

西安市雁塔区医疗保障经办服务中心
信息化建设项目

政府采购合同书

采购人（甲方）：西安市雁塔区医疗保障经办服务中心

成交单位（乙方）：陕西锦鑫智语智能科技有限公司

签订地点：西安市雁塔区医疗保障经办服务中心

签订时间：2025年7月4日



根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、《中华人民共和国民法典》和甲方（医保中心信息化建设项目）（SXHT-(CS)20250418）的竞争性磋商文件、响应文件等有关规定，为确保甲方采购项目的顺利实施，甲、乙双方在平等自愿原则下签订本合同，并共同遵守如下条款：

第一条 项目基本情况

为进一步畅通医保咨询渠道，解决医保热线接听问题，雁塔区医疗保障局拟租赁语音客服系统，缓解综合服务窗口热线电话接通率不高的问题。

第二条 服务期限

自合同签订之日起至 2026 年 06 月 13 日

第三条 服务内容与质量标准

西安市雁塔区医疗保障经办服务中心智能语音客服系统租赁服务，系统依托健全的业务问答大模型，精准定位业务场景，提供业务呼入与呼出服务，搭建语音导航机器人、智能语音机器人、大模型机器人。服务内容主要包括；

1、智能客服系统维护和中继网关保障，能够接入中心电话语音和在线文本服务渠道，具体开发功能如下；

类别	二级功能	功能点列表
基础功能	通话功能	支持呼入、外呼、接起、挂断、保持、静音等

		基础操作；
		支持座席绑定分机、软电话进行呼叫；支持座席在线修改绑定电话；
		支持呼入来电轨迹展示：在呼叫来电弹屏时，便于当前服务座席更了解咨询者的意向动态，从而更好地满足咨询者的需求，提高座席的沟通效率，也提升来电咨询者的满意度；
		支持通话结束后实时生成通话记录及录音文件；
		支持风控黑名单自助申诉入口，进行号码申诉。

2、语音电话和在线客服系统自助服务过程，需接入大模型机器人服务（不低于 5 路并发），具体功能如下；

①多模型与 API 支持，兼容 GPT、Claude、文心一言等主流大模型。

②知识库构建与问答，支持导入 Word、PDF、Excel 等文档，自动完成文本预处理、向量化和 QA 分割，提升 AI 对特定领域知识的理解能力。通过 RAG（检索增强生成）技术，结合本地知识库提供精准回答，减少大模型的幻觉问题。可视化工作流编排，基于 Flow 模块拖拽设计复杂流程（如数据库查询、库存管理），无需编码即可实现自动化任务。

3、语音 SIP 话机数量不低于 7 个，在线文本坐席并发不低于 5 路并对接公众号渠道，具体功能如下；

①大模型基础问答模块，该模块利用大语言模型（LLM）提供智能问答服务，适用于常见问题的快速响应。

多轮对话支持：支持上下文理解，实现更自然的多轮对话交互。

意图识别与分类：自动识别用户意图（如咨询、投诉、订单查询等），并引导至对应流程。

智能推荐：根据用户历史行为或当前对话内容，推荐相关产品或解决方案。

答案溯源：对每次回答提供来源依据，便于用户信任与核对。

知识库整合：将企业 FAQ、产品手册、政策法规等内容结构化并导入知识库，由 AI 模型进行语义理解与检索。

②转人工模块，当 AI 无法处理复杂问题时，无缝切换至人工客服。

排队系统优化：实时显示排队人数与预计等待时间，提供“留言”或“预约回拨”选项。

上下文传递：在转人工前，将用户与 AI 的对话记录完整传递给人工客服，避免重复沟通。

技能匹配机制：根据问题类型（如技术、售后、财务）将用户分配给最合适的客服人员。

③留言模块，为非工作时间或无法立即解答的问题提供留言服务。

结构化留言表单：引导用户填写关键信息（如联系方式、问题类别、截图上传等），提高后续处理效率。

自动分类与标签化：留言内容自动归类并打上标签（如“售后问题”、“产品反馈”），便于后续处理。

留言状态追踪：用户可查看留言处理进度（待处理/处理中/已回复）。

④ 服务评价模块，收集用户对客服服务的反馈，用于质量监控与改进。

多维度评分：包括响应速度、解决问题能力、服务态度等维度。

星级评价+文字评论：结合量化评分与定性反馈，获取更全面的意见。

匿名评价选项：鼓励用户真实反馈。

4、智能客服系统功能提供业务呼入与呼出服务，可自定义配置语音咨询机器人、智能文本机器人。支持呼入路由优先级，支持转接到语音导航、指定分机或固定号码，支持全程录音并录音文件备份，具体开发功能如下；

类别	二级功能	功能点列表
智能客服系统	座席状态切换	支持座席手动切换在线状态；
		支持自定义座席置忙状态；
	状态小计	支持座席查看自己各个置忙状态的累计时长；
	首页看板	支持查看首页看板，座席可查看自己的呼叫情

		况，管理员可以看到整体的呼叫情况，首页看板分为呼叫中心与在线客服；
		支持座席首页展示满意度好评率：管理员可勾选满意度报表中的字段，座席可在系统首页查看座席本人的满意度及接听率情况；
座席管理	功能配置	支持批量新增、批量复用、批量删除、批量上下线、批量启用/禁用、批量修改、批量解绑
		支持批量导出座席信息；
		支持批量修改座席配置；
		支持呼入振铃提醒：
		支持外呼弹屏提醒：
		支持直呼座席语音提示：
	智能外显	支持随机外显，管理员给座席分配一批外显号码随机外显；
	外显策略	座席外呼客户时，支持座席的外显号码前两次外显号码 A，第三次外显号码 B。（可根据需求进行灵活配置）。
	关闭浏览器下线	支持设置关闭浏览器时自动下线座席。
	弹屏自动跳转	支持设置客户来电或座席外呼，系统自动跳转到弹屏页，默认给出弹屏提示不做页面强制跳转；

	软电话自动应答	支持设置软电话自动应答，无需座席手动接听；
	黑白名单	支持管理员对于客户号码可以将号码设置为黑名单或白名单，且黑名单支持有效期自动解除功能。
录音设置	录音类型	支持全程录音、接通后开始录音两种类型；
	存储设置	支持 wav 录音文件备份；
通话记录	通话记录	支持每通通话都有记录留存，可进行追溯、试听、下载等，座席角色与管理角色都可查询通话记录。
		支持在通话记录中查看接听座席情况、满意度调查情况等。
		支持播放通录音、下载录音等。

5、配备驻场话务坐席 2 名以上，且熟悉医保业务办理流程，并配备相应的硬件设备；

6、定期对话务人员进行医保业务技能培训及绩效考核；

7、本项目涉及软件及硬件设备均符合国产化要求；

8、质量要求：须符合（国家（行业）强制性标准及采购人要求）；

第四条 服务费用及支付方式

1、本项目服务费含税为人民币壹拾捌万玖仟壹佰元整，

(¥ 189100.00 元)。

2、服务费按下列比例支付价款：双方签订合同后，系统安装调试完毕，支付合同总金额的 80%；甲方验收合格后，支付合同总金额的 20%。

3、每次付款前乙方应开具与付款金额一致的正式发票交给甲方，甲方收到发票后以转账形式支付乙方服务费用，否则，甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任，且乙方不得以此为由停止履行本合同项下的任意义务。乙方未履行义务产生一切法律后果由乙方承担，且视为乙方违约。

4、乙方收款账户如下

账户名称：陕西锦鑫智语智能科技有限公司

开户行：上海浦东发展银行股份有限公司西安唐延路支行

账户：72120078801200000903

第五条 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。如因乙方提供的服务涉及知识产权纠纷，给甲方造成损失及不良影响的，均视为乙方违约，乙方应按照本合同价款的 20%承担违约责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失及为救济权利甲方所产生的律师费、诉讼费、保全费、保函费、交通费等费用。

第六条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第七条 甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改，须达到甲方要求。

2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。履约保证金按照本合同总价款的 20% 执行。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第八条 乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及

时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督，按照甲方的要求及时完成整改。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

6、严格执行合同服务内容，双方若发生争议应协商解决，争议解决过程中，未经甲方同意不得擅自停止服务内容。

第九条 违约责任

1、合同违约情况按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

3、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，由乙方独立承担全部赔偿责任，并且因此导致甲方产生相关诉讼费、保全费、律师费、交通费等费用均由乙方承担。本合同中乙方的违约责任如无特别说明，均按照本合同总价款的 20% 执行。

4、未按合同要求提供服务或质量不能满足技术要求，甲方有权终止合同并对乙方违约行为进行追究违约责任。

5、甲方享有本合同监督核实权利过程中发现乙方存在需要整改问题后，乙方应在 10 日内进行整改，否则甲方有权解除本合同，期

间服务无法提供的甲方可寻求第三方单位进行补充服务，产生相关费用由乙方全额承担。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续7天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。如不继续履行合同，乙方已收取的服务费用应按照天数进行计算结算退回甲方。

第十一条 合同的变更和终止

除《中华人民共和国政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十二条 解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，则采取以下第1种方式解决争议：

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

(2) 向西安仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十三条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式肆份，自双方签章之日起起效。甲方壹份，乙方壹份，政府采购代理机构壹份，同级财政部门备案壹份，具有同等法律效力。

(此处以下无正文，为签署页。)

甲方(盖章):

法定代表人(委托代理人):

签约日期:2025年7月4日



乙方(盖章):

法定代表人(委托代理人):

签约日期:2025年7月4日

