甲方合同编号：

乙方合同编号：

政府采购合同（其它服务类）

项目名称： 直属单位业务发展-北京市数字教育专业客户服务项目

服务名称：北京市数字教育客户服务

甲　方（买方）：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

乙　方（卖方）：北京华耘信息技术有限公司

□本合同为非专门面向中小、小微企业预留合同

□本合同为专门面向中小企业预留合同

☑本合同为专门面向小微企业预留合同

签署日期：2026 年 6 月 8 日

合　　同　　书

北京市数字教育中心（北京电化教育馆）(以下简称“甲方”) 直属单位业务发展-北京市数字教育专业客户服务项目中所需北京市数字教育客户服务以 ZDZBCL-BJ01-2604001/1 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定北京华耘信息技术有限公司(以下简称“乙方”)为中标人。甲乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

a. 本合同书

b. 投标文件　　(含澄清文件)

c. 招标文件　　(含招标文件补充通知)

2、合同总价

本合同含税总价为人民币¥1348290.00 元。

人民币大写金额为：壹佰叁拾肆万捌仟贰佰玖拾元整

3、付款方式

合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总额 10% 的履约保证金，计¥134829.00 元（大写：壹拾叁万肆仟捌佰贰拾玖元整）；合同签订且收到发票后的 10 个工作日内甲方付合同总额的 60% 给乙方，计¥808974.00 元（大写：捌拾万零捌仟玖佰柒拾肆元整）；项目验收合格且收到发票后的 10 个工作日内，甲方付合同总额的 40%作为尾款给乙方，计¥539316.00 元（大写：伍拾叁万玖仟叁佰壹拾陆元整）。

4、本合同服务提供的内容、时间及交货地点

服务内容：见附件

服务地点：北京

服务期限：2026 年 6 月 12 日-2027 年 6 月 11 日

5、合同的生效。

本合同经双方授权代表人签字、加盖单位印章后生效。

甲　方：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

名　称：（印章）

2026 年 6 月 8 日

授权代表人（签字）：

地址：北京市西城区地安门西大街 153 号

邮政编码：100035

乙　方：北京华耘信息技术有限公司

名　称：（印章）

2026 年 6 月 8 日

授权代表人（签字）：闫宏英

地址：北京市海淀区马甸东路 19 号 30 层 3508

邮政编码：100088

开户银行：北京银行双秀支行

开户行号：313100000474

银行账号：20000027973000001137485

合 同 一 般 条 款

1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

1.3 “服务”系指根据合同约定乙方提供的服务。

1.4 “甲方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。

1.6 “现场”系指合同约定的服务的地点。

1.7 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物或服务符合合同规定的活动。

1.8 本合同附件是本合同不可分割的组成部分，包括并不限于：附件1《中标通知书》、附件2《保密承诺书》、附件3《廉洁自律承诺书》、附件4《服务内容及要求》以及本合同实施过程中双方共同签署的补充文件。

2 知识产权

2.1 乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并单独承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

2.2 本合同所维护的应用系统中的全部业务数据的所有权归甲方所有，乙方不得借服务工作之便非法获取、使用、篡改、泄露、买卖。

2.3 乙方在履行和完成本合同项下工作过程中准备、实施的一切资料，包括但不限于文件、计算方法、图表、报告、数据、模型和样品，以及其中含有的所有发明和可授版权（包括版权的商业使用权，如：商业推广、纪念品等由版权而带来的延伸产品的资料）应于制作或准备时（无论是否被交给客户方）成为甲方独有的排他性财产而不受任何限制，甲方有权使用上述资料以履行本项目合同或用于其他目的。资料在本项目合同结束或终止的时候，交还给甲方或以甲方书面认可的方式进行销毁。

3 交货

3.1 乙方在合同约定的服务期限内完成服务。

4 验收

4.1 甲方对乙方完成的服务，按照招标文件、投标文件及合同的约定进行验收。

4.1.1 履约验收主体：甲方组织项目验收工作，甲乙双方共同参与。

4.1.2 履约验收方式：专家验收，甲方邀请相关行业专家开展履约验收。

4.1.3 履约验收时间：服务期结束后验收。

4.1.4 履约验收内容： 招标文件及合同约定的服务内容。

4.1.5 履约验收标准： 服务方除满足各项服务需求外，还应满足相关管理需求。能够通过专家验收会的验收，作为本次项目的最终验收的标准。并且需要通过提供相关的服务报告及服务过程文档材料，证明项目质量要求达到优良。

5 索赔

5.1 如果所提供的服务与合同约定的不符，或存有缺陷，甲方有权向乙方提出索赔。

5.2 如果在甲方发出索赔通知后10个工作日内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后10个工作日内或甲方同意的更长时间内支付索赔款项，甲方将从合同款或履约保证金中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

6 延迟交货

6.1 乙方应在合同规定的服务期限内提交服务。

6.2 如果乙方无正当理由迟延提交服务，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

6.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时提交服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交予的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

7 违约责任与赔偿

7.1 合同价款的支付需以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，若因相应财政资金未能及时到账而导致的甲方延期支付，不视为违约行为，甲方不承担违约责任。

7.2 合同签订后，乙方未按照约定支付履约保证金的，甲方有权取消其中标资格；或甲方有权催告乙方在规定期限内支付，催告后逾期仍不支付的，每延迟一日，甲方可要求乙方按照应付未付款的0.1‰支付违约金。延迟超过10日的，甲方有权单方解除本合同。

7.3 财政资金实际拨付至甲方账户后，甲方未按照约定支付合同价款或退还履约保证金的，乙方有权书面催告甲方在规定期限内支付价款，催告期满后逾期不支付的，每延迟一日，乙方可要求甲方按照应付未付款的0.1‰支付违约金。

7.4 除合同第6条规定外，如果乙方没有按照合同中规定的服务期限内提交服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周合同价的0.5%计收，但违约金的最高限额为合同价的20%。一周按7天计算，不足7天按一周计算。如果逾期超过四周，甲方有权解除合同，并且乙方缴纳的履约保证金不予退还，同时赔偿甲方全部损失。

7.5 若乙方违反知识产权保护相关法律规定或本合同相关约定的，乙方应向甲方支付合同总价20%的违约金并赔偿甲方由此发生的任何及所有成本、费用和损失，包括但不限于解决争议，赔偿甲方因此支出的交通费、律师费、诉讼费等一切合理费用，并保证甲方对软件的正常使用。同时，甲方有权单方解除合同，甲方解除合同的，乙方退还全部合同价款，并赔偿因此给甲方造成的损失。

7.6 乙方未经甲方书面授权，擅自篡改甲方工作数据，利用甲方现有系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益，造成甲方或任何第三方损失的，由乙方承担法律责任并赔偿全部损失。同时乙方须向甲方支付合同总价款20%的违约金。

8 不可抗力

8.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

8.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后7天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

8.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在7-15日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

9 税费

9.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

10 合同争议的解决

10.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，任何一方均可诉至甲方所在地的人民法院。

10.2 诉讼费、保全费、公证费、律师费等应由败诉方负担。

11 违约解除合同

11.1 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知解除合同。同时保留向乙方追诉的权利。

11.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务,按合同第11.1的规定可以解除合同的；

11.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

11.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

11.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下:

11.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

11.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

11.2 在甲方根据上述第11.1条规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，甲方可以要求乙方恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。

12 破产终止合同

12.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

13 转让和分包

13.1 政府采购合同不能转让。

13.2 经甲方书面同意后，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的

资格条件，并不得再次分包。分包后不能免除乙方履行本合同的责任和义务，乙方与接受分包的主体共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

14 合同修改

14.1 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充。

15 通知

15.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

16 计量单位

16.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

17 适用法律

17.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

18 履约保证金

18.1 合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总额的 10% 的履约保证金。

18.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。在乙方出现违约情形时，甲方有权不予退还履约保证金，并有权按照合同约定向乙方主张违约责任。

18.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：B

A. 金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

B. 支票、汇票、本票、转账。

18.4 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。甲方取得补偿后，履约保证金低于本条第一款数额的，乙方应于接到甲方通知之日起 7 日内补足。

18.5 项目验收通过后，甲方在收到履约保证金退还申请后的 10 个工作日内无息返还乙方已缴纳的履约保证金。

19 其它

19.1 乙方应完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》及《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法规中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求，保障劳动者及聘用人员的合法权益。

20 合同生效

20.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。本合同经双方授权代表签字、加盖单位印章后生效。

20.2 本合同一式 5 份，以中文书写，甲方 3 份，乙方 2 份。

附件 1：中标通知书

中 标 通 知 书

北京华耘信息技术有限公司：

兹通知，由北京泽岱招标代理有限责任公司组织，贵公司参加北京市数字教育中心（北京电化教育馆）的“直属单位业务发展-北京市数字教育专业客户服务（第 1 包北京市数字教育客户服务）（招标编号：ZDZBCL-BJ01-2604001）”，经评标委员会评定和招标人确认，贵公司为本项目本包中标单位：

中标金额：￥1,348,290.00

（大写:人民币壹佰叁拾肆万捌仟贰佰玖拾元整）

请贵公司收到中标通知书之日起 30 日内，与招标人签订书面采购合同。

北京泽岱招标代理有限责任公司

2026 年 05 月 14 日

附件 2：保密承诺书

保密承诺书

致：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

本单位/本人（以下简称“承诺方”）因承接贵单位直属单位业务发展-北京市数字教育专业客户服务（以下简称“本项目”），需接触、使用贵单位相关数据、技术及业务资料。为严格履行保密义务，维护贵单位信息安全与合法权益，现依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，向贵单位作出如下书面承诺：

一、保密信息范围

本承诺所称“工作秘密”，指承诺方在本项目执行过程中直接或间接获取、知悉的贵单位以下信息（包括但不限于）：

1.技术信息：信息系统源代码、开发文档、系统架构设计、数据库结构、运维参数配置等；

2.业务信息：用户数据、交易记录、客户名单、业务流程规则、经营策略、财务数据等；

3.敏感信息：国家敏感信息、不为公众所知悉的信息、敏感个人信息、因信息丢失或损坏对贵单位的形象或工作职能造成损害的数据信息，以及其他双方约定或贵单位内部规定保密的信息。本协议所称贵单位的工作秘密不限于贵单位本身的工作秘密，还包括因业务往来所知悉的合作单位的工作秘密，以及贵单位依照法律规定（如在缔约过程中知悉的对方当事人的秘密）或有关协议的约定（如技术合同、合作协议等）对外承担保密义务的事项等。具体包括但不限于系统业务数据、技术方案、项目设计、技术指标、计算机软件、数据库、实验结果、图纸、技术资料、涉及工作秘密的业务函电、投资计划、合作计划、客户资料、采购资料、定价政策、不公开的财务资料、业务策略、技术方法等信息。其中敏感个人信息：一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

4.其他贵单位明确标注或根据行业惯例应视为保密的信息。

二、保密义务内容

承诺方在本项目服务期间及服务结束后，对工作秘密承担以下义务：

1.严格限制接触范围：仅允许参与本项目执行的必要人员接触工作秘密，且该类人员需事先签署内部保密协议，并接受保密培训；

2.禁止非法使用与披露：未经贵单位书面许可，不以任何方式（包括但不限于复制、传输、公开、转让、许可他人使用等）向任何第三方披露、使用或允许他人使用工作秘密；

3.采取安全保护措施：按照《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等规定，对敏感个人信息采取加密存储、访问控制、权限管理等技术措施与制度措施，防止泄露、篡改或丢失；

4.配合信息安全管理：如发现工作秘密可能泄露或已泄露，立即采取补救措施，并在24小时内书面通知贵单位，配合贵单位调查及处理；

5.项目终止后处理：服务结束或合同终止时，立即返还或销毁全部工作秘密载体（包括电子数据与纸质资料）。

三、保密期限

本承诺项下保密义务的期限为：自承诺方首次接触工作秘密之日起至该信息因合法途径被公众知悉或贵单位书面免除保密义务之日止。其中，涉及商业秘密的保密义务持续至该商业秘密进入公有领域或失去商业价值时止。

四、违约责任

若承诺方违反本承诺，贵单位有权采取以下措施追究责任：

1.依据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定，贵单位有权要求承诺方承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。其中，赔偿损失范围包括但不限于调查费用、诉讼费用、律师费、直接经济损失、商誉损失等实际损失；

2.若违约行为涉及个人信息侵害，适用《中华人民共和国个人信息保护法》第六十九条规定，采用过错推定原则，承诺方不能证明自身无过错的，需承担损害赔偿责任；若涉及商业秘密侵权，依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第十条规定，承诺方需赔偿贵单位因侵权遭受的实际损失，或按承诺方因侵权获得的利益计算赔偿金额；

3.若承诺方的违约行为构成根本违约（包括但不限于严重泄密、导致贵单位核心业务受损等），贵单位有权立即终止服务合同。合同终止后，承诺方仍需承担本条第 1 款、第 2 款约定的赔偿责任；

4.承诺方违反保密约定，因故意、过错或过失泄密的，应立即采取停止泄密、挽回损失等补救措施，并向贵单位支付合同总价款20%的违约金；该违约金为惩罚性违约金，可与本条第 1 款约定的损失赔偿同时主张；承诺方员工违反保密义务的，视为承诺方违约，

承诺方需承担连带责任；服务结束或合同终止时，承诺方未按要求返还、销毁全部工作秘密载体（包括电子数据与纸质资料），或未出具书面确认文件的，应向贵单位支付合同总价款20%的违约金，同时需在贵单位指定期限内完成整改；

5.若承诺方的违约行为涉嫌刑事犯罪，贵单位有权向司法机关报案，追究承诺方及相关责任人的刑事责任；刑事追责不影响贵单位依据本条约定主张民事赔偿。

五、其他条款

本承诺书自我单位盖章之日起生效。本承诺书作为合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力；若与合同约定冲突，以本承诺书为准。

承诺方（盖章/签字）：北京华耘信息技术有限公司

法定代表人/负责人（签字）：张炜

签署日期：2026 年 6 月 8 日

附件 3：廉洁自律承诺书

廉洁自律承诺书

致：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

为配合推进反腐倡廉建设，落实廉洁风险防控规定，我公司作为直属单位业务发展-北京市数字教育专业客户服务项目承担单位，作出如下廉洁自律承诺：

一、我公司保证向贵方提供符合质量标准的货物、产品、工程建设或服务，并承诺对所提供的货物、产品、工程建设或服务按《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国建筑法》以及我国其他相关法律、法规和规章的规定承担法律责任。

二、我公司保证坚持依纪、依法经营宗旨，自觉遵守廉政制度的规定，严格执行合同条款，不以次充好，不降低货物、产品、工程建设或服务的质量标准，坚持公平竞争、廉洁守信、诚信为本。

三、我公司保证在提供货物、产品、工程建设或服务过程中不实施商业贿赂行为。对在合作过程中实施商业贿赂行为的人员的按照《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《关于办理商业贿赂刑事案件适用法律若干问题的意见》以及我国其他相关法律、法规或规章的规定进行处理。

四、我公司指定（姓名：闫宏英，联系电话：13911788436）作为项目负责人洽谈、处理业务。项目负责人必须在工作时间到贵方或贵方指定地点联系商谈、处理相关业务，不得借故到贵方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何形式的优惠或好处。

五、我公司有责任和义务向贵方纪检部门或其他相关部门举报贵方工作人员在合作过程中的暗示、索要和收受贿赂的行为。贵方发现我公司存在贿赂行为的，亦有权向相关部门报告。

六、贵方在合作过程中如发现我公司违反法律规定或项目约定行为时，有权解除与我公司的购销、工程建设、运维、监理、服务等合同，停止一切业务往来，并且返还贵方已支付费用。赔偿贵方

经济损失，赔偿范围包括但不限于律师费、诉讼费、鉴定费、公证费等由我公司承担。

七、本承诺书自我公司盖章、法定代表人和项目负责人签字之日起生效。

八、本承诺书作为我公司与贵方签订的购销、工程建设、运维、监理、服务等合同的重要组成部分，与该合同一并执行，具有同等法律效力。

承诺人（公章）：北京华耘信息技术有限公司

法定代表人（签字）：张炜

项目负责人（签字）：闫宏英

签署日期：2026年6月8日

附件 4：服务内容及要求

一、项目概述

北京市数字教育客户服务项目旨在采用“400热线+在线客服”的双渠道服务模式（法定节假日除外），将自动语音、人工服务、信息资料处理紧密结合起来。项目主要是为包括北京市义务教育入学服务平台（幼升小/小升初）、全国教师管理信息系统（北京）、北京市普通高中学生综合素质评价电子平台、北京市教育统一认证平台等在内的20多个业务平台提供全方位的技术支持与客户服务，并为北京市的所有家长、学生及教师提供全年不间断的相关咨询服务与技术支持，同时承担相应的通话及线路费用。

二、需实现的功能或者目标

为响应《教育数字化战略行动》等国家政策，推动北京教育数字化转型，本项目旨在通过400热线与在线客服构建标准化、全时响应的高效客户服务体系，为全市家长、学生、教师提供覆盖20多个主要业务平台的技术支持、业务咨询和问题解答。建立“400热线+在线客服”双轨服务模式，旨在通过人机协同高效处理咨询，显著减轻各业务部门的服务压力，从而提升用户对政府部门工作的满意度与社会公信力，并保障平台稳定运行，最终提升教育服务的现代化水平。

三、服务要求

1.对服务平台的熟悉程度要求

服务团队需对北京义务教育入学服务平台（幼升小/小升初）、全国教师管理信息系统（北京）、北京市普通高中学生综合素质评价电子平台、北京市教育统一认证平台等主要业务平台的操作流程、业务

规则及常见技术问题（如教育ID登录/密码重置、数据同步、浏览器兼容性等）有深入了解和实操能力，确保能够快速定位并解决用户咨询问题。

2.知识库管理要求

根据各业务平台特点，结合实际情况，至少要针对重点咨询平台的知识库进行规范化管理。

3.技术参数及规格要求

北京市数字教育客户服务项目充分利用北京市教育系统内现有的信息网络资源，将自动语音、人工服务、信息资料处理紧密结合起来，以400热线电话和在线客服（法定节假日除外）的形式，设立充足的坐席位数，为各业务平台提供相应的技术支持服务并承担相应的通话费用及线路费用。

四、需执行的或涉及的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

项目服务的技术规范应符合国家关于教育信息化、数字政府服务、客户服务系统、信息安全等方面的最新标准与规范，并满足合同与“采购要求”部分中明确规定的服务要求。

五、需满足的质量、安全、物理特性等其他方面的要求

质量要求：满足项目服务要求并通过采购人验收。

安全要求：符合国家有关安全技术要求。

物理特性：满足国家相关规定。

六、需满足的服务标准、期限、效率等要求

1.服务标准：满足项目服务要求并通过采购人验收。

2.服务期限：2026年6月12日-2027年6月11日，服务期间，工作日提供不少于8小时/日的人工（法定节假日除外）+在线客服协同服务，人工服务时间段外以及法定节假日期间，需确保在线客服系统24小时有效运行。

3.服务效率：执行采购要求和现状，按时、保质、保量完成工作任务。

4.项目团队要求：呼叫中心经理，要求必须具备多年话务经验，有普通话等级证书。

5.项目人员，要求配置合理、完善、职责明确。具体业务实施过程中，需依据不同业务平台的需求，设置相应的熟悉各业务平台操作的坐席人员，能快速、准确的诊断用户遇到的网络、设备、系统操作等技术问题。

七、售后服务要求

在服务期内需提供以下服务：

（1）实时技术支持

应为用户提供实时技术支持服务，确保北京市数字教育客户服务项目稳定运行。

（2）故障响应

在接到故障报修要求时，1小时内做出明确响应和安排，在2小时内为建设单位提供维修服务，并做出故障诊断报告。

（3）热线服务

提供热线电话、E-mail、传真、网站等途径，随时接受建设单位提出的各种技术问题，并在 24 小时内提出解决方案。

（4）报表统计

定期提供呼入呼出统计、业务分析报表等统计报表。

八、其它要求：

1、针对本项目提供具体的建设内容及需求分析,包括对项目建设重点难点,即项目组对主要服务平台(北京义务教育入学服务平台、全国教师管理信息系统（北京)、北京市普通高中学生综合素质评价电子平台、北京市教育统一认证平台等业务平台）的了解程度及常见咨询问题的应答情况;

2、针对本项目提供服务方案,能够结合现状特点制定服务方案,包括但不限于对当前呼叫中心系统和在线客服系统的熟悉程度;

3、针对本项目提供专业知识库管理方案,针对用户咨询量最多的北京义务教育入学服务平台、全国教师管理信息系统（北京）、北京市普通高中学生综合素质评价电子平台、北京市教育统一认证平台等业务平台，提供累计不少于50条用户咨询“热点问题”及解答等

4、提供针对本项目的工作质量目标及保障措施、工作进度计划及保障措施方案、售后及应急方案。

九、服务期及服务地点

服务期：2026年6月12日-2027年6月11日。

服务地点：北京。

十、验收要求

1、履约验收主体：甲方组织项目验收工作，甲乙双方共同参与。

2、履约验收方式：甲方邀请相关行业专家开展履约验收。

3、履约验收内容：招标文件及合同约定的服务内容。

4、履约验收标准：服务方除满足各项服务需求外，还应满足相关管理需求。能够通过专家验收会的验收，作为本次项目的最终验收的标准。并且需要通过提供相关的服务报告及服务过程文档材料，证明项目质量要求达到优良。

5、履约验收时间：服务期结束后。