

# 政务咨询应答服务项目

## 合同书

甲方（采购人）：北京市朝阳区市场监督管理局

地址：北京市朝阳区霄云路霄云里1号

法定授权代表人：

电话：010-51069555

邮编：100026



乙方（供应商）：小哆智能科技（北京）有限公司

地址：北京市海淀区西北旺东路10号院东区23号楼三层346室

法定授权代表人：

电话：010-86208696

邮编：100097

签订日期：2015年9月18日

# 合同书

甲 方：北京市朝阳区市场监督管理局

乙 方：小哆智能科技（北京）有限公司

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》等相关法律法规规定，以及招标文件（项目编号：BJJQ-2025-947）要求和响应文件承诺，北京市朝阳区市场监督管理局（采购人，以下简称“甲方”）和小哆智能科技（北京）有限公司（供应商，以下简称“乙方”），双方本着平等互利的原则，就政务咨询应答服务项目（项目名称）事宜，同意按下述条款和条件签署本合同。

## 第一条 服务期限

本项目服务期限为自 2025 年 11 月起至 2026 年 11 月止。

## 第二条 服务内容

基于统一热线号码构建全场景智能 AI 咨询服务体系，通过统一热线管理平台 and 标准知识库，整合“AI+人工”、“线上+线下”的多渠道服务模式。具体需提供 8 个移动端在线咨询机器人 7×24 小时咨询服务、3 个智能回访语音机器人服务、18 个政务咨询应答岗工作时间 5×8 小时（工作日 9:00-17:30）电话咨询服务、移动端 2D 数字人咨询服务，并配备完善的配套系统设备支持。服务内容涵盖朝阳区市场监督管理局各科所的业务咨询，包括登记注册、食品及药品审批咨询、档案事项咨询，以及年报填写、特种设备咨询、企业信息查询等各项业务，实现全天候、多渠道、智能化的综合咨询服务。申请人拨打统一号码接入热线，系统自动识别申请人问题并解释，对于无法解答的问题可直接转人工处理并给予下一步指导，同时，智能回访语音机器人可以对企业来电进行“三率”（满意率、解决率、响应率）智能回访。

通过打造一体化的咨询服务体系，为企业和群众提供全天候、多样化、零界面的咨询接待服务。实现电话接通率不低于 95%，解答率不低于 95%，服务满意度不低于 95%，智能在线咨询解答率不低于 95%，投诉解决率不低于 99%，群众平均等待时长 3 分钟。

## 第三条 项目合同金额及支付

1、本合同总金额为人民币¥2,165,800.00元（大写：人民币贰佰壹拾陆万伍仟捌佰元整）。

2、履约保证金：乙方于本合同签订生效后7个工作日内向甲方支付合同总金额10%的履约保证金，即人民币¥216,580.00元（大写：人民币贰拾壹万陆仟伍佰捌拾元整）。

3、合同款项支付：甲方收到乙方履约保证金后7个工作日内一次性向乙方支付合同总额100%的款项，即人民币¥2,165,800.00元（大写：人民币贰佰壹拾陆万伍仟捌佰元整）。乙方应于付款前向甲方开具与付款金额一致的增值税合规发票。否则，甲方有权延迟支付且不承担任何违约责任。

甲方银行账户信息如下：

甲方名称：北京市朝阳区市场监督管理局

开户行：中国建设银行北京呼家楼支行

账号：11050166500009666666

4、履约保证金退还：甲方组织并进行项目验收，验收合格且无未解决的投诉或质量问题，甲方于7个工作日内向乙方退还履约保证金。

#### 第四条 甲方权利及义务

1、项目实施期间甲方可随时了解掌握项目工作进度及资金运作。

2、协助乙方解决项目实施过程中非商业原因导致的困难事项。

3、组建项目监管小组，实地考察、监督项目执行情况，全面了解组织和服务情况，乙方应主动、积极配合监管。

4、收到乙方提交的项目考核报告后，对乙方的项目实施情况进行评估，完成项目实施成果验收。

#### 第五条 乙方权利及义务

1、应按响应文件承诺及合同约定按时按质完成项目实施工作，以甲方测评考核等指标作为依据确定服务项目及服务标准，对每项服务（服务项目以乙方响应文件中的服务清单为准）制定切实可行的执行方案并遵照执行，保证服务质量。

2、按合同规定甲方需要按本合同的规定按时足额拨付项目经费。

3、在履行协议过程中，不得将服务项目委托给第三人，应按本协议如实报告项目进展情况。

4、应在项目结束后 10 日内向甲方提交项目实施情况总结报告，提交项目情况说明书。

5、针对因本项目服务质量导致的投诉，乙方制定了相关应急措施，确保本项目的投诉解决率达到 99%以上；项目运行期间乙方应保证所解答问题的正确率；不能解答的问题通过工单流转后台解决。对于此类问题，确保在 24 小时内（不含节假日时间）给予申请人回复。

#### **第六条 变更**

1、甲方对项目需求的任何变更均须以书面形式向乙方提交变更申请；乙方须在 5 个工作日内作出正式书面答复，并提出具体的实施方案交由甲方确认。一般情况下，乙方应完全响应甲方的需求调整，且不得变更本合同的时间进度；如甲方的需求变更涉及较大功能调整，导致乙方的开发工作量大幅提高，且影响本合同所约定的时间进度，则甲乙双方应另行签署补充合同，但不得影响本合同条款的正常执行，补充合同与本合同具有同等法律效力。

2、乙方不得随意变更合同中已确定的功能需求。确有必要变更的，乙方应以书面方式向甲方提交变更申请，甲方应在 5 个工作日内作出正式书面答复。若甲方同意变更，则当工作量增加/减少时，变更部分费用甲乙双方应签署补充协议；若甲方不同意乙方提出的变更，则乙方必须无条件履行本合同。

#### **第七条 知识产权**

1、乙方在履行合同过程中提供给甲方全部技术资料、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权属于乙方。

2、除合同条款另有约定外，乙方不因签署和履行合同而享有甲方在履行合同过程中提供给甲方的软件、资料、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

3、如合同设备涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同设备过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。

#### **第八条 保密条款**

1、任何一方对其获知的本合同涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于甲方、乙方双方的往来书面文字文件、电子邮件等）中另一方的商业秘密或国家秘密负有保密义务。

2、除非法律、法规另有规定或得到本合同另一方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密或国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密或国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。如乙方或其管理人员、服务人员未能遵守本条款的，则乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于法律费用、经济损失及其它费用。

3、本合同相关的保密条款之效力不受本合同终止、解除、无效或被撤销等因素影响。

#### **第九条 合同期限与终止**

1、服务期限：合同签订后 1 年。

2、合同的终止：合同期满；或者在履行合同过程中，由于不可抗力等原因，造成合同无法履行的。

#### **第十条 争议的解决**

1、本合同在履行过程中发生争议，由双方协商解决，协商不成的，可以向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。

#### **第十一条 违约责任**

1、合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担继续履行、采取修理、更换、退货等补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2、乙方未能按时交付系统平台的，应向甲方支付迟延交付违约金。除合同条款另有约定外，迟延交付违约金的计算方法如下：

(1) 从迟交的第四周到第八周，每周迟延交付违约金为迟交合同价格的 0.05%；

(2) 从迟交第九周起，每周迟延交付违约金为迟交合同价格的 0.15%。在计算迟延交付违约金时，迟交不足一周的按一周计算。迟延交付违约金的总额不得超过合同价格的 2%。迟延交付违约金的支付不能免除卖方继续交付相关合同设备的义务，但如迟延交付必然导致合同设备安装、调试、考核、验收工作推迟的，相关工作应相应顺延。

3、如甲方未能及时履行本合同第四条第五款的合同义务，则每迟延一周应按照合同总价 0.05%的标准向乙方支付违约金。因甲方原因造成的项目无法正常开通、工期延误等，乙方不承担任何责任，工期将顺延相应时间，乙方因此造成的损失应由甲方承担赔偿责任。

4、如乙方擅自将本合同项下的权利义务全部或部分转让或转委托给任何第三方的，构成违约，甲方有权解除本合同，乙方除应退还甲方已支付的超过实际提供服务部分的费用外，还应按合同总额的 20%支付违约金。

5、乙方未达到本合同第二条约定的服务指标（如电话接通率、解答率、满意度等），每项指标每低于约定标准 1%，乙方应按合同总金额的 1% 向甲方支付违约金；若单项指标连续 3 个月不达标，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付合同总额的 20%作为违约金。

6、乙方未在 24 小时（不含节假日）内回复工单流转问题的，每延迟 1 小时支付违约金 500 元，累计延迟超过 48 小时的，甲方有权从履约保证金中直接扣除相当于合同总额 5%的违约金。

7、因乙方提供的系统、内容等侵犯第三方知识产权，导致甲方被索赔或无法正常使用的，乙方应承担全部赔偿（包括甲方律师费、诉讼费等），并按合同总额的 20%支付违约金。

## 第十二条 其他

1、本合同一式捌份，甲方、乙方各执肆份，各份具有同等法律效力。合同自经双方法定代表人或授权代表人签字并加盖双方公章之日起生效。

2、本合同的合同清单、成交通知书、响应文件作为合同附件是本协议不可分割的部分，与本合同共同产生法律效力。

（以下无正文）

合同签署页

甲方：北京市朝阳区市场监督管理局

名称：（印章）

日期：2025.9.18

授权代表（签字）：

地址：北京市朝阳区霄云路霄云里1号

电话：010-51069520

开户银行：中国建设银行北京呼家楼支行

账号：11050166500008000062

乙方：小哆智能科技（北京）有限公司

名称：（印章）

日期：2025.9.18

授权代表（签字）：

地址：北京市海淀区西北旺东路10号院东区23号楼三层346室

电话：010-86208696

开户银行：招商银行股份有限公司北京清河支行

账号：110927153010601



附件一：服务清单

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
一、在线咨询服务的					
	公众号端注册登记咨询服务，我要办事模块：提供登记注册业务相关办理事项引导服务模块，申请人可根据具体办理事项内容，选择匹配的企业类型办理业务；申请人可根据自身企业类型，查询相关业务办理事项的详细办理流程。 单位：项/年	¥6,000.00	1	¥6,000.00	无
	公众号端注册登记咨询服务，名称登记咨询、网上登记咨询模块：为企业名称申请登记提供办理依据、申请条件、申请材料、办理流程、收费标准及依据、申请人权利和义务、结果名称及样本查看咨询服务。网上登记咨询模块支持文本、视频、图片等文件的信息发布，为企业提供在线办理业务操作指南，辅助指导企业用户快速办理各项业务操作。 单位项/年	¥6,000.00	1	¥6,000.00	无
1	公众号端注册登记咨询服务，表单库资源模块：提供表格下载模块，提供企业登记业务在线办理服务事项表单资源库，为申办企业提供自助查询、手动下载、二维码扫描下载服务；提供企业登记业务现场填报办理服务事项表单资源库，包含承诺书、决定决议、协议文书、公司章程、情况说明等资源库，为申办企业提供一站式咨询服务渠道，助力企业快捷高效办理业务。 单位：项/年	¥6,000.00	1	¥6,000.00	无
	公众号端注册登记咨询服务，对接E窗通服务平台模块：对接北京市企业服务E窗通平台，为企业提供在线业务办理便捷渠道；同时提供E窗通常见问题分析收集，为企业提供在线办理E窗通平台使用操作指南。 单位：项/年	¥6,000.00	1	¥6,000.00	无

	<p>公众号端注册登记咨询服务，对接相关政务服务系统模块：对接国家和北京市企业信用信息公示系统、北京市企业登记信息材料查询服务等政务服务系统。 单位：项/年</p>	¥6,000.00	1	¥6,000.00	无
	<p>公众号端注册登记咨询服务，政策指南：为企业用户提供企业登记业务相关政策咨询、通知公告、政策解读等咨询服务。 单位：项/年</p>	¥6,000.00	1	¥6,000.00	无
	<p>公众号端注册登记咨询服务，公众号端注册登记咨询服务模块系统，评价与建议模块：用户通过阅读确认用户须知后，可在线自助填报个人或企业相关信息，选择诉求类型，在线填报诉求内容，支持文字及附件形式上传；后台服务人员在收到诉求工单提醒后，及时响应并回复用户诉求，拓宽企业咨询服务渠道。 单位：项/年</p>	¥17,500.00	1	¥17,500.00	无
2	<p>智能在线客服机器人：配置 8 个智能在线客服服务，提供 7×24 小时咨询服务。 单位：个/年</p>	¥8,500.00	8	¥68,000.00	无
3	<p>回访语音机器人授权：提供 3 个智能回访服务。 单位：个/年</p>	¥15,000.00	3	¥45,000.00	无
4	<p>政务应答咨询系统服务：包括咨询管理功能，电话的呼入呼出、转接、通话，通话记录（含录音）、黑白名单管理、大屏监控；通话报表、座席资料管理，角色管理、权限管理。 单位：套/年</p>	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无
5	<p>CRM 工单管理：提供 1 年 CRM 工单管理服务，支持工单记录、生成、流转、反馈。 单位：套/年</p>	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无
6	<p>工单质检服务：提供 1 年咨询热线各类工单的接收、转办、反馈和答复；提供 1 年咨询热线投诉及疑难问题处理服务。 单位：套/年</p>	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无
7	<p>录音质检服务：提供 1 年咨询热线录音质检管理服务；支持日常录音监听及语音监测质检管理。 单位：套/年</p>	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无

8	数据分析服务：提供1年语音咨询数据分析服务，可根据日/月/年进行热线情况统计、分析、汇总，提供运营数据支撑服务。 单位：套/年	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无
<b>二、移动端数字人咨询服务</b>					
9	虚拟数字人咨询服务：提供1年2D数字人面对面咨询服务，具有真人形象，指导用户在移动端办理业务，沟通过程中有情绪表达、表情互动、真人语音等，增加与申请人之间的实时互动。 单位：套/年	¥32,000.00	1	¥32,000.00	无
10	移动端数字人知识库运维更新服务：提供移动端虚拟数字人知识库的录入、修改、删除，支持知识分类管理，提供问答服务，对输入问题通过语义理解后精确定位用户的意图，经过知识库的检索后针对用户的问题进行反馈。系统支持设置阈值参数，阈值代表语义接近程度，高于阈值参数后才可输出正确答案并播报给用户。同时可提供知识发现、语义模型本地化训练等服务。提供1年知识库定期更新及数字人定期训练服务。 单位：套/年	¥40,000.00	1	¥40,000.00	无
<b>三、政务咨询应答服务</b>					
11	政务咨询应答岗：提供1年18个政务咨询应答岗工作日时间5×8小时咨询服务。咨询内容包含：登记注册、食品、药品、医疗器械、档案及朝阳市场局各科所业务应答咨询。包含员工办公场地、办公桌椅、办公设备、办公网络等费用。上班时间依项目服务时间而定，满足工作要求。 单位：项/年	¥98,500.00	18	¥1,773,000.00	无
<b>四、其他租赁服务</b>					
12	语音通讯服务：提供1年E1数字中继服务。 单位：项/年	¥5,400.00	1	¥5,400.00	无

13	音频处理服务：提供 1 年语音交换服务；支持 IVR/CTI 通信软交换，支持语音交换 SIP 通讯协议，提供 1 年录音文件存储服务。 单位：项/年	¥8,000.00	1	¥8,000.00	无
14	短信提醒服务：提供 1 年短信提醒服务。 单位：项/年	¥5,900.00	1	¥5,900.00	无
15	专线服务：提供 1 年运营商 10M 专线服务。 单位：项/年	¥45,000.00	1	¥45,000.00	无
总价（元）				¥2,165,800.00	