分开开票；</p> <p>b. 开票项目：参考经纪代理服务*服务费（不支持旅游服务费大类）</p> <p>c. 税金约定：</p> <p>i. 签证/使馆收费部分：普票不另行支付税金，专票支持支付 6% 税金；</p> <p>ii. 服务费部分：支持支付 6%税金</p> <p>d. 使用甲方提供的结算模板，账单无差错，与合同报价一致，结算凭证齐全</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每月 5 日前提供上一个月账单

运营流程	材料审核	<p>按照各领区使领馆的要求审核材料并及时反馈审核结果</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 对于材料的要求，不得无故加码 b. 材料审核需严谨仔细，确保材料符合使领馆的要求 c. 对于有领区要求的使领馆，不得因审核材料的失误造成甲方员工在错误的领区递交申请 	<ul style="list-style-type: none"> • 电子材料（网申）或邮寄材料： <ul style="list-style-type: none"> a. 当日下午 17:00 前收到的材料，需在当日完成审核并打点；当日下午 17:00 后收到的材料，需在下一个工作日完成审核并打点 b. 如材料有误，需在审核完成的当日通知甲方并打点 c. 当日下午 17:00 前收到补材料，需在当日完成审核并打点；当日下午 17:00 后收到补材料，需在下一个工作日完成审核并打点
	网申填表	<p>在约定时间内完成网申填表</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 需确保信息录入的准确性，不得因姓名、性别、出生日期、护照有效期、出行日期等信息的误填造成甲方行程延误或经济损失 	<ul style="list-style-type: none"> • 材料审核完成后，需在下一个工作日内完成网站填表并打点 • 收到补交材料后，需在下一个工作日内完成网站填表并打点
	预约	<p>在约定时间内完成递签时间的预约并及时告知预约信息</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 如当前无甲方的目标预约时间，需和甲方沟通后再做其他时间的预约，避免资源浪费 b. 预约地点和时间不得有误，预约信不得误发 c. 若因不可抗力因素（使领馆或签证中心网站 IT 问题、当前无预约位置等）无法完成预约，应第一时间通 	<ul style="list-style-type: none"> • 需和网站填表同时完成（参照网申填表时效要求），在预约完成的当日通知甲方并打点 • 若因不可抗力因素无法按时完成预约，需立即通知甲方，并每天同步甲方预约位置的情况 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 特殊情况，如网站填表和预约无法同时完成的，需在收到移民局通知的下一个工作日完成预约

		<p>知甲方</p> <p>d. 收到甲方更改预约时间的需求后，应及时响应、操作并更新预约信息</p>	<ul style="list-style-type: none"> 应在收到甲方更改预约时间需求的当日完成改约
	缴费	<p>在约定时间内完成缴费（垫付）并及时上传缴费凭证</p> <p>a. 网申预约费用</p> <p>b. 使领馆签证费</p> <p>c. 签证中心服务费</p>	<ul style="list-style-type: none"> 标准申请： <ul style="list-style-type: none"> a. 需在网申填表/预约后的1个工作日内完成缴费并打点 b. 如官方(如：使馆、移民局)要求在更短的时间内付款，则以官方要求为准 c. 需在缴费完成的当天上传缴费凭证到系统 纯垫付： <ul style="list-style-type: none"> a. 需在收到甲方通知后的0.5个工作日内完成缴费并打点 b. 如官方(如：使馆、移民局)要求在更短的时间内付款，则以官方要求为准 c. 需在缴费完成的当天上传缴费凭证到系统
	递签/陪签	<p>递签/陪签</p> <p>a. 提前告知甲方陪签人员的联系方式</p> <p>b. 陪签人员不得迟到</p> <p>c. 应由乙方准备的材料，陪签人员需携带齐备，不得遗漏</p> <p>d. 每份申请应放入单独的文件袋，不得与他人材料混</p>	<ul style="list-style-type: none"> 应至少提前一个工作日告知甲方陪签人员的联系电话，若临时更换人员，应立即告知甲方

		淆	
	补材料通知	<p>及时通知甲方有关补材料的信息</p> <p>a. 信息传达需通过飞书发送，不得仅通过电话口头通知</p> <p>b. 传达不得有误、有缺失</p>	<ul style="list-style-type: none"> 若使领馆通知补材料，需在接到通知的 0.5 个工作日内通知甲方
	催签	<p>对于超出使领馆标准受理时间的申请或距离甲方预计出行日期不足 3 个工作日的申请，需询问使领馆该签证的状态或礼貌催签</p>	<ul style="list-style-type: none"> 超出使领馆标准受理时间的第一个工作日进行签证状态的询问或礼貌催签 距离甲方预计出行日期不足 3 个工作日，仍未出签的申请，需联系使领馆进行催签
	护照领取及快递	<p>在约定时间内完成护照领取，并妥善保管/邮寄</p> <p>a. 取到护照后立即进行签证页检查，确保签证页正确无误</p> <p>b. 妥善保管护照，不得混淆护照、弄丢、弄脏、损坏护照或签证页</p> <p>c. 护照寄出后，需告知甲方快递追踪码</p>	<ul style="list-style-type: none"> 收到护照可领取通知后，需在一个工作日内完成护照领取和邮寄并打点 若签证页有误，需立即向签证中心/使领馆报备，通知甲方，并积极处理 应在护照寄出的当天告知甲方快递追踪码
其他	服务态度	<p>服务态度积极友好，和甲方员工对接时保持礼貌和专业</p> <p>a. 需积极协助甲方解决问题，避免推诿</p>	-

		<p>b. 沟通时专业和礼貌，避免使用祈使句、反诘语、有歧义的表情</p>	
服务合规	<p>确保服务合规</p> <p>a. 在合规的渠道与甲方员工对接，不得无故私下沟通</p> <p>b. 不得指引员工提供虚假材料等不合规操作</p> <p>c. 不得引导甲方员工购买不必要的增值服务</p> <p>d. 沟通时不得妄议甲方制度或吐槽八卦</p>	-	
投诉调查及复盘	<p>如有投诉或 Bad case，应在约定时间向甲方提供调查报告和解决方案</p> <p>a. 报告应以书面形式提供，报告应特别包含：事件发生的时间和地点、事件的详细描述、原因、解决方案等</p>	<ul style="list-style-type: none">如有投诉或 Bad case, 应立即启动调查和复盘，并在一个工作日内提供调查报告和解决方案	

附件-签证服务等级协议 (SLA)

一、定义

1. 服务：为本 SLA 之目的，本 SLA 中提及的服务仅指本 SLA 中以下所列明的签证服务。
2. 服务周期：一个服务周期为一个自然月。
3. 服务周期总时间：指每个服务周期内的总天数×24（小时）×60（分钟）
4. 服务标准：指确定服务的质量水平的准则，也指乙方提供服务时应当遵守的标准。
5. 服务质量：指提供服务的实际质量，包括安全性、可靠性、有效性、准确性、完整性及服务的顺利实施等。

二、服务标准

乙方服务标准细则详见“附件-商签业务乙方 WI（以下简称 WI），乙方需遵循 WI 的要求提供服务。应甲方签证业务需求的变化，甲方将对 WI 进行相应调整，并在调整过程及调整后与乙方沟通并达成一致。本协议附件 WI 为基于当前业务情况的第一版，供乙方参考，本协议签署后将不因 WI 的调整重新签订协议。

三、乙方绩效考核

评分表以 WI 为主要参照标准，从乙方的服务内容、质量、效率、态度、安全等维度进行考评。

1. 评分周期：每月
2. 评分取样：
 - 1) 评分表 1-8 项：随机取样，抽取当月 case 的 10%-20%；
 - 2) 评分表第 9 项：当月所有 case。

绩效考核评分表（100 分）

序号	考核指标	占比	服务标准	计算公式
----	------	----	------	------

1.	员工培训	5%	所有人员均应进行相应的培训（信息安全、签证基础知识、客户服务意识等）并保留培训记录。	<ul style="list-style-type: none"> 未按双方约定执行： -1 分/例 每项扣分不超过权重分数
2.	数据信息安全	5%	所有甲方员工的数据信息需在其申请流程完成后的 14 天之内全部删除	
3.	政策/信息更新	5%	每周向甲方提供一次政策/信息更新的汇报，对签证过程有重大影响的政策更新需在 24 小时内通知甲方	
4.	咨询时效	10%	向甲方提供签证申请全过程中的咨询服务 工作时间 (8:00-20:00): 飞书响应时长≤30min 非工作时间: 飞书响应时长≤2 小时	
5.	问题处理时效	5%	需积极协助甲方解决签证全流程中的各种问题，包括特殊场景及疑难问题的处理，并及时反馈进度 工作日: 问题解决时长≤24 小时 非工作日: 问题解决时长≤48 小时	
6.	运营时效	20%	参照 WI 中运营流程中各节点的时效要求，需在约定时间内完成相应的服务并按时在甲方系统打点	
7.	服务态度	5%	服务态度应积极友好，避免推诿。和甲方员工对接时保持礼貌和专业，避免使用祈使句、反诘语、	

			有歧义的表情等	
8.	结算	5%	每月 5 日前提供上一个月账单, 以供结算	<ul style="list-style-type: none"> 未按时提供账单: -1 分 未按要求开票或提供的数据错误: -5 分
9.	运营流程标准	40%	<p>应严格遵守 WI 的运营流程标准, 杜绝 bad case 或投诉的产生</p> <p>Bad Case 定义: 造成负向反馈或投诉、造成甲方额外人力或财力支出、影响甲方员工行程或签证记录、给甲方造成公司外部影响等</p>	<p>如发生员工投诉或 bad case, 经双方案例分析复盘确认实为乙方过错的, 则参照问题等级评定表扣除相应分数, 扣分不超过权重分数</p> <ul style="list-style-type: none"> 轻微差错: -5 分/例 严重差错: -15 分/例 重大差错: -40 分/例 未在约定时间内提供调查和复盘报告: -5 分/次

问题等级评定表

问题分类	轻微差错 (-5 分/例)	严重差错 (-15 分/例)	重大差错 (-40 分/例)
	<ul style="list-style-type: none"> 不符合 WI 要求, 出现轻微差错, 差错可弥补, 甲方员工体感不明显且没有产生经济或利益损失 签证团队员工有感知 	<ul style="list-style-type: none"> 不符合 WI 要求, 出现严重差错, 给员工和公司造成 2000 元以下的损失, 员工有体感, 但未影响其行程 违反合规要求, 造成潜在风险或造成甲方内部不良影响 	<ul style="list-style-type: none"> 不符合 WI 要求, 出现重大差错, 员工体感明显, 给员工和公司造成 2000 元以上的损失, 或者影响了员工行程 严重违反合规要求, 或造成甲方外部不良影响

合规		<p>与甲方员工沟通时，妄议甲方制度或吐槽八卦</p> <p>例 1：散布捕风捉影的信息，如“使馆已将字节拉黑”，致员工认为公司或签证团队能力不足</p> <p>例 2：跟签证专员吐槽员工 A 很难搞</p>	<p>指引甲方员工提供虚假材料等不合规操作</p> <p>例：建议员工在淘宝购买假的居住证明</p>
材料/数据安全		<p>乙方原因致材料混淆，甲方员工信息遭泄露，员工利益有一定的损失，未造成甲方公司外部影响</p> <p>例 1：误将甲方员工 A 的材料发给甲方员工 B</p> <p>例 2：将员工 A 护照误寄给 B，但未影响 A 的行程</p> <p>例 3：将员工 A 的照片贴在 B 的申请表上（在递交至使领馆前发现）</p> <p>乙方原因致材料破损，员工利益有一定的损失，但未实际影响行程</p> <p>例：护照非信息页有</p>	<p>乙方原因致材料混淆或甲方员工信息被泄露，员工利益有严重损失或造成甲方公司外部影响</p> <p>例 1：将甲方员工薪资证明、家庭情况等文件上传至社交媒体</p> <p>例 2：将员工 A 护照误寄给 B，实际影响了 A 的行程</p> <p>例 3：将员工 A 护照寄给其他公司的 C</p> <p>乙方原因致甲方员工个人重要材料原件丢失或破损，利益受到严重损失或影响行程</p> <p>例 1：护照丢失</p> <p>例 2：护照信息页破损、浸水或污渍等</p>

		轻微破损	
交付质量	<p>服务交付过程中出现轻微错误，可弥补</p> <p>例 1：网申填表错误造成返工，增加甲方工作量和沟通成本</p> <p>例 2：陪签人员信息给错</p> <p>例 3：陪签人员迟到，不超过 15 分钟</p> <p>例 4：乙方陪签人员忘记打印保单，但可在半小时内解决</p>	<p>服务交付过程中出现严重错误，甲方员工有感知，引起投诉</p> <p>例 1：陪签人员迟到时间较长</p> <p>例 2：乙方陪签人员忘记携带在职证明，需甲方额外进行内部协调准备，未影响当日的递签</p>	<p>服务交付过程中出现重大错误，不可弥补，实际造成行程延误、经济损失等</p> <p>例 1：乙方原因致递签失败（领区判断错误；预约时间或地点通知错误；陪签人员忘记携带某份材料致无法在当日完成递签等）</p> <p>例 2：乙方原因致拒签结果（提供错误的政策信息；将甲方信息填错；材料误放或混淆等）</p> <p>例 3：乙方原因致行程延误或入境受阻（未及时领取或寄出护照；未按要求进行催签或状态追踪；未检查出签证页的错误等）</p>

四、考核应用

分数	结果
考核分数≥95	<ul style="list-style-type: none"> 月度：不触发罚则，全额支付当月应结算服务费 季度内连续 3 次考核分数≥95，甲方可增加委托乙方范围

考核分数 ≥ 90	<ul style="list-style-type: none"> 月度：不触发罚则，全额支付当月应结算服务费
$80 \leq$ 考核分数 < 90	<ul style="list-style-type: none"> 月度：扣除当月全部应结算服务费的 3%
$60 \leq$ 考核分数 < 80	<ul style="list-style-type: none"> 月度：扣除当月全部应结算服务费的 5% 季度内累计 2 次或者连续两个自然月 $60 \leq$考核分数< 80，甲方可适当减少委托乙方范围
考核分数 < 60	<ul style="list-style-type: none"> 月度：扣除当月全部应结算服务费的 10% 季度内累计 2 次或者连续两个自然月< 60，甲方可单方终止合作

在上述基础上，如因乙方服务的问题导致甲方公司/员工造成实际经济损失的，全部由乙方承担；

违反合规要求，造成数据泄露的，甲方有权立即终止合同，乙方应按照¥50,000 元至¥200,000 元/次的标准(具体金额由甲方基于届时的情况全权自行决定)向甲方支付违约金，如前述违约金不足以弥补甲方及其受影响员工因此而遭受的损失，乙方还应赔偿前述违约金和甲方及其受影响员工损失的差额部分。

五、其他

1. 本服务等级协议作为甲乙双方之间就签证服务签署的协议之一，甲乙双方之间与签证相关的服务均可适用本协议条款。
2. 本协议由双方盖章（公章、合同专用章或电子签章）后于本协议记载的签署日起生效。本协议长期有效，不因乙方服务的终止而终止。
3. 本协议应受中华人民共和国法律的管辖，并依其解释。因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，任何一方均可提请北京市海淀区人民法院诉讼解决。

本页为签证服务等级协议（SLA）盖章页，以下无正文

甲方（盖章/甲方电子签章处）：【 】

乙方（盖章/乙方电子签章处）：【 】

目的地 ↓			服务费报价	税费	服务包含内容	其他说明	特殊资源	特殊资源费用
			供应商收取的服务费，不含签证使领馆费用，签证使领馆费用以实际发生结算	按照国家当前的税率政策	标准服务内容： 以下是属于标准服务的可以统一填写标准服务就可以	如报价不含内容	如有请列出，eg 非官方类加急费用	
大洋洲	澳大利亚	Australia	300	6%	标准服务			