

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：2024年11月21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-2024-996）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 2024 年 11 月起至 2025 年 11 月止。

第二条 服务内容

利用统一的电话号码提供全场景智能 AI 咨询服务，选用统一热线管理平台、统一标准知识库回答、提供移动端公众号在线智能咨询。本项目需提供 10 个移动端在线客服机器人 7×24 小时咨询服务、3 个智能回访语音机器人服务、16 个政务咨询应答岗工作时间 5×8 小时电话咨询服务、移动端 2D 数字人咨询服务及配套其他设备租赁服务，提供登记注册、食品、药品审批咨询及档案事项咨询。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、零见面的咨询接待服务。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¥1,990,000.00元（大写：人民币壹佰玖拾玖万元整）。

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¥199,000元（大写：人民币拾玖万玖仟元整）。

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¥1,990,000.00 元（大写：人民币壹佰玖拾玖万元整）。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，验收合格后，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到后台解决。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。

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。

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：2020年11月21日

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：2020年11月21日

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					
1	智能在线客服机器人：配置 10 个智能在线客服服务，提供 7×24 小时咨询服务。 单位：个/年	¥8,800.00	10	¥88,000.00	无
2	对接通讯协议模块：提供对接通讯协议模块服务。 单位：套/年	¥3,000.00	10	¥30,000.00	无
3	回访语音机器人授权：提供 3 个智能回访服务。 单位：个/年	¥1,500.00	3	¥4,500.00	无
4	IVR 系统 MRCP 接口服务：IVR 系统支持 MRCP 接口，与第三方智能语音系统对接，实现智能语音导航和智能语音会话功能。 单位：套/年	¥20,500.00	1	¥20,500.00	无
5	呼叫中心系统服务：包括人工座席管理功能，电话的呼入呼出、转接、通话，呼叫中心系统管理，通话记录（含录音）、黑白名单管理、大屏监控；通话报表、呼叫质检、座席资料管理，角色管理、权限管理。 单位：套/年	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无
6	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	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无
7	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	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无
8	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	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无
9	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	¥18,000.00	1	¥18,000.00	无

	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				
二、移动端数字人咨询服务					
10	2D 数字人：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	¥50,000.00	1	¥50,000.00	无
11	移动端数字人知识库运维更新服务：提供登记注册业务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	¥55,000.00	1	¥55,000.00	无
三、政务咨询应答服务					
12	政务咨询应答岗：提供 16 个政务咨询应答岗一年 12 个月工作日时间 5×8 小时咨询服务。 单位：坐席/年	¥99,600.00	16	¥1,593,600.00	无
四、其他租赁服务					
13	通讯协议对接：E1 数字中继服务。 单位：项/年	¥5,400.00	1	¥5,400.00	无
14	音频处理服务：人工录音存储服务。 单位：项/年	¥8,000.00	1	¥8,000.00	无
15	10M 跨省专线：运营商 10M 专线。 单位：项/年	¥45,000.00	1	¥45,000.00	无
总价（元）				¥1,990,000.00	

