

# 2025 年度海淀区一网统管 接诉即办系统运维项目服务合同

项目名称：2025 年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目

甲 方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方：中关村科学城城市大脑股份有限公司

合同编号：

签订地点：北京市海淀区

## 合同正文

甲方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙方：中关村科学城城市大脑股份有限公司

北京市海淀区城市管理指挥中心与中关村科学城城市大脑股份有限公司，在相互尊重、诚信合作的基础上，经双方充分协商，就2025年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目的相关事宜达成一致意见，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，签订本合同。

### 一、提供的服务范围

本次运维提供 1 年大模型应用服务；提供本年至少 3 次语音录制服务，包含对排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR 欢迎词、IVR 涉及业务更改项；提供统一会话管理排队机保障服务及智能回访引擎保障服务内容，确保上述系统 7\*24 小时正常运行。

### 二、项目运维内容

本次主要运维的系统主要包含大模型应用服务、语音录制服务、统一会话管理排队机保障服务及智能回访引擎保障服务，具体内容如下：

#### 1. 大模型应用服务

结合海淀区大模型支撑接诉即办系统的现状及未来各类新专题需求，提供如下智能化支撑服务。

结合目前接诉即办业务系统派单、处置、分析各环节以及 IOCC 指挥调度相关场景的具体需求，对模型能力进行持续调优升级。包括

---

但不限于处置依据法律参考、地铁轨道交通周边运行状态分析等不少于 4 个新场景支撑服务。结合实际的实时工单实现能力支撑，并同时提供如下工具服务：

第一、知识增强工具：具备通用知识增强工具能力，可支持新场景按需构建专题问数数据表、知识库等，快速扩展新的问数智能体服务；

第二、意图解析能力：具备按需对单表、多表以及数据库，基于自然语言生成可查询数据的基础引擎能力，支持单数值、多数值、区间数值、排序、最值、时间判断、比较查询等意图解析；

第三、支持智能图表生成能力：支持对生成的数据结果自动化匹配可视化图表，如表格、折线图、柱状图、饼状图、组合图等；

第四、结果总结摘要能力：支持对生成的结果进行自动总结，形成专业的数据表述；

第五、通用问数助手客户端：提供端到端问数助手客户端，并支持通过管理平台对问数进行功能配置、应用配置、服务配置等，快速搭建应用和效果调优；

第六、提供 API 服务，支持三方厂商新建智能体，并按需构建数据及知识库，发布后可提供标准 API 服务。

## 2. 语音录制服务

语音录制服务是针对 96181 咨询电话而设定的，需要根据业务的变化，优化和修改语音录制和设置内容，需要提供专业的语音录制服务。本次运维需提供每年至少 3 次语音录制服务，包含对排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR 欢迎词、IVR 涉及业务更改项。

### 3. 统一会话管理排队机保障服务

#### (1) 排队机系统每日巡检

巡检排队机与系统之间接口对接情况，接口故障时，及时协调接口提供方进行调整，并跟进解决情况；

对排队机运行情况进行巡检；

处理与业务电话系统相关的电脑软件故障（例：华为 ICD 语音软件、Flash 插件等），保障所有工位坐席电脑软件正常办公使用；

#### (2) 排队机每月巡检

每月组织排队机巡检服务，检测设备运行情况并做好设备运行记录，与有关技术（业务）人员进行相关技术（业务）交流。及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行并形成巡检报告；

#### (3) 提供原厂排队机维保服务

排队机所包含的全部硬件故障维修和完成新购配件更换服务（配件采购费用不包含运维费用中）。

### 4. 智能回访引擎保障服务

智能回访引擎保障服务为减少回访的工作量，减少回访的错误率，利用人工智能回访模块，将符合智能回访标准的工单都进行智能回访，包括回访对话管理、回访外呼管理、历史会话管理、智能回访库、智能回访语音交互监控管理。

### 5. 完成甲方交办的相关工作任务。

## 三、合同服务期

服务期：2025 年 10 月 29 日至 2026 年 10 月 28 日

#### 四、合同金额及支付方式

本合同总金额为：人民币 3,060,000.00 元(大写：人民币叁佰零陆万元整)。该金额为包含全部相关税费的最终金额。该金额包括了本合同所规定的乙方应提供的所有的服务费用。其中价款为 ¥3,060,000.00 元（人民币大写：叁佰零陆万元整），不含税金额为 ¥2,886,792.45 元（人民币大写：贰佰捌拾捌万陆仟柒佰玖拾贰元肆角伍分），增值税款为 ¥173,207.55 元（人民币大写：壹拾柒万叁仟贰佰零柒元伍角伍分），增值税税率 6 %。

第一笔付款：合同生效后，甲方收到乙方开具的等额、合法、有效的增值税发票后 10 个工作日内支付合同总金额的 50%，作为首付款，即 ¥1,530,000.00 元（人民币大写：壹佰伍拾叁万元整）；

第二笔付款：合同到期后，甲方在收到乙方开具的等额、合法、有效的增值税发票后 10 个工作日内，向乙方支付扣除相应款项（若有）（其中大模型调用服务费的计价标准见下文）后的合同尾款，合同尾款不超过合同总金额的 50%，即 ¥1,530,000.00 元（人民币大写：壹佰伍拾叁万元整）。

大模型调用服务费的计价标准：大模型调用服务费按阶梯价计价。若单月调用大模型次数大于 1 次(含)，且小于 50000 次（不含），则支付大模型调用月服务费的四分之一，即 31,875.00 元（大写：叁万壹仟捌佰柒拾伍元整）；若单月调用大模型次数大于 50000 次(含)，且小于 100000 次（不含），则支付月服务费的二分之一，即人民币 63,750.00 元(大写人民币：陆万叁仟柒佰伍拾元整)。若单月调用大模型次数大于 100000 次(含)，且小于 350000 次（不含），则支付月服务费的三分之二，即人民币 85,000.00 元(大写人民币：捌万伍仟

元整)。若单月调用大模型次数大于 350000 次(含),则支付大模型调用月服务费即人民币 127,500.00 元(大写人民币:壹拾贰万柒仟伍佰元整);服务期结束后按照全年大模型实际调用量核算大模型服务费后,从本合同尾款中予以扣减。

对于出现未按照合同约定履行的情形,如有具体合同约定按照合同约定进行扣减支付款。(如未有明确合同约定扣减金额比例的,按照实际情况扣减本阶段应支付合同价款的 1%)

在服务期满前 30 日内,甲方对乙方提供的服务评价进行整体评价,评价结果为满意时双方在合同有效期届满前协商续签合同,续签期限为一年,续签次数 2 次。

甲方因财政拨款、审批流程等因素延迟支付的,其支付期限相应顺延,甲方不因此承担违约责任。

## 五、验收标准

乙方应按照约定的期限、形式和数量完成本项目运维工作资料的交付。

乙方应对整个项目运维过程中产生的相关文档作逐项描述,包括文档名称、内容、提交的时间和方式等。文档包括但不限于以下内容:

- (1) 《项目应急保障预案》
- (2) 《安全漏洞修复说明》
- (3) 《节假日值班计划》
- (4) 《巡检季度报告》
- (5) 《运维月报》
- (6) 《运维总结报告》

## 六、保密条款

1. 甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的对方的保密信息（包括但不限于国家秘密、个人信息、知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料），无论上述秘密以何种形式载于何种载体，双方均负有保密义务。

2. 甲乙双方保证上述保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

3. 甲乙双方仅能将上述保密信息用于与本合同履行直接相关且必要的用途或目的。

4. 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述保密信息的全部文件和资料归还给对方，或者以对方认可的方式全部予以销毁。

5. 保密期限不受本合同期限的限制，保密信息接受方在本合同解除、终止、失效后仍应承担保密义务。

## 七、知识产权

本合同中技术开发成果中，其中用到乙方自有版权的软件产品（平台）的知识产权仍归乙方拥有，其它定制开发的部分知识产权归甲方拥有，未经甲方事先书面许可，乙方不得向任何第三方转让或许可使用。

乙方保证其开发成果及其开发过程不侵犯第三人的知识产权，因此产生的任何纠纷，则与甲方无关，由乙方承担一切法律责任。

## 八、不可抗力

本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

如发生不可抗力，以至于任何一方因这种事件的发生而无法履行或无法完全履行其义务，一方对另一方因此而造成的损失不承担责任。但在不可抗力发生期间及结束之后，在合同的履行仍有意义时，受影响的一方仍应在可能的范围内履行己方的义务，以尽可能减少损失的发生。

遇有上述不可抗力事件的一方，应在可能的时候立即将事件情况通知对方，并在该事件发生后 15 日内向甲方提供政府部门开具的有效证明文件，同时提出合同需要延期履行或不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度，由双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

一方迟延履行后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

## 九、合同的变更与终止

本合同履行过程中，任何一方如欲变更或补充本合同，须经甲乙双方协商一致后以书面形式变更，或签订补充协议书。

除本合同中明确规定的情况外，在本合同履行期间，未经另一方书面同意，合同双方任何一方均不得中止、终止本合同的履行，或单方面解除本合同。

本合同期满后自行终止，但本合同第五条规定的保密义务除外。双方如需要继续合作，应在本合同期满前另行签订新的服务合同。但在另有他方接手系统维护服务工作之前，除非得到甲方的书面通知或

---

许可，乙方仍应按照本合同规定的内容、方式和要求继续提供系统维护服务，按照双方协商结果由甲方向乙方提供相应报酬。

#### 十、 违约责任

乙方给甲方造成损失，乙方应承担全部损失赔偿责任，并继续履行本合同规定的义务。乙方的上述违约情形严重影响甲方项目运行的，甲方有权解除合同，乙方退还甲方所支付的未履行部分对应的款项，并承担由此造成的甲方一切直接经济损失。

如因乙方工作失误造成甲方工作上的损失，甲方有权推迟支付后续款项，直到乙方实施有效的补救措施并给予甲方满意的书面答复。

本合同履行期间，由于乙方自身产品或服务的问题导致的故障，由乙方排除故障并承担全部费用支出。

一方违反本合同第五条的保密规定，或违反本合同其他条款的规定，给另一方造成经济损失的，遭受损失方有权向违约方要求赔偿。

乙方如在本合同履行过程中，违反本合同的规定，给甲方造成损失的，应承担相应的赔偿责任。

如果乙方违反甲方的安全管理规定，并造成安全事件，乙方承担全部责任，并赔偿由此造成的全部损失。

因乙方原因造成的安全事故的损失由乙方负责赔偿；如果乙方利用甲方资源从事与本合同业务无关的行为并自行盈利，扣除乙方应得的全部价款。

如因乙方违反本合同第六条的规定，使甲方受到任何第三方基于侵犯其知识产权、商业秘密或其他合法权益的指控和诉讼，乙方应承担法律责任和相关费用，并赔偿甲方因此受到的损失，包括但不限于损害赔偿、律师费及其他费用。

乙方应为本项目的运维人员，发放足额的工资，缴纳社会保险及住房公积金。运维人员与甲方不存在劳动关系，因乙方用工管理不当引发任何劳动争议或面临行政处罚及赔偿的，均由乙方负责处理并承担最终责任，乙方应保证不因此给甲方造成任何不利影响。

因乙方中标资质遭受质疑，甲方按照相关法律规定暂停本合同履行的，甲方不因此承担违约责任；质疑成立导致废标的，甲方有权向乙方主张本合同总标的金额 20%的违约金，不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方另行赔偿。

乙方应当服从甲方因北京市政策变更导致本项目的工作调整与安排。经双方协商一致后，对变更后的工作内容签署补充协议，与本合同具有同等法律效力。如果乙方拒不配合，甲方有权解除本合同。如因乙方拒不配合给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方全额赔偿。

### **十一、争议解决**

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，可采取司法程序解决，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

### **十二、合同的生效程序**

本合同书一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份。本合同的正文、附件均须经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖合同专用章或单位公章后生效。

### **十三、合同附件**

合同附件是合同的组成部分，与合同具有同等法律效力。本合同包括以下附件：

附件 1 中标通知书

附件 2 分项报价表

---

附件 3 服务团队成员

签署页（此页无正文）

甲 方	名称	北京市海淀区城市管理指挥中心			
	法定代表人 或委托代理人	郭巧巧			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区长春 桥路 17 号	邮政 编码	100089	
	电 话	010-82510861	传真	010-82510773	
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称	中关村科学城城市大脑股份有限公司			
	法定代表人 或委托代理人	李浩浩			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区中关 村南大街 5 号 1 区 689 号楼海淀科技大 厦 6 层	邮政 编码	100081	
	电 话	010-68944228			
	开户银行	北京银行友谊支行			
	账 号	0109 1009 6001 2010 5002 940			

## 附件 1 中标通知书



中金招标有限责任公司  
CHINA CAPITAL TENDERING CO., LTD.

### 中标通知书

中关村科学城城市大脑股份有限公司：

根据 2025 年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目（项目编号：11010825210200048719-XM001）的招标文件和贵单位于 2025 年 9 月 29 日递交的投标文件，经评标委员会评审，现最终确定贵单位为本项目的中标人，中标金额：人民币叁佰零陆万元整（¥3,060,000.00）。

请在本中标通知书发出之日起 30 日历日内，与本次项目的采购人北京市海淀区城市管理指挥中心签订采购合同。

中金招标有限责任公司  
2025 年 9 月 29 日

地址：北京市海淀区西三环北路 21 号久谦大厦主楼 15 层  
Add: Floor 15, Jujian Plaza, No 21, Xisanhuanbei Road, Haidian District, Beijing  
邮编 (Post): 100089 电话 (Tel): 010-68405001  
传真 (Fax): 010-68405008 网站 (Web): www.chinatendering.com.cn

附件 2 分项报价表

序号	分项名称	价格（元/ 人民币）	备注/说明
1	大模型应用服务	1530000.00	一年期
2	语音录制服务	255000.00	一年三次
3	统一会话管理排队机保障服务	765000.00	一年期
4	智能回访引擎保障服务	510000.00	一年期
总价（元/人民币）		3060000.00	无

### 附件3 服务团队成员

序号	姓名	年龄	资质证书	本项目职责
1	冯林	本科	信息系统项目管理师、工程师	项目经理
2	黄传鹤	本科	PMP、系统集成项目管理工程师、信创集成项目管理师	运维技术负责人
3	李义国	研究生	系统架构师	运维技术人员
4	王星	本科	系统集成项目管理工程师、软件工程师	运维技术人员
5	王颖	本科	PMP	运维技术人员
6	胡滨	本科	系统集成项目管理工程师	运维技术人员
7	晁桂强	本科	工程师	运维技术人员
8	陈高峰	专科	ITIL	运维技术人员
9	任智强	本科	安全防范系统安装维护员	运维技术人员
10	陈振宇	专科	ITIL	运维技术人员
11	李成强	本科	/	运维技术人员
12	鲍梦湘	本科	/	运维技术人员

<input checked="" type="checkbox"/> 变更 (仅变更登记填写, 只填写与本次申请有关的事项)		
事 项	<input type="checkbox"/> 名称 <input type="checkbox"/> 住所 <input checked="" type="checkbox"/> 法定代表人 (姓名) <input type="checkbox"/> 注册资本 <input type="checkbox"/> 公司类型 <input checked="" type="checkbox"/> 经营范围 <input type="checkbox"/> 股东 <input type="checkbox"/> 股东 (发起人) 姓名或名称	
变更事项	原登记内容	变更后登记内容
法定代表人 (姓名)	魏星	李浩浩
经营范围	一般项目: 软件开发; 货物进出口; 技术进出口; 技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广; 信息技术咨询服务; 软件销售; 通讯设备销售; 计算机软硬件及辅助设备批发; 第二类医疗器械销售; 进出口代理; 人工智能应用软件开发; 网络与信息安全软件开发; 软件外包服务; 智能水务系统开发; 人工智能基础软件开发; 停车场服务。(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动) 许可项目: 建设工程施工。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) (不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。)	一般项目: 软件开发; 货物进出口; 技术进出口; 技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广; 信息技术咨询服务; 软件销售; 通讯设备销售; 计算机软硬件及辅助设备批发; 第二类医疗器械销售; 进出口代理; 人工智能应用软件开发; 网络与信息安全软件开发; 软件外包服务; 智能水务系统开发; 人工智能基础软件开发; 停车场服务。(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动) 许可项目: 建设工程施工; 第三类医疗器械经营; II、III类射线装置销售。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) (不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。)(以登记机关核准为准)
注: 变更事项包括名称、住所、法定代表人(姓名)、注册资本、公司类型、经营范围、有限责任公司股东(股东姓名或者名称)、股份有限公司发起人的姓名或者名称。申请公司名称变更, 在名称中增加“集团或(集团)”字样的, 应当填写集团名称、集团简称(无集团简称的可不填)		
<input checked="" type="checkbox"/> 备案 (仅备案填写)		
事 项	<input checked="" type="checkbox"/> 公司董事、监事、高级管理人员 <input type="checkbox"/> 经营期限 <input checked="" type="checkbox"/> 章程 (含修正案) <input type="checkbox"/> 联络员 <input type="checkbox"/> 认缴出资数额 <input type="checkbox"/> 外国投资者法律文件送达接受人	
备案事项	原登记内容	变更后登记内容
董事	任溶、 冯振文、 李奔、 李浩浩、 杨磊、 梁春、 毛卢丹、 王志成、 石清华、 赵豪迈、 魏星	冯振文、 李奔、 李浩浩、 杨磊、 梁春、 毛卢丹、 王志成、 石清华、 赵豪迈、 魏星
监事	朱小敏、 朱智、 李健、 王登宝、 马宁	



验证码: 00bc410cb715472b8602ca4a26462a4d-00004  
 查询时间: 2025-10-31 查询人姓名: 中关村科学城城市大脑股份有限公司

