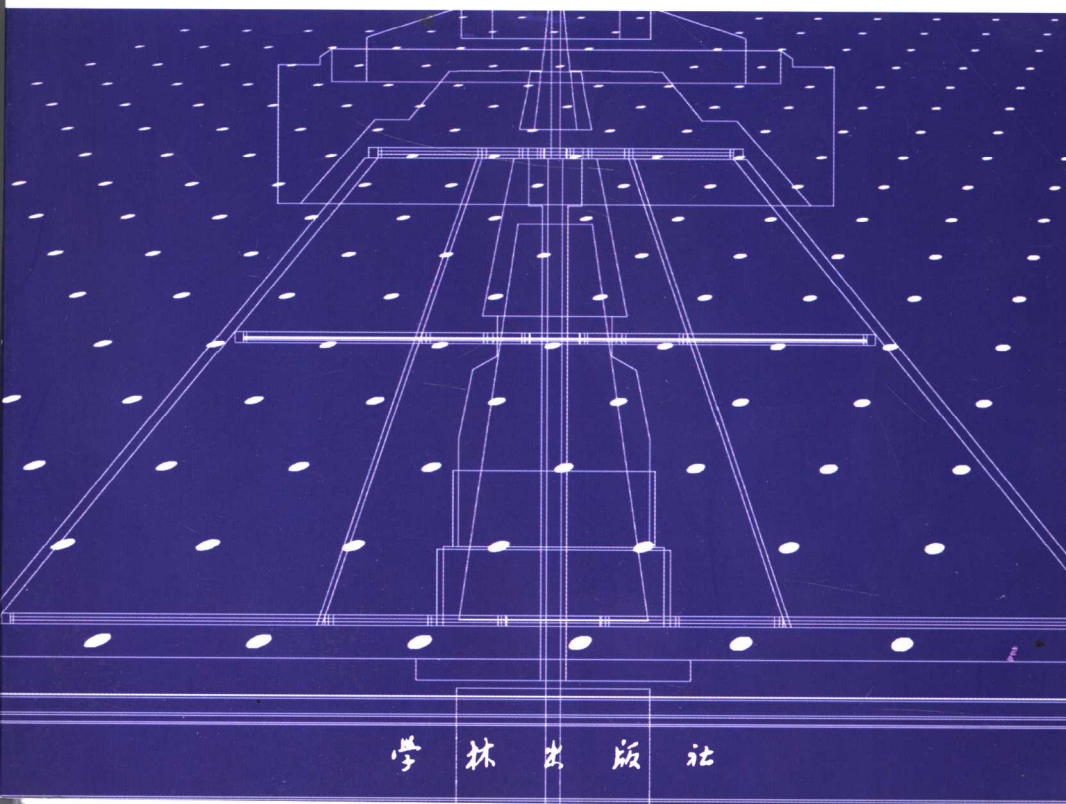


实用电信合同导引

Shiyong Dianxin Hetong Daoyin



学 林 出 版 社

实用电信合同导引

主 编 李振坤
副主编 孙万毅

学林出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用电信合同导引/李振坤主编. —上海:学林出版社, 2005. 12

ISBN 7-80730-064-7

I. 实... II. 李... III. 电信-邮电企业-经济合同-基本知识 IV. F626

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 145388 号

实用电信合同导引



作 者——李振坤 主编

特约编辑——刘益民

责任编辑——吴耀根

封面设计——周 韧

出 版——上海世纪出版集团

学林出版社(上海钦州南路 81 号 3 楼)

电话:64515005 传真:64515005

发 行——~~学林出版社~~上海发行所

学林图书发行部(钦州南路 81 号 1 楼)

电话:64515012 传真:64844088

印 刷——上海港东印刷厂

开 本——889×1194 1/32

印 张——11

字 数——28 万

版 次——2005 年 12 月第 1 版

2005 年 12 月第 1 次印刷

印 数——3000 册

书 号——ISBN 7-80730-064-7/F·6

定 价——25.00 元

名誉主编：张 枢

主 编：李振坤

副 主 编：孙万毅

编 委：居金荣、陈瑚、王宜逸、李逸夫、冯金才、
邱志鸿

编写人员：葛伦卿、乐颖磊、蒋黎黎、张兰兰、孙 怡、
路骅、蒋方凯、张彦馨、郭秋玲

审 稿：高仰止、刘造时、尤俊意

序 言

自 1998 年以来,我国电信业进行了政企分开和破除垄断为主要目标的一系列重大改革,电信市场主体多样化的竞争架构已经形成,促进了我国电信业的迅速发展,为我国国民经济和社会发展作出了积极的贡献。然而,我们也应该清醒地看到我国电信业与世界发达国家相比,无论在电信市场规范有序发展,还是在电信服务水平等方面还有一定差距。随着我国加入世界贸易组织、经济逐渐融入世界经济体系、电信市场对外开放,电信将面临更为激烈的市场竞争,而电信市场的竞争力主要取决于服务能力和服务水平。

电信业务经营者要依法保护消费者的合法权益,保证电信用户享受到迅速、准确、安全、方便和价格合理的优质电信服务。在我国法制建设不断完善,电信服务成为电信业发展的主旋律的今天,电信服务规范化重要性显得尤为突出。“没有规矩,不成方圆”,电信服务也是如此。为此,信息产业部于 2004 年 10 月发布了《关于规范电信服务协议有关问题的通知》[信部电(2004)381 号],《通知》要求,基础电信业务经营者开展自查自纠活动,全面规范电信服务格式合同条款,并要求在电信服务格式合同条款制定的过程中广泛征询消费者、法律界以及相关管理部门的意见,确保电信服务格式合同条款责权对等、准确全面、简单明了。

上海是我国近代电信业的发祥地,上海电信业的整体发展水平处于全国的前列,上海电信业的迅速发展为推进上海国民经济的迅猛增长发挥了积极的作用。目前,上海市政府大力推进现代服务业的体系建设,积极推进上海成为现代化的国际大都市,这对作为国民经济和社会基础设施的电信业提出了更高的要求。

《实用电信合同导引》按照《中华人民共和国合同法》和现行的法规,根据电信业的特殊性,吸取以前电信服务格式合同条款中部分条款欠失规范,对双方的权责利把握不准的教训,比较全面系统地双方权利义务、地位平等上规范电信服务格式合同条款。

《实用电信合同导引》基本概括了涉及电信企业的各类电信合同,不仅可作为培训上海电信企业有关从业人员的教材,也将对我国电信企业重视加强电信合同建设起着良好的推动作用。同时,也使广大电信用户及产业链上的合作者增加对电信合同的了解,有利于各项工作的开展。

《实用电信合同导引》为提高上海电信业整体电信服务水平,保护电信用户的合法权益,规范上海电信服务格式合同条款将起到积极的作用,从而促进上海电信业健康有序的发展和繁荣,保证电信用户能够享受价格合理的优质电信服务。

褚 桓

2005年11月

前 言

近几年来,随着我国电信业改革的深化和电信市场的逐步开放,已出现由多家基础电信业务经营者和众多增值电信业务经营者构成的市场格局,电信市场主体多元化的竞争构架已经形成。诚信服务,为社会提供畅通、便捷、安全、高效的通信服务,已成为电信企业的经营理念;接受社会监督,倡导行业自律,已成为电信企业的自觉行为。

电信企业在大力发展通信建设的同时,日益注重企业本身的制度建设和经济活动的规范性建设。为了便利电信企业加强合同管理工作,并便于电信消费者对电信合同的了解,上海市通信管理局组织上海市电信行业的法律工作者根据国家的法律、法规、规章及信息产业部对电信格式合同的要求,结合工作实践,合力编写了本书。上海市通信行业协会为本书编写、出版做了许多配合工作。

本书共分为七章,对电信业务服务、电信建设、电信运营、电信维护、电信设备采购以及与电信相关的广告、知识产权、代理等合同的特点及签约应注意的问题分别作了简要的介绍,同时收集了一些目前在用的、详略不一的电信服务格式合同和相关的电信企业运行合同示范文本,供电信从业人员在制作、签订和履行合同时参考和运用。

我们编写本书主要参照我国现行法律、法规和规章；因电信业务品种多样，且业务更新较快，只收录比较有代表性的格式合同和示范文本，没有穷尽所有的电信业务合同，请读者谅解。由于编写时间比较仓促，书中难免存在不足之处，敬请读者批评指正。

目 录

前 言	1
第一章 电信合同概述	1
第一节 电信合同概念	1
第二节 电信合同的分类与特征	2
第三节 争议的解决	6
第二章 电信服务合同	7
第一节 电信服务合同概述	7
第二节 固定语音服务合同	9
第三节 移动语音服务合同	17
第四节 固定数据服务合同	26
第五节 移动数据服务合同	37
第六节 电信专线接入服务合同	48
第三章 电信设施建设合同	57
第一节 电信机房合同	57
第二节 通信管道建设工程合同	85
第三节 楼宇综合布线委托施工合同	97

第四节 商业楼宇综合电信业务接入合同·····	108
第四章 电信设施维护合同·····	116
第五章 互联互通与网络元素租赁合同·····	122
第一节 互联互通合同·····	122
第二节 电信网络元素租赁合同·····	154
第六章 电信设备采购合同·····	161
第七章 其他合同·····	175
第一节 电信广告合同·····	175
第二节 电信业务代理合同·····	182
第三节 电信信息服务(合作)合同·····	196
第四节 电信合同中的知识产权条款·····	207
附：法律、法规汇编·····	211

第一章 电信合同概述

第一节 电信合同概念

一、合同的概念

合同是社会经济活动中形成的最基本的民事法律关系的协议,《中华人民共和国合同法》(简称《合同法》)明确了合同的基本定义:“合同是平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。”从这个定义中我们可以看出合同当事人是参与社会经济活动的主体,合同当事人在平等、协商一致的基础上通过依法订立合同而取得财产权、租赁权、债权、劳动报酬权,享受一定的服务权等种种权利,合同当事人应当依照约定履行自己的义务,合同当事人的合法权益应当受到法律保护。在合同关系中,当事人在法律地位上是平等的,不管是企业还是个人,不管双方经济实力的强弱,双方处于同等的合同缔约者的位置上。地位平等不仅仅是在合同签订时适用,而且贯穿在从签订到变更、履行直至终止的整个合同关系过程中。合同当事人在确定双方权利义务时要自愿、合理、公平,有偿合同要互利、协商一致;合同在签订、履行过程中双方当事人应当诚实、守信,遵守商业道德和职业操守,不违背社会公共利益。

在电信行业的一系列经济活动中,都体现了一种合同关系。由于电信行业具有一定的特殊性,因此电信合同除了一般合同具有的条款外,还有一些体现电信行业特征的条款。本书将电信合

同单列出来进行阐述,就是为了提示签约者在签订电信合同时,注意到电信合同的特殊性,防止出现条款漏洞,导致合同纠纷。

二、电信合同的概念

电信合同的概念有广义与狭义之分。就广义的电信合同而言,是指电信业务经营者与其他平等民事主体就与电信有关的电信服务、电信设施建设、电信设备采购、电信设施维护、电信网络元素出租(售)、电信互联互通等设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。就狭义的电信合同而言,是指电信业务经营者和电信用户就提供和使用电信服务而设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

第二节 电信合同的分类与特征

一、电信合同分类

电信合同从不同的角度有不同的分类方式,各类合同的划分也不是绝对的,在这里将合同分类,主要是为了便于在起草合同时互相借鉴,避免合同条款之间相互矛盾。

按照在经营活动中的作用不同,电信合同一般分为电信运营合同与电信服务合同两类。电信运营合同是指电信业务经营者在生产经营活动中与其他企业之间签订的有关电信建设、电信设备采购等为保障电信服务而订立的合同;电信服务合同是电信业务经营者为公众提供电信服务产品而与电信用户(包括单位和个人)所订立的合同。

按照电信业务性质的不同,可划分为基础电信业务合同和增值电信业务合同。基础电信业务是指提供公共网络基础设施、公共数据传送和基本话音通信服务的业务;增值电信业务是指利用公共网络基础设施提供的电信与信息服务的业务。国家对基础电

信业务和增值电信业务分别实行不同的监管政策。

按照电信合同签订时条款是否与对方协商,可划分为合同格式条款和非合同格式条款。合同格式条款是指当事人为了重复使用而事先拟定的,并在订立时未与对方协商的条款。根据相关规定,合同格式条款应当报政府相关部门备案,而非合同格式条款不需要备案。

电信合同还有其他多种分类方法,如根据业务种类不同,可以分为固定电信业务合同、移动通信业务合同、数据电信业务合同;根据付款的时间,可分为预付费电信业务合同和后付费电信业务合同。

二、电信合同的特征

电信合同作为平等主体之间的协议,无论在形式要件上还是在实质要件上,都应当符合《合同法》及其相关法律、法规与规章的规定,合同一旦成立,对双方当事人就具有法律约束力。电信合同除了具备一般的合同特征外,还具有以下的特征:

1. 电信合同以合同格式条款为主

合同格式条款具有以下特性:

(1) 预先拟定。合同条款提供方在与未知的合同另一方签约以前,即完成了合同条款的拟定;

(2) 在订立合同时未与对方协商。在合同订立过程中,合同的另一方对合同格式条款仅有接受或不接受的权利,不能再作修改。

合同格式条款的出现是适应经济飞速发展的结果,因为在银行、保险、公用事业等领域,服务交易行为非常频繁,合同格式条款的使用减少了每个合同的谈判过程,避免了交易过程中的诸多不确定因素,对频繁、重复订立合同的行业,起到了简捷、省时、降低交易成本的作用,合同格式条款逐渐成为当代契约关系的一种重

要的缔约形式并得到了广泛的使用。合同格式条款有利也有弊,由于是合同一方预先拟定的,且其常常在合同中处于优势地位或垄断地位,可能在预先拟定的合同格式条款中加入对自己有利的内容,限制合同对方的合法权利,从而侵害了合同对方的合法权益,特别是消费者作为合同对方的时候。针对这种情况,市场经济发达的国家在20世纪六七十年代就开始着手制定专项法规予以规范,比较典型的有德国的《一般契约条款法》、英国的《不公平契约条款法》等。我国关于合同格式条款的法律主要有:《合同法》、《消费者权益保护法》等。《合同法》第三十九条至四十一条对“合同格式条款”专门作了规定,主要限制内容有:

(1) 提供合同格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。

(2) 合同格式条款具有《合同法》规定的可导致合同无效或免责条款无效情形的,或者提供合同格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。

(3) 对合同格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对合同格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供合同格式条款一方的解释。合同格式条款与非合同格式条款不一致的,应当采用非合同格式条款。

依据国家有关规定,电信合同采用合同格式条款的,提供方应当在合同订立之前将合同文本向政府有关部门备案。如《上海市合同格式条款监督条例》规定,邮政、电信合同采用合同格式条款的,必须向上海市工商行政管理局备案。

2. 电信合同标的主要为无形的服务

广义的电信合同的标的物,如机房建设合同、管道建设合同、光缆敷设合同、电信设备采购合同等,其标的物是有形的不动产或实物。狭义的电信合同的标的物主要为无形的服务,如电信业务

经营者向用户提供的固定(移动)语音服务、数据传送、互联网连接等。电信业务经营者提供交换、传送与接收的是电磁信号,是信息的传输,而在传输通道上所传输的内容由用户自行负责。

3. 一般无合同期限规定

电信合同除电信卡等合同当事人双方约定履约期限外,一般都不设定合同期限。电信设施是社会的公共基础设施,电信服务是公众服务项目,电信用户有权自主选择使用依法开办的各类电信业务。电信业务经营者应当依法经营,提供各类电信服务,电信业务经营者不得为了自身的利益或便利,擅自增加或取消某项业务或服务。

解除或变更电信合同的情形大致有以下几种:一是电信用户提出不需要使用电信业务,双方可以解除合同。二是因电信用户违约,电信业务经营者可以单方面解除合同。三是因国家法律、法规、政策发生变化或电信技术发展,电信业务经营者在履行了相关手续后,解除或变更电信合同。由于电信业务经营者原因解除或变更合同的,电信用户原来所使用的电信业务或接受的服务必须由相应的业务或服务来替代。四是电信业务经营者暂停或终止经营的,电信业务经营者应就相关电信业务和其他电信业务经营者进行协商,对用户做出妥善安排后,对原合同予以解除或变更。因此只要用户有使用需要并按时付费,电信业务经营者就应当为用户按约履行合同,提供服务,所以电信合同一般不设定期限。

4. 服务标准的同一性

电信服务作为公共服务事业,不论电信业务经营者是上市公司还是合资企业,也不论电信业务经营者的企业规模大小,其所提供的电信服务标准均应遵守信息产业部颁布的电信服务规范。电信服务规范中包括了直接反映电信服务质量和水平、与用户使用电信业务关系密切的服务性能质量(非技术性)指标和通信性能质量(技术性)指标。电信业务经营者可以根据自身的情况制定高于

行业标准的企业标准。

5. 限制责任条款

电信行业具有全程全网的特性,如电信网运行发生故障,可能会导致电信网局部出现问题甚至全网障碍(中断),或者累及其他电信网的安全运行。与用户签订电信合同的电信业务经营者对因网络特性而存在的不能预见的责任风险是无法承担全部经济责任的,故在很多电信合同中都有责任限制的约定。如发生通信中断,电信业务经营者应当在法律规定或合同约定的时限内修复,如未在规定时间内修复的,应免除相应的月租费或承担其他约定的违约责任。

第三节 争议的解决

合同发生争议,一般可通过以下方式解决:双方协商、仲裁、诉讼。根据我国法律要求,选择仲裁方式解决的,双方应协商一致,并就仲裁机构的选择达成书面意见,未形成书面意见或选择仲裁机构不明确的,视为未选择仲裁。如固定语音合同因为是合同格式条款,合同争议解决条款不得只规定仲裁一种解决的方式,因为这样就有强制用户选择仲裁方式解决的嫌疑,排斥了用户选择诉讼方式解决争议的自由。所以争议解决条款应当规定两种解决方式由用户自由选择,或者只规定通过诉讼解决,用户提出仲裁解决的,双方还可通过另行签订仲裁协议解决。

根据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百三十五条的规定:“向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为二年,法律另有规定的除外。”为保障用户的权益,应在合同中告知用户对电信账单应保存2年。

第二章 电信服务合同

第一节 电信服务合同概述

电信服务合同是电信业务经营者为公众提供电信服务产品而与电信用户(包括单位和个人)所订立的合同。电信业务经营者向公众提供电信服务,双方通过签订电信服务合同明确双方的权利义务关系。随着电信技术的发展,改变了过去单一的固定语音业务的状况,出现了移动、互联网等多种电信业务类型的态势。但不管是哪种电信业务的服务合同,都有许多共同的问题需要在签约时加以注意:

一、电信服务合同的表现形式多样

因为电信服务本身所固有的特殊性,所以电信服务合同在表现形式上具有以下特征:

- (1) 合同可能由几部分组成:如业务申请表、协议、用户确认单等;
- (2) 某些业务使用说明、公告承诺、国家资费标准、电信服务标准等,都能成为合同的组成部分,成为双方遵照执行的依据。

二、资费调整、服务功能调整时的提前告知

根据《合同法》第七十七条的规定:“当事人协商一致,可以变