合同

项目名称:西安市市场监督管理局高新区分局审批窗口业务咨询电话服务项目

项目编号：DCZX2025-ZCCS-FW1063

甲方：西安市市场监督管理局高新区分局

乙方（成交供应商）：陕西锦鑫智语智能科技有限公司

丙方：西安高新技术产业开发区行政审批服务局

签订日期：2025 年 8 月 14 日

甲方：西安市市场监督管理局高新区分局

乙方：陕西锦鑫智语智能科技有限公司

丙方：西安高新技术产业开发区行政审批服务局

依据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲、乙双方就西安市市场监督管理局高新区分局审批窗口业务咨询电话服务项目相关事项达成一致意见，订立本合同。

一、项目范围

1.项目系统维护升级新增功能

热线中心：7x24 小时热线保障随时能接通。

语音导航：用户拨打电话指放宣传或者欢迎语音例如“欢迎致电+单位”等。

热门问题：用户可在自助语音服务的过程中完成常见热门问题的咨询，减少人工处理的电话量。

人工坐席：坐席工作期间，用户如果无法通过自助服务解决企业问题的时候可转接人工坐席接听。由人工坐席完成后续服务。

通话录音：能够确保每通电话都有通话录音，以备后续的调阅和质检。

数据统计：热线呼入呼出分析统计。

公众号留言统计及回复：新增统计公众号收到的用户留言进行数据收集和回复，以了解用户反馈、互动情况等。

知识库：借助智能问答，让用户便捷获取知识资源，实现知识快速检索与答疑解惑 。

业务办理所需制式文件资源下载开发：新增业务办理所需制式文件模板及下载渠道。

食品、药品许可证办理咨询：新增食品、药品许可证咨询业务机器人模型。

新增大模型介入：提升智能问答准确性和灵活性。

2.项目系统新增内容

（1）公众号留言统计及回复

支持公众号留言管理台账，安排每日定时登录公众号后台，手动筛选、整理用户留言，按照咨询、建议、投诉等类别进行分类登记，同时记录留言时间、留言用户 ID 等信息。标注留言具体内容，方便跟踪处理情况。

（2）知识库

构建智能化、一体化的市场监管知识库体系，以大模型为核心驱动，实现知识的智能检索与交互答疑。用户通过咨询热线、公众号、等渠道发起提问时，大模型凭借强大的语义理解能力，精准解析用户需求，快速匹配知识库中相关政策法规、办事指南等内容。支持自然语言模糊查询，用户无需准确表述专业术语，即可获取所需知识。针对复杂问题，大模型可进行多轮对话引导，逐步明确用户意图，整合关联知识生成全面、易懂的解答。此外，知识库具备自动学习能力，持续吸收用户高频咨询问题、最新政策文件及业务办理案例，动态更新优化知识内容，确保用户随时获取最准确、最前沿的知识资源，打造便捷高效的自助服务平台。

（3）业务办理所需制式文件资源下载开发

在公众号内支持业务办理所需制式文件资源下载专区，实现文件便捷获取。在公众号菜单栏设置 “文件模版下载” 固定入口，点击后跳转至文件页面，用文件名字对制式文件进行分类，方便用户快速定位。每个文件条目下方均标注文件用途、最新更新日期、填写须知等信息，同时设置醒目的蓝色“下载”按钮，用户点击即可直接下载标准化 word 格式文件，手机和电脑等多终端查看与编辑。

（4）食品、药品许可证办理咨询

基于大模型技术，构建食品、药品许可证办理专项咨询机器人模型。该模型深度融合食品、药品监管领域的专业知识，当用户咨询食品、药品许可证相关问题时，机器人模型凭借强大的语义理解与推理能力，快速识别咨询意图，并提供专业、准确的解答。支持多轮交互。此外，模型具备自我学习能力，不断吸收新的政策变化和典型案例，持续提升咨询服务的专业性和时效性，为食品、药品企业和从业者提供高效、可靠的咨询服务支持。

（5）大模型介入

本地部署私有 Deepseek32B 大模型，应用大模型语义理解与知识整合能力，对用户咨询进行多维度分析，精准识别模糊、复杂问题背后的真实意图；结合市场监管领域的专业知识库与动态知识图谱，生成逻辑清晰、政策依据准确的回答，同时支持多轮灵活对话，根据用户追问实时调整答案；此外，大模型还能自动学习高频咨询问题，持续优化智能问答的准确性与灵活性，辅助人工坐席快速获取参考方案，全面提升咨询服务的效率与质量。

(6)系统应用的组件需满足国产化要求

三、驻场人员

1.配备驻场话务坐席人员不低于 1 人，且熟悉业务流程，并配备相应的硬件设备；

2.定期对话务人员进行业务技能业务培训及绩效考核。

二、项目服务期

本项目建设服务期为 1 年。

三、合同文件及解释

合同协议书

成交通知书

竞争性磋商文件及澄清补遗文件

成交单位响应文件

技术标准、规范

其他合同文件

四、合同价款、结算与支付

1、本合同总价款

本合同总价款为 RMB 179200.00（人民币大写：壹拾柒万玖仟贰佰元整 ），该合同总价包括承接甲方项目所承担的全过程的一切费用（含税）。

序号	主要服务指标	单位	数量	单价（元）	合价（元）	备注
1	西安市市场监督管理局高新区分局审批窗口业务咨询电话服务项目	年	1	179200.00	179200.00	
2						
合计金额（元）		大写	壹拾柒万玖仟贰佰元整		小写	179200.00
其它						

2、支付方式

合同签订后 5 日内支付总合同金额的 30%作为预付款，30 天内系统升级完成后支付总合同金额的40%,项目维护服务到期后5日内支付总合同金额的30%。（付款前成交供应商须开具足额发票）

3、结算方式

3.1、凡因乙方报价漏项、误报等导致的费用差异均由乙方自行承担，且必须按合同约定继续履行此部分合同内容，结算时不予调整。

3.2、有关部门验收合格后，供应商凭政府采购验收单、合同、中标通知书及发票原件等相关手续到采购方处办理结算手续。验收合格日为乙方实际完成系统建设的日期。

五、权利与义务

（一）甲方的权利与义务

1、甲方有权要求乙方服务项目内容符合国家相关规范，符合国家验收标准，能够通过国家验收。

2、甲方有权要求乙方配合甲方完成服务内容的预验收工作以及正式验收工作。

3、甲方有权要求乙方提供的产品所涉及的第三方权利进行免责。

4、甲方有义务保证按合同所规定的内容及时间支付乙方相关费用。

5、甲方项目负责人为 赵老师 。

（二）乙方的权利与义务

1、乙方应按本合同的规定完成系统升级改造，并保证系统正常运行。

2、乙方有权要求甲方按照实施界面提供必要的施工条件。

3、乙方有义务配合甲方参与项目的预验收、正式竣工验收工作，并确保所安装项目内容符合本项目质量标准。

4、乙方项目负责人为 张锦荣 。

5、在系统验收时，向买方提供相关技术文件。

6、培训甲方或甲方指定的管理人员。

7、按本合同服务期要求完成系统升级。

（三）丙方的权利与义务：合同履行期间，丙方作为监督人，监督甲乙双方合同履行情况，丙方不承担本合同项下的其他任何义务。

六、质量要求、技术标准

严格执行国家及行业标准规范。

七、服务要求

1、服务周期：根据甲方要求。

八、服务地点

1、甲方指定地点。

九、项目验收

1、经甲方考评，考评合格后结算合同价款。

十、保密条款

三方承诺，除非法律另有规定或三方一致同意，任何一方不得将本协议的内容向第四方透露，否则，应向各方承担相应的违约责任。

各方同意在本协议期限内或之后：（1）只为本协议目的而使用属于各方的保密资料；（2）在未得到各方书面同意之前，不将各方的保密资料披露给第四方；（3）如果披露方要求，接受方应立即将任何被要求退还的保密资料退还给披露方。

本协议中，保密资料是指任何一方所有的与披露方现有的潜在的业务、运营或财务状况直接或间接有关的书面、演示、电子、或其他形式的资料（包括：价格、市场营销计划、客户名单、相关数据等），但不包括以下资料：（1）为公众所知的；（2）接受方通过没有保密义务的独立渠道合法获得的资料；（3）接受方在本协议保密条款签订之前已经知道的资料；（4）因法律行为（包括诉讼、仲裁等行为）和执行国家政策的需要进行披露的资料。

十一、违约责任

1、如甲方未能按照合同约定支付款项，每延迟一天应承担当期应付款万分之三的违约金，违约金累计不超过当期应付款10%。若违约金累计已达上限，而甲方仍未按合同约定支付款项的，乙方有权立即终止本合同，并停止系统运行，由此给乙方带来的直接损失及间接损失应由甲方进行赔付。

2、乙方应按照合同规定的期限完成系统建设，每延迟一天应承担当期应付

款万分之三的违约金，违约金累计不超过当期应付款10%。若违约金累计已达上限，乙方仍未履行，甲方有权解除合同，如违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于直接损失、间接损失），乙方应继续承担赔偿责任。

3、甲、乙双方中任何一方违反本合同第十条保密条款的，应当向相对方支付合同总价款1 %的违约金。

4、乙方向甲方保证，其在向甲方提交合同约定的产品之前对合同约定的全部产品享有完全的知识产权及所有权，并保证该产品在交付甲方使用后没有任何权属纠纷，如在甲方使用该产品的过程中出现任何权属纠纷，均由乙方承担全部赔偿责任，乙方还应向甲方承担合同总价款1 %的违约金，违约金不足以弥补给甲方造成的损失的（包括但不限于直接损失、间接损失等），乙方还应当承担补足责任。

5、合同成立后，在任何一方无实质违约的情况下，未经相对方书面允许，任何一方不得单方撤销、中止、终止履行合同。

十二、争议解决

合同各方应本着诚信的态度及共同合作的精神，通过协商及谈判来努力解决由本合同而产生的或与本合同有关（包括本合同项下某一特定货物买卖合同）的任何争议及不同意见。协商、谈判不能解决的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十三、协议期限

本协议从双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。

十四、不可抗力

1、本合同项下的“不可抗力”是指不能预见，不能避免且不能克服的客观情况，使得本合同一方当事人无法履行合同义务，如战争、严重火灾、水灾、风灾和地震以及其他经三方同意属于不可抗力的事故。

2、一方因不可抗力不能履行合同或不能完全履行合同的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部地免除责任。由于不可抗力原因致使项目开发中断时，项目交付日期及付款日期相应顺延，各方不承担违约责任。

3、如不可抗力时间延续90天以上的，各方通过协商达成在合理的时间内继续履行合同，或部分履行合同，或终止合同的履行。

4、一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十五、通知和合同修改

本合同一方给另一方的通知，都应以书面的形式（信函、传真）发送至对方，对本合同条款进行任何改动，均须由甲乙双方签署书面合同修改或经济签证，方为有效。

十六、其他规定

本协议的附件为本协议不可分割的部分，与本协议正文具有同等的法律效力。协议附件与本协议约定不一致的，以本协议的约定为准，除非双方一致同意并以书面形式表示以协议附件为准。

本合同甲、乙、丙三方均同意以上条款内容。

本协议壹式 柒 份，甲方执 叁 份、乙方执 壹 份、丙方执 叁 份，具有同等法律效力。

本合同的订立、履行、变更、终止、解释等均适用中华人民共和国法律。

本合同未尽事宜由双方共同协商，另行订立补充协议，补充协议与本协议具有同样的法律效力。

（以下无正文）

甲方：西安市市场监督管理局高新区分局（盖章）

法定代表人/授权代表：（签字或盖章）

地　　址：西安市高新区都市之门 A 座

开户银行：

乙方：陕西锦鑫智语智能科技有限公司（盖章）

法定代表人/授权代表：（签字或盖章）

地　　址：陕西省西安市高新区天谷八路 156 号西安软件新城研发基地二期【C2】栋 606 室

开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司西安唐延路支行

账　　号：

电　　话：029-88441916

传　　真：029-88441916

签约日期：2025 年 8 月 14 日

账　　号：721200788012000000903

电　　话：029-89582189

传　　真：029-89582189

签约日期：2025 年 8 月 14 日

丙方：西安高新技术产业开发区行政审批服务局　　（盖章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）李悦

地　　址：西安市高新区都市之门 A 座

邮政编码：710076

电　　话：

传　　真：

开户银行：

银行帐号：

签约地点：

签约日期：2025 年 8 月 14 日