**项目委托协议**— 渠道

合同编号：

本合同的签署双方为：

（以下简称“甲方”）

地址及邮编：

联系人：

邮件地址：

（以下简称“乙方”）

地址及邮编：

联系人： 电话：

邮件地址：

1. **委托项目基本信息**
2. 项目名称：
3. 执行区域： 省
4. 项目时间： 年 月 日至 年 月 日
5. 复核比例：100%
6. **委托费用**
7. 样本单价
8. 费用结算确认

项目结束后，根据乙方完成的实际有效样本量结算费用。

1. 付款时间及方式

项目结束后，若乙方对最终有效样本量及金额无异议，需在2个月内向甲方提供正式发票，甲方收到发票后3个月内以银行转账方式支付。

1. **甲方责任与权利**
2. 及时通知乙方项目要求及时间安排；
3. 为乙方提供项目培训及相应辅导资料，集中培训费用由甲方承担；
4. 指导乙方按照项目要求进行访问；
5. 对乙方在项目进行中发现的问题甲方应予以配合解决；
6. 如对访问实施要求进行调整，须及时通知乙方；
7. 项目进行过程中有权随时检查和指导乙方工作；
8. 拥有样本是否有效的最终解释权；
9. 上述“委托费用”包含乙方在该项目进行中应支出的全部费用及应得利益，是甲方向乙方支付的唯一费用，根据中国法律，所有对此款项应由乙方承担的税费由乙方支付。
10. **乙方责任与权利**
    1. 乙方需保证使用数据（包括被访者信息）来源的合法性，在调研过程中，不得侵犯被访者及他人的隐私、名誉、人身自由等权利。如果涉及到他人的隐私信息需要向甲方提交，则乙方应确保已经征得他人同意；
    2. 乙方需确保将原始数据、资料等全部提交甲方，并保证这些数据及资料的合法性；
    3. 乙方在进行评估员招募和筛选过程中不能透露此次项目的任何相关信息，包括：访问对象、具体操作时间等，并且必须与每一名评估员及项目参与人员签署保密协议；
    4. 如在项目实施过程中发现问题，不得以甲方的名义擅自解决，应在与甲方协商后进行处理；
    5. 项目运作过程中，乙方需随时和甲方负责督导保持沟通，向甲方汇报每天进度及配额完成情况，并将录音、录像、电子问卷、纸质问卷等资料通过甲方指定的方式传给总控督导或项目督导；且影音资料必须按照要求的格式进行提交（如果因特殊原因不能提交规定格式的，应一并提交能够进行播放的相关软件），如果因格式问题造成甲方无法监听或查看的情况，则此样本视同作废样本处理；

甲方负责督导就本协议履行中乙方执行项目所提出的要求，乙方应视为本合同的补充条款予以执行。

* 1. 在项目结束以后，乙方需提供所有评估员留店电话卡的通话记录清单；
  2. 如果乙方在规定的时间内难以完成项目要求的配额，需要做出调整，应提前书面通知甲方，并留出足够时间进行配额调配和补做，否则乙方承担一切由此引起的损失；
  3. 保质保量地完成并以顺丰快递方式寄出指定配额的样本量，保证甲方在本协议规定的时间内收到全部样本；
  4. 乙方必须保证对本次委托项目严格保密，不得向任何第三方以及未被录用的评估员泄露本次项目的相关信息包括名单、问卷、项目安排、文字资料及访问结果，否则甲方有权拒绝付款，并保留向法院提起诉讼的权利；
  5. 乙方必须在项目结束5日内将礼金签收单快递至甲方，由甲方复核，对于复核未成功的样本，乙方应退还甲方该样本全额礼金。
  6. 乙方评估员在试乘试驾时必须遵守交通法规和经销店试乘试驾要求，听从经销店的指导，如由乙方人员个人原因造成的任何事故，甲方不负任何责任。
  7. 乙方不得私自将项目进行转包或分包（代理公司或个人），一经发现甲方将扣除乙方所有费用，由此造成的甲方损失全部由乙方承担。
  8. 履行本协议过程中，乙方应独立对外承担责任，无论是在名义上，还是在实质上，乙方均不应作为甲方的代理人。
  9. 履行本协议过程中乙方及乙方人员发生的任何财产或人身损害，应由乙方自行负责。
  10. 如乙方员工（包括非正式员工）违反保密义务，视为乙方违反保密义务。除甲方有权依据本协议规定向乙方索赔以外，甲方有权将乙方员工违反保密义务的行为在行业内或相关公司进行公示，并有权要求乙方采取劳动仲裁/诉讼/报案等手段追究该员工法律责任。如乙方拒绝，则视为乙方违约。

1. **保密条款**
   1. 乙方保证为任何从甲方得到的资料（指仍未公开或不会被公开的资料）保密。同时，若没有甲方的书面认可，乙方不会采用和不能公开以下资料：由甲方提供的市场研究的研究说明，具体内容和其他信息以及从市场研究项目中得到的所有数据及发现；
   2. 乙方于这份合约结束后，保证这些资料保密直至这些资料成为公开资料为止；
   3. 乙方保证它的雇员只可在“必须知道”的情况下得知甲方的资料，并确保其雇员在参与研究工作之前阅读和接受这份合约的约束；
   4. 所有乙方所使用的分包机构（事先经甲方许可），在开始为甲方做项目之前应签署保密协定，签署后才可以得到关于甲方的资料，乙方给予分包业务机构的资料应不多于进行研究时所需的；同时，如果甲方要求，必须向甲方告知分包商的身份；
   5. 乙方需要遵守以下一些程序，以下列方式为例：
   * 工作桌子和其他用具

持有关甲方资料的雇员，结束工作时，应把所有有关文件和资料放进桌子和柜等并加以锁好，雇员要把钥匙锁好或妥为存放，不能随意放于文件柜/储物柜外；

* + 文件和资料
    1. 文件的处理
       1. 在严格的“必须知道”的情况下，限制所有关于甲方的文件和资料的传递散布；
       2. 弃置文件应根据需要尽快把一切没有需要的材料或含有提及到机密信息的文件用碎纸机碎掉或销毁；
    2. 保存甲方的文件
       1. 以一般准则而言，所有与甲方的通讯文件在没有应用需要时，应立即毁灭；
       2. 以最高数而言，所有文件于下面数据报告提交一年后销毁；
    3. 文件的分类

根据甲方的指示，所有被甲方特别界定的为“保密”和“有限制性的资料”需要锁好或交回甲方或销毁；

* + 1. 资料的公开

所有为甲方研究或开发得到的资料(DATA)将成为甲方的财产，若没有甲方的明示的书面批准，研究所得的资料不能泄漏给任何人或组织。同样而言，未经许可所有甲方的通过书面通讯和讨论分享的信息，亦不能泄漏给任何人或组织；

* + 1. 一般通讯
       1. 谈话---提醒所有参与甲方项目的雇员，意外的或口头的披露是最容易发生的失密情况。不应在有不了解人在场的情况下，讨论甲方的业务；例如：和家人和朋友讨论，或在电梯、走廊、大堂、洗手间、公共交通工具上、聚会中，或集会上讨论；
       2. 电话---提醒所有参与甲方项目的雇员，当对讲者在电话上查询严格的项目资料时，雇员应要求对讲者出示身份证明，并应查清对讲者是否有权知道所查询的资料。如在上述任何一点上存有疑问，应延迟给对讲者的答复，查清对方所询问资料的可知权后才回电答复；
  + 客户提供的被访者资料

甲方提供给乙方的被访者名单，完成该项目后，不得用作其他用途，并将该资料销毁；

* 1. 违约责任：如乙方的任何失误导致甲方用户资料、数据分析报告等泄露结果发生时，甲方除有权拒绝支付费用以外，还有权向乙方索要不超过合同总金额的经济赔偿（如本合同仅约定单价时，则按20万元计算）。如甲方损失超过该金额，则乙方还应赔偿甲方损失差额。
  2. 如乙方有本协议约定的其它违约行为，除按本协议约定扣款外，甲方还有权要求乙方赔偿甲方损失，甲方损失包括甲方对甲方客户或第三方承担的赔偿责任、律师费、调查费用等。
  3. 甲、乙方共同遵守以上保密条款，同时乙方雇员和其任何分包业务的公司也受同样的约束。

**第六条 质量控制**

1. 甲方根据项目要求的比例对乙方完成的样本进行复核，确属由于乙方操作不当导致的出错问题样本，甲方将对乙方进行扣款处罚。具体支付办法如下：

***样本差错率甲方支付乙方项目费用比例***

7%以下 有效样本费用的100%

7%--15% 有效样本费用的95%

15%--25% 有效样本费用的80%

25%以上 有效样本费用的50%

1. 如果乙方在执行本项目过程中出现客户投诉情况，经甲方核实确属乙方责任，将视情节轻重，甲方对乙方处以警告10%--50%扣款处罚及解除协议。
2. 项目结束后，甲方会对乙方进行综合评价，如果乙方总体得分低于及格线（60分），甲方将酌情扣除其有效样本费用的3%--5%。
3. 如乙方获取甲方优秀评价，甲方将视项目利润情况给予乙方一定的奖励。
4. **出现执行人员（代理督导、评估员）故意暴露身份、索要好处的情况，则该执行人员（代理督导、评估员）执行的所有样本均作废处理，扣除项目所有费用。**

**第七条 协议效力**

本协议一式两份，甲乙双方各执一份，由双方共同签订之日起生效。协议中未尽事宜由双方共同协商解决，必要时可再签订补充协议。若本协议某一条款被确定无效，不影响其他条款的法律效力。本项目发生的问题双方可就本协议友好协商解决。对于本协议不能解决、或双方对本协议的解决方法不能达成共识的问题，任何一方均可向位于北京的北京仲裁委员会申请仲裁。

本协议及协议附件对双方具有同等法律效力，如有冲突以本《项目委托协议书》为准。

**（本页无正文）**

|  |  |
| --- | --- |
| **合同甲方：** |  |
| **盖章：** |  |
| **授权代表姓名：** |  |
| **授权代表职务：** |  |
| **授权代表签字：** |  |
| **签字日期：** | 年 月 日 |

|  |  |
| --- | --- |
| **合同乙方：** |  |
| **盖章：** |  |
| **授权代表姓名：** |  |
| **授权代表职务：** |  |
| **授权代表签字：** |  |
| **签字日期：** | 年 月 日 |

**项目委托协议书—**附件1

本附件主合同编号：

1. **项目运作时间**

|  |  |
| --- | --- |
| 内容 | 时间 |
| 乙方最终版问卷及项目相关资料提交甲方 |  |
| 甲方对乙方培训时间（写明培训方式） |  |
| 乙方对访问员培训时间 |  |
| 甲方对乙方邀约员/访问员考核阶段 |  |
| 乙方访问试访阶段 |  |
| 甲方信息反馈 |  |
| 乙方执行阶段 |  |
| 乙方寄出问卷时间 |  |
| 乙方执行情况汇报（配额完成情况） |  |
| 乙方名单接触情况反馈 |  |
| 乙方复核报告提交甲方时间(电子版) |  |

1. **项目重点要求**
   * 1. 所有评估员必须经甲方统一培训后方可执行本项目，特殊情况需要中途调换，必须先把评估员资料发给甲方审核，通过后再由乙方督导安排培训，然后甲方再次电话考核通过后才能执行。否则该评估员所有样本作废，所有费用由乙方承担。同时如因此产生的项目时间滞后，甲方可根据情节严重对乙方进行惩罚。
     2. 所有样本均要进行录像、单独配备录音笔做为现场录音使用（且录音、录像时间长度在规定范围内）.不允许从录像中分离录音或转录。没有录音、录像的样本全部作为废卷处理，造成的损失由乙方负责，并由乙方安排合格评估员补做作废样本。录像内容大部分拍摄不到位或出现长时间黑屏、花屏占到20%以上，也按作废样本处理。
     3. 杜绝乙方人员（专职、兼职人员以及评估员）向经销商索要好处，一旦接到投诉将进行严肃处理，相关人员需立即退出本项目，并且扣除乙方所有样本费用的100%，甲方同时保留诉诸法律的权利。
     4. 本项目销售部分的评估员必须以真实车主的身份参加本活动，并且需对自己所拥有车辆保证一定的熟悉程度，所有不符合要求的评估员参与的样本将全部作废。并由乙方安排合格评估员补做作废样本。
     5. 本项目售后部分的神秘顾客必须由甲方提供的车主名单中进行邀约，而且车主需符合售后保养的相关要求，且愿意参加本活动并签署项目保密协议（禁止在经销商所在城市拦截车主或黑车司机）。所有不符合要求的神秘顾客参与的样本将全部作废。并由乙方安排合格评估员补做作废样本。
     6. 乙方不得私自将项目进行转包（代理公司或个人），一经发现甲方将扣除乙方所有费用，由此造成的甲方损失全部由乙方承担。
     7. 乙方完成样本的问卷，在样本完成的三天内，需由乙方督导录入到指定的问卷录入系统中。甲方收到该店其它资料后和该店提交样本核对，复核结果差错率高于百分之三十，则样本按作废处理。
     8. 甲方审核作废样本，如果乙方未按甲方要求及时补做，导致必须由甲方进行补访产生的额外的交通费用，由乙方承担一定比例（具体根据费用确定）。
     9. 乙方评估员在此项目中每半年只能进同一家经销店一次。因违反合同造成的重复进店样本由乙方安排合格评估员重新执行。

**项目委托协议—** 附件2《代理工作质量手册》

\*\*项目按季度，每期样本根据覆盖区域不同有所区别，每家经销店完成4-6个样本，其中3-4个销售，1-2个售后。每期整体可以分为三个阶段：准备阶段、执行阶段、复核阶段，每个阶段代理的工作内容各不相同。本手册中明确定义代理在每个阶段的具体工作内容是什么，工作质量标准是什么，需要提交的材料有哪些等问题，同时也规定了工作质量不能达到要求时的具体惩罚措施。

1. **准备阶段**
   1. **评估员找寻**
      * **评估员标准：**见《督导培训手册》
      * **处罚措施：**不符合标准的评估员执行的所有样本均作废处理并重新执行，并扣除代理5%的费用
   2. **评估员资料提供**
      * **提交时间：**正式执行**前一天**卓思必须收到所有评估员的资料，项目如果需要增加新的评估员，在正式执行前两天卓思也必须收到评估员资料
      * **提交资料至少包括：**姓名、年龄、学历、驾龄、以往工作经验、联系方式、身份证号、照片、驾照扫描件、身份证扫描件、学历证书扫描件等，具体内容见《评估员登记表》及《\*\*项目-评估员简历》
      * **处罚措施：**未按时间提交资料的评估员不允许执行项目，如果执行，则样本全部作废处理并重新执行；提交资料有做假行为，则扣除代理5%的费用
2. **执行阶段**
   1. **项目培训**
      * **培训原则：**执行前所有代理督导和评估员必须由卓思督导统一做培训，如果需要增加新的评估员或代理督导，则也需要通过卓思的电话考核后才能执行项目。
      * **培训安排：**必须按照卓思的时间要求完成所有评估员的培训工作，培训过程必须录像
      * **培训录像邮寄：**培训录像刻录为光盘，必须在培训结束后第二天内寄出给卓思
      * **处罚措施：**没有接受培训的代理督导所负责完成的样本全部作废处理并重新执行，并扣除代理1%的费用；没有接受过培训的评估员执行的样本全部作废处理并重新执行，并扣除代理1%的费用；没有在第二天内寄出培训录像光盘的，扣除代理1%的费用
   2. **项目试访**
      * **试访原则：**所有评估员必须参加试访，项目执行过程中新增加的评估员也需要试访
      * **试访资料邮寄：**所有评估员的试访资料必须在试访结束后的第二天内寄出给卓思
      * **处罚措施：**没有参加过试访的评估员的执行样本全部作废处理并重新执行，并扣除代理1%的费用；试访资料没有在第二天内寄出的，扣除代理5%的费用
   3. **神秘顾客招募**
      * **神秘顾客标准：**见《评估员培训手册》
      * **处罚措施：**不符合标准的神秘顾客执行的所有样本均作废处理并重新执行，并扣除代理5%的费用
   4. **神秘顾客培训**
      * **培训方法：**必须依据《神秘顾客培训手册》，按照培训要求培训神秘顾客
      * **培训时间：**培训时间不得少于5分钟
      * **处罚措施：**培训时间没有按照项目要求进行或少于5分钟，该样本作废处理并重新执行
   5. **现场调查**
      * **调查方法：**必须符合项目培训要求，标准要求见《评估员培训手册》
      * **调查时间：**除试乘试驾外，调查时间不得少于20分钟
      * **处罚措施：**现场调查不符合项目培训要求，该样本作废处理并重新执行；评估员或神秘顾客操作失误造成指标没有考核到，该样本作废处理并重新执行；因评估员或神秘顾客原因造成作废的样本超过三个时，扣除代理5%的费用，超过五个时，扣除10%的费用
   6. **进店方式比例**
      * **比例确定方法：**销售样本全部为评估员自己进店，售后样本均为双人进店方式，即评估员+真实车主,代理评估员与一位真实车主共同**开配额车型**进店考核（要求一个评估员半年只能进一家经销店一次，车主必须出自卓思提供名单）
      * **处罚措施：**最终任何一种进店方式的比例与最初商定的比例差异超过**5%**的，必须按照比例要求补充执行样本，并扣除代理1%的费用；差异超过**10%**的，按照比例要求补充执行样本，并扣除代理5%的费用
   7. **试乘试驾二次进店要求**

* **操作要求：**销售样本需要完成试乘试驾。如考核当天因经销商原因没有进行试乘试驾，但经销商销售顾问在当天或考核后三天内告知评估员可到店进行试乘试驾的情况，评估员必须重新到店执行此部分。此部分代理督导应记入特殊情况及时汇报卓思督导。
* **处罚措施：**不按此要求执行样本全部作废，并由代理公司更换评估员完成作废样本。
  1. **项目汇报制度**
     + **汇报要求：**按项目要求格式每天汇报执行路线，按项目要求格式每周一、三、五和特殊情况汇总
     + **处罚措施：**汇报格式错误或内容错误达到五次以上的，扣除代理5%的费用，错误达到十次以上的，扣除代理10%的费用；延迟提交一次的，给予警告处理，延迟提交二次的，扣除代理1%的费用，以后每增加1次扣除代理1%的费用
  2. **录像**
     + **录像拍摄要求：**见《评估员培训手册》
     + **录像拍摄时间：全程录像**
     + **录像日期和时间显示：如果录像有日期和时间显示，则必须与实际执行日期和时间相符**
     + **处罚措施：**录像不符合项目要求或缺少的，该样本作废处理并重新执行；如果录像有日期和时间显示，但与实际执行日期和时间不相符，则样本作废处理
  3. **录音**
     + **录音要求：**见《评估员培训手册》
     + **录音时间：**全程录音
     + **处罚措施：**录音不符合项目要求或缺少的，该样本作废处理并重新执行
  4. **录音录像前报出执行信息**
     + **执行要求：进店前必须要在一开始报出执行信息，必须读出“自己姓名”、“调查日期”、“具体时间”、“调查店名”，如评估员张三、7月1日、14点33分、执行北京卓思店的调查；录音或录像中只要有一个报出即可**
     + **处罚措施：**没有按照要求报出执行信息或报出的信息错误，则样本作废处理；此情况如果出现3次到5次，则扣除代理1%的费用；6次到10次，则扣除代理2%的费用；出现10次以上，则扣除代理5%的费用
  5. **路线特殊情况调整**
     + **路线更改原则：**执行路线一旦确定，原则上不能更改，如果更改，必须提前两天告知卓思，卓思同意后才能修改；如果遇到下大雨、下大雪等不可预见原因造成无法执行的，则执行路线可以顺延，但必须提前书面邮件告知卓思
     + **评估员调整：**如果评估员有调整，只允许在已经培训过的评估员里进行路线调整，必须提前两天告知卓思，同时告知调整后评估员姓名及联系方式
     + **处罚措施：**未提前两天通知卓思，而自己更改执行路线的，从更改日期开始起执行的样本全部作废，虽提前两天通知但未经卓思同意而修改路线执行的样本，同样按作废处理并重新执行；未提前两天通知卓思，而自己调整评估员的，从调整日期开始起执行的样本全部作废并重新执行
  6. **购买车型调整**
     + 购买车型更改原则：按照项目样本规定的车型进行（特殊情况除外），其他任何情况下均不得更改购买车型；如果购买车型与原定的不同，则最迟第二天内随同执行路线一并汇报
     + 处罚措施：在不属于可以更改情况时，擅自更改购买车型，则样本作废处理；迟于第二天才汇报车型更改，则样本也作废处理
  7. **特殊情况反馈**
     + **特殊情况包括：**经销商地址与经销商信息表中的地址不一样；下雨、下雪等天气情况；展厅升级或装修；展厅外施工、修路；展厅内外有活动；店内停水停电等异常情况；因店内原因无法完成考核，如没有展车、多人接待时有的符合标准有的不符合标准、当天不能试乘试驾该车等情况，则需及时向卓思反馈，并做好相应的调整措施，由于本项目销售部分必须有试乘试驾的环节，即有效样本务必包含试乘试驾的部分，所以如有当天不能试乘试驾该车的，则需及时跟进，或者调换其他评估员前往当地再次进店。
     + **处罚措施：**如果有特殊情况而没有反馈，根据情况严重程度，扣除代理1%到5%的费用
  8. **评估员礼仪**
     + **执行要求：具体礼仪要求参见《评估员培训手册》，不得与招募的神秘顾客发生冲突，不得引起神秘顾客的投诉**
     + **处罚措施：如果发生神秘顾客投诉，卓思将根据具体情况确定是否处罚，如果确定为评估员有责任，则依情况严重程度，扣除代理1%-5%的费用**

1. **复核阶段**
   1. **资料提交**
      * **资料提交要求：**见《评估员培训手册》
      * **资料提交时间：**每代理前三家店的录音、录像等资料需要在执行完毕后，经代理督导审核的第二天提交给卓思，其余每家经销商暗访问卷、访问过程录音都经代理督导审核后隔天提交，每3天使用顺丰快递提交每家经销商全部资料（暗访问卷、录音、录像）资料到卓思；
      * **电子版问卷提交：**执行结束后，电子版问卷必须通过邮件的方式在第二天内发给负责督导并抄送给总控督导
      * **作废样本资料的提交：**作废样本的资料，代理也必须提交给卓思，尤其是一些特殊情况时（如客户陪访、经销商或客户有异议等）
      * **处罚措施：**资料提交不完整的，样本作废处理并重新执行；资料没有在一周内提交，出现五次以上的，扣除代理1%的费用，出现十次以上的，扣除代理5%的费用；电子版问卷延迟提交三次以内的，给予警告处理，延迟达到四次的，扣除代理1%的费用，以后每出现一次，扣除代理1%的费用；作废样本资料不提交的，每出现一次，扣除代理1个样本的执行费用
   2. **资料复核**
      * **复核要求：**评估员必须依据《问卷复核指南》对每份问卷进行复核，必须保证没有任何错误
      * **复核中错误的定义**
        + **漏填：**每漏填一项，计为一次错误
        + **错填：**每错填一项，计为一次错误
        + **文件命名错误：**文件命名每出现一次不符合的，计为一次错误
      * **处罚措施：**卓思复核过程中如果发现单份问卷中错误次数总计达到十次以上的，则扣除该样本执行费用；因复核原因导致样本作废数量达到五次的，扣除代理5%的费用，达到十次的，扣除代理10%的费用，达到十一次的，扣除代理15%的费用，以后每增加一次，扣除代理5%费用；问卷中的特殊问题没有反馈给卓思而自己擅自决定的，每出现一次扣除代理5%的费用
2. **泄密问题**

**如果出现任何一起泄密事件，扣除代理所有费用，并赔偿卓思一切损失。**

注：以上内容中提到的费用均指当期的执行总费用

**（本页无正文）**

|  |  |
| --- | --- |
| **合同甲方：** |  |
| **盖章：** |  |
| **授权代表姓名：** |  |
| **授权代表职务：** |  |
| **授权代表签字：** |  |
| **签字日期：** | 年 月 日 |

|  |  |
| --- | --- |
| **合同乙方：** |  |
| **盖章：** |  |
| **授权代表姓名：** |  |
| **授权代表职务：** |  |
| **授权代表签字：** |  |
| **签字日期：** | 年 月 日 |