合同

项目名称：高新市场监管局审批窗口智能语音坐席项目

项目编号：SXHC2026-227

甲方：西安市市场监督管理局高新分局

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：2026 年 9 月 30 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、丙三方就高新市场监管局审批窗口智能语音坐席项目相关事项达成一致意见，订立本合同。

一、项目范围

本项目包括如下内容：

1. 热线基础服务保障

7x24 小时高可用性与容灾机制：在延续原有稳定架构的基础上，进一步完善异地容灾与故障快速恢复机制。在年报公示期、突发政策热点等话务极端高峰场景下，须具备弹性扩容能力，保障人工坐席接通率不低于 95%。

智能语音导航动态优化：基于往年话务数据分析，优化语音交互流程。根据法定节假日、季节性政策热点自动更新导航策略，持续提升自助服务的分流率与解决率。

人机无缝协同与上下文同步：当智能系统无法解决复杂诉求时，支持一键平滑转接至驻场人工坐席。

2. 新规专项智能知识库构建

升级构建新规专属知识库：针对 2026 年 4 月 15 日施行的《市场监督管理投诉举报处理办法》，进行知识体系架构设计与结构化入库。强化权益保护、优化投诉管辖、梳理并

构建专项知识库。

3. 全媒体渠道与数据资产运营

公众号留言全生命周期闭环管理：实现对微信公众号端智能咨询、留言分类（咨询、建议、投诉等类别）与在线留言的全流程接管。支持对留言用户进行精准回复回访，形成“留言受理-智能/人工处理-结果反馈-评价归档”的完整闭环。

多维数据统计分析平台：升级数据可视化看板，全面整合热线电话与公众号留言数据。提供多维度的诉求热力分析、用户画像描绘及潜在舆情预警功能，通过挖掘高频共性诉求，为市场监管部门的决策优化提供坚实的数据支撑。

4. 微信公众号业务办理数字化专区

升级“制式文件智能下载中心”：在微信公众号端独立规划“文件模版下载”专区功能模块。全新建立各类申请文书、表格的分类管理目录与版本控制机制，配置填写须知智能提示功能。

支持多格式适配与移动端交互：Word、PDF、Excel 等多格式文件的在线解析与预览组件，确保完美适配手机端屏幕，为群众提供便捷的移动端业务办理支撑。

二、项目服务期限

本项目服务期限为自合同签订之日起一年。

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RMB178700（人民币大写：壹拾柒万捌仟柒佰元），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。

2、支付方式

2.1、合同签订后，达到付款条件起10个工作日内，支付合同总金额的30%；

2.2、系统升级功能30天内完成上线后，经确认达到约定付款条件10个工作日内，支付合同总金额的40%；

2.3、项目服务到期终验合格后，达到付款条件起5个工作日内，支付合同总金额的30%。

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，乙方凭政府采购验收单、合同、成交通知书及发票原件等相关手续到甲方处办理结算

手续。

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 张龙 。

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、按本合服务期要求完成系统搭建、软件升级、系统集成及调试。

六、质量要求、技术标准

严格执行国家及行业标准规范。

七、服务地点

锦业路一号都市之门A座。

八、项目验收

经甲方考评，考评合格后结算合同价款。

九、保密条款

双方承诺，除非法律另有规定或双方一致同意，任何一方不得将本协议的内容向第三方透露，否则，应向对方承担相应的违约责任。

双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对方的保密资料，（2）在未得到对方书面同意之前，不将对方的保密资料披露给第三方，以及（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、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2‰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升级，每延迟一天应承担当期应付款2‰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，由此给甲方带来的直接损失及间接损失应由乙方进行赔付。

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，均由乙方承担全部责任，乙方还应向甲方承担合同总价款10%的违约金，违约金不足以弥补给甲方造成的损失的，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。

十一、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。

十二、协议期限

本协议从双方法定代表人或授权代表签字、盖章之日起生效。

十三、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履约中断时，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。

5、受财政预算拨付的影响，本项目付款进度以财政预算到位为前提，乙方充分理解西安高新技术产业开发区管理委员会内部费用审批流程的相关规定，因西安高新技术产业开发区管理委员会履行该流程而导致延迟付款的，乙方不追究甲方的任何责任。

十四、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。

十五、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、乙双方均同意以上条款内容。

本合同正本三份，副本三份，具有同等效力。自双方授权代表签字、盖章之日起生效。

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。如果本合同之附件与本合同规定不符，以本合同规定为准。

（以下无正文）

甲方：西安市市场监督管理局高新区分局

法人代表或授权代表：

签署日期：2026 年 9 月 30 日

乙方：陕西锦鑫智语智能科技有限公司

法人代表或授权代表：

签署日期：2026 年 9 月 30 日

丙方：西安高新技术开发区行政审批服务局

法人代表或授权代表：

签署日期：2026 年 9 月 30 日