

青冈县 12345 政务服务便民热线平台建设项目

甲方：青冈县营商环境建设监督局
地址：黑龙江省绥化市青冈县人民
办事中心

乙方：山东德全新基建科技有限公司
地址：中国（山东）自由贸易试验区济
10 楼南片区工业南路 59 号中铁财智
中心 2 号楼 1608

合同号：[231223]QGJC[CS]20230001

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，甲、乙双方就青冈县 12345 政务服务便民热线平台建设项目（项目编号：[231223]QGJC[CS]20230001）经平等自愿协商一致达成合同如下：

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同格式以及合同条款
- (2) 中标结果公告及中标通知书
- (3) 磋商文件
- (4) 响应文件
- (5) 变更合同

2. 本合同所提供的标的物、数量及规格等详见中标结果公告及后附清单。

3. 合同金额

合同金额为人民币 2763900 元，大写：贰佰柒拾陆万叁仟玖佰元整。其中合同不含税金额为 2607452.83 元，大写：贰佰陆拾万零柒仟肆佰伍拾贰元捌角叁分，税率为 6%。税额为 156447.17 元，大写壹拾伍万陆仟肆佰肆拾柒元壹角柒分。

4. 付款方式及时间

1 期：支付比例合同金额 70%，按照项目形象进度阶段性付款，完成进度达 70%及以上，验收合格后 5 日内支付合同金额的 70%。

2 期：支付比例合同金额 30%，完成全部工作内容并且验收合格后 5 日内支付合同金额的 30%。



5. 交货安装

交付时间：合同签订后 45 个日历日内完成全部内容

交付地点：青冈县人民办事中心 3 楼

6. 质量

乙方提供的标的物应符合国家相关质量验收标准，且能够提供相关权威部门出具的产品质量检测报告；提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准。

7. 包装

标的物的包装应按照国家或者行业主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护标的物安全、完好的包装方式。

8. 知识产权

乙方应保证甲方在中国境内使用标的物或标的物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

9. 验收

(1) 乙方将标的物送达至甲方指定的地点后，由甲乙双方及第三方（如有）一同验收并签字确认。

(2) 对标的物的质量问题，甲方应在发现后向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在 3 日内负责处理。甲方逾期提出的，对所交标的物视为符合合同的规定。如果乙方在响应文件及磋商过程中做出的书面说明及承诺中，有明确质量保证期的，适用质量保证期。

(3) 经双方共同验收，标的物达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并可解除合同且不承担任何法律责任。

10. 售后服务

(1) 乙方应按磋商文件、响应文件及乙方在磋商过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的售后服务。

(2) 其他售后服务内容：交付验收后免费运维一年（响应文件售后承诺等）

11. 违约条款

(1) 乙方逾期交付标的物、甲方逾期付款，每逾期一日，违约方按照逾期部分对应金额的万分之 3 向守约方支付违约金。

(2) 其他违约责任以相关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

12. 不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 3 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

13. 争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列第二种方式解决：

(1) 提交青冈县仲裁委员会仲裁。

(2) 向原告所在地人民法院起诉。

14. 合同保存

合同文本一式五份，采购单位、供应商、政府采购监管部门、采购代理机构、国库支付执行机构各一份，自双方签订之日起生效。

15. 合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分

甲方： (章)

乙方： (章)

采购方法人代表： (签字)

供应商法人代表： (签字)

开户银行：青冈县农村信用合作社

开户银行：华夏银行济南市高新支行

帐号：619990122000066973

帐号：4634200001810200014860

联系电话：0455-3238397

联系电话：0531-86961093

签订时间 年 月 日

附表：项目服务清单

附表：项目服务清单

青冈县 12345 政务服务便民热线平台功能清单

序号	一级功能	二级功能	具体功能描述	数量	单位
一、话务管理系统					
1		IVR 自动语音应答系统	提供图形化脚本编辑，多功能元器件拼接脚本流程；提供排队功能以及多种分配方式。	1	套
2		并发管理	多线程并发管理，提供会话独立线程，支持高并发呼叫。	1	套
3		路由管理	提供多路由呼叫配置，不同路由可以对应不同的网关。	1	套
4		分轨录音	提供单、双轨录音，单轨录音占用空间小，双轨录音可用于识别分析。	1	套
5		智能化对接	提供 mrcp 对接方式对接智能语音识别以及合成引擎。	1	套
6		坐席管理	提供 websocket 坐席插件，JQ 进行封装，提供坐席命令以及服务端事件的推送。兼容时下所有主流浏览器。	1	套
二、工单管理系统					
1		呼叫平台对接	将呼叫平台集成到业务系统中，实现语音与业务流程结合。	1	套

2	短信平台对接	与运营商短信网关对接，系统调用短信网关实现自动收发短信。	1	套
3	短信服务	提供短信服务建设，诉求受理、预警通知、评价反馈提供短信服务支撑。	1	套
4	软电话控件	支持对市民从热线电话、网站、微信这些对外服务渠道提交的诉求进行专业表单的工单登记，根据来电快速获取诉求对象信息，并支持通过百度地图快速定位事件发生地，将受理业务与智能化应用深度结合，实现受理能力的优化、受理效率的提升、受理质量的提高，提升市民的获得感。	1	套
5	工单登记		1	套
6	全媒体工单		1	套
7	工单派审	话务员通过电话、微信、网站渠道受理登记市民的诉求之后，支持对工单进行下一步派审处理。	1	套
8	结果审核		1	套
9	延时审核		1	套
10	不满意工单处理	对于涉及要派发给办理单位处理的工单，由热线中心话务员根据统一标准规范形成任务单派发给相应的办理单位。	1	套
11	部门任务单处理		1	套
12	退单处理		1	套
13	工单列表页	应用支撑系统为平台提供应用支撑组件。功能包括：统一用户管理、统一工作流管理、统一消息服务、统一日志审计。	1	套
14	工单详情页		1	套
15	应用支撑系统		1	套

三、好差评系统

1	话后满意度	支持在通话结束后对坐席人员进行满意度评价。	1	套
2	工单回访	支持工单完成后，收集市民群众对工单办理情况的满意度及意见建议情况。	1	套
四、多媒体受理				
1	小程序（公众端）	自助下单	1	套
2		个人中心		
3		常规资讯		
4	门户网站	个人中心	1	套
5		门户知识展现		
6		门户信息发布		
五、知识库系统				
1	知识采编	对于近期热点问题，可通过知识采编功能，更新最新知识内容，丰富知识库的内容。	1	套
2	知识审核	所有上报上来的知识需要由审核人员进行审核。审核人员需要对知识基本信息、内容、公开方式等进行审核，审核通过后，该条知识在相应的时间内即可上架。	1	套
3	知识上架	审核通过的知识，按照设定的生效日期，自动在知识库上架。	1	套
4	知识下架	系统提供知识下架功能，主要包括到期下架、手动下架。	1	套

5	知识提问	公众遇到无法在知识库中搜索到满意回答的问题，可通过知识提问的功能向热线中心提交问题。	1	套
6	知识查看	知识查看提供各类主题知识类别下知识的展示，相关岗位通过选择对应知识的类别，可查看该类别下的全部知识。	1	套
7	知识纠错	可对有问题的知识发起知识纠错。上报纠错的知识经过审核后，会通知该知识上报人，有该知识上报人对知识进行修改，修改的知识经过审核后重新上架到知识库中。	1	套
8	运维管理	运维管理提供了知识的归口主题管理和模板管理。	1	套
9	知识收藏	支持对知识的收藏。话务人员在浏览知识内容时，可将某条知识收藏到个人知识收藏夹中，从而提高长期使用知识、频繁使用知识的便捷度。	1	套
10	知识评价	实现面向公众和面向热线中心的知识点评。	1	套
六、数据统计分析系统				
1	整体感知	基于热线业务，对平台沉淀的热线数据进行可视化展示，从多种维度进行可视化展示，支持对诉求总量、诉求事件、类型进行展示；支持对话务情况进行统计展示；支持对平台受理的诉求数据进行统计展示，方便领导掌握不同层面的中心运营情况。	1	套
2	数据汇聚可视化		1	套
3	话务统计分析		1	套
4	诉求统计分析		1	套
七、效能监察系统				

1	红牌管理	红牌管理用于一旦发现问题，就使用相应的红牌进行醒目标记，防止由于时间的拖延而导致问题被遗漏，并能够时刻提醒和督促工作人员去解决问题。	1	套
2	黄牌管理	系统会自动对一些即将超期的工单自动发送黄牌预警提醒至对应的工单流程办理人，通过消息提醒的方式提醒对应的流程办理人尽快处理即将超期的工单，并在该流程办理人员工作台上清晰展示黄牌预警详情。	1	套
3	手动督办	通过手动督办功能，对一些即将过期或者已经超期的工单通过登记督办信息发起督办，提醒相关单位加快办理的程度。	1	套
八、数据交换对接				
1	平台数据汇聚	提供对外的标准对接接口，汇聚县级的热线受理信息、工单记录、回访评价、工单数据所需的数据上传至市级平台；业务侧对接，实现工单由县级系统平台派发到市级平台，也可接收市级平台下派的工单进行处置办结。	1	套
九、热线归并				
1	整体并入	对一些企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线，号码将被取消，话务座席整体并入到 12345 热线中心。	1	套
2	双号并行	对于话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线，号码将被保留，话务座席并入 12345 热线中心进行统一管理。	1	套

3	设分中心	对于实行垂直管理的国务院部门在各地地区设立的政务服务便民热线，将以分中心形式归并到所在地 12345 热线中心，保留号码和话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制，提供“7×24 小时”全天候人工服务。	1	套
十、智能化软件部分				
1	故事板配置	利用 AI 能力，对诉求人进行“点对点”回访操作，按照预先设定好的回访步骤，逐渐完成回访业务流程。	1	套
2	回访策略管理		1	套
3	回访计划管理		1	套
4	外呼故事板管理	管理人员可根据需要，预先在系统中设置相应的规则和故事板，通过智能外呼面向市民进行告知外呼。	1	套
5	批量外呼管理		1	套
6	外呼策略管理		1	套
7	外呼计划管理		1	套
8	外呼结果查看		1	套
9	智能知识推荐	支持知识推荐，为座席人员推荐相关的知识点，辅助座席人员日常业务办公。	1	套
10	工单列表页（高级检索）	智能检索支持用户通过多种的搜索方式、多种筛选和排序方	1	套

1	外线使用
2	坐席使用

许可	提供外线使用许可、坐席使用许可，呼叫中心外线许可包含 30 座席，呼叫中心坐席许可包含 15 座席。	1	套
		1	套