

合同编号:

政府采购合同

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称: 杭州市公安局西湖区分局 AI 智能语音外呼服务采购项目

项目编号: XHZFCG-2024-G-25

甲方: 杭州市公安局西湖区公安分局

乙方: 浙江星汉信息技术股份有限公司

签订地: 西湖区公安分局

签订日期: 2025 年 6 月 30 日



2024 年 6 月 11 日, 杭州市公安局西湖区分局 以 公开招标方式 对 杭州市公安局西湖区分局 AI 智能语音外呼服务采购项目 进行采购。经 评审小组 评定, 浙江星汉信息技术股份有限公司 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起 10 个工作日内, 按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定, 按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则, 经 杭州市公安局西湖区分局 (以下简称: 甲方) 和 浙江星汉信息技术股份有限公司 (以下简称: 乙方) 协商一致, 约定以下合同条款, 以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分, 并构成一个整体, 需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形, 那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下, 组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下:

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议;

1.1.2 中标或者成交通知书;

1.1.3 投标或者响应文件 (含澄清或者说明文件);

1.1.4 采购文件 (含澄清或者修改文件);

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容: 详见附件;

1.2.2 服务标准: 详见附件;

1.2.3 技术保障: 详见附件;

1.2.4 服务人员组成: 详见附件;

1.2.5 合同 否 (是/否) 涉及货物。若涉及货物的, 则:

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色: /;

1.2.5.2 货物数量: /;

1.2.5.3 货物质量: /;



1.3 价款

本项目采用以下第合同专用条款条款规定的计价方式计价。

1.3.1 总价合同，本合同总价（含税）为：肆拾叁万伍仟伍佰 ¥ 元（大写：元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1	第二年服务	435500 元
总价		435500 元

1.3.2 单价合同，本合同单价（含税）标准为：435500 元。服务工作量的计量方式为：合同专用条款。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额 ¥ 435500 元（大写：肆拾叁万伍仟伍佰 元人民币）。

1.3.3 其他计价方式：/。

1.4 履约保证金

乙方合同专用条款（是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的合同专用条款%；

1.4.2 履约保证金支付方式详见合同专用条款；



1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起5个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的0.05（可根据情况修改）%计算，最高限额为本合同履约保证金的20 %。

1.5 预付款

甲方合同专用条款（是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见合同专用条款；

1.5.2 预付款的扣回方式详见合同专用条款；

1.5.3 预付款的担保措施详见合同专用条款。

1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见合同专用条款。

1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：合同专用条款；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：合同专用条款；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：合同专用条款。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见合同专用条款；

1.7.4.2 交付地点：合同专用条款；



1.7.4.3 交付方式: 合同专用条款。

1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外, 如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务, 那么甲方可要求乙方支付违约金, 迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.05% (可根据情况修改) 计算, 最高限额为本合同总价的 20 %; 迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起, 甲方有权在要求乙方支付违约金的同时, 书面通知乙方解除本合同;

1.8.2 服务中涉及的货物, 除不可抗力外, 如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物, 那么甲方可要求乙方支付违约金, 违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05 (可根据情况修改) % 计算, 最高限额为本合同总价的 20 %; 迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起, 甲方有权在要求乙方支付违约金的同时, 书面通知乙方解除本合同;

1.8.3 除不可抗力外, 如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款, 那么乙方可要求甲方支付违约金, 违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 (可根据情况修改) % 计算, 最高限额为本合同总价的 20 %; 迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起, 乙方有权在要求甲方支付违约金的同时, 书面通知甲方解除本合同;

1.8.4 除不可抗力外, 任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务, 经催告后在合理期限内仍未履行的, 或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的, 或者任何一方有腐败行为 (即: 提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为) 或者欺诈行为 (即: 以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为) 的, 对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.8.5 除前述约定外, 任何一方未能履行本合同约定的义务, 对方当事人均



有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任合同专用条款另有约定的，从其约定。

1.9 争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第合同专用条款条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交合同专用条款仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向合同专用条款人民法院起诉。

1.10 合同生效

项目服务时间为 3 年，合同实行一年一签，但不超过 3 年，合同金额每年相同，为第一年中标金额。合同期内，中标单位没有按合同规定服务，采购单位有权终止合同，另行招标采购。

本合同自双方当事人盖章签字时生效。



甲方: 杭州市公安局西湖区分局

统一社会信用代码:

地址: 杭州市西湖区晴川街123号

法定代表人或

授权代表 (签字):

联系人: 王智琛

电话:15858129676

传真:

电子邮箱:

开户银行:

开户账号:

乙方: 浙江星汉信息技术股份有限公司

统一社会信用代码或身份证号码:

913301037544330641

地址: 杭州市余杭区五常街道五常港路

121号西溪创智中心B座6层

法定代表人或

授权代表 (签字):

联系人: 陶静

电话:0571-28866793

传真:0571-28866800

电子邮箱: taoj_hz@starsino.com

开户银行: 杭州银行莫干山路支行

开户账号: 08608100002771



第二部分合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释:

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议, 并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定, 中标或成交供应商在完全履行合同义务后, 采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

~~2.1.3 “服务”~~系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象, 包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人; 采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的, 采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商; 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体, 以一个供应商的身份共同参加政府采购的, 联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人, 并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致; 如果采购文件中没有技术规范的相应说明, 那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉; 如果任何第三方提出侵权指控, 那么乙方须



与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场



地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出



具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 通知和送达

2.17.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上



述送达方式或者地址的，应于 3 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。



第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.3	1.3.1 总价合同，本合同总价（含税）为：¥ <u>肆拾叁万伍仟伍佰</u> 元（大写：元人民币）
1.3.2	/
1.4	履约保证金 乙方 <u>否</u> （是/否）需要支付履约保证金。
1.4.1	履约保证金的比例为合同金额的 <u>/</u> %
1.4.2	履约保证金支付方式：无需支付。
1.5	预付款：甲方是（是/否）需要支付预付款。
1.5.1	预付款比例、支付方式、时间：本合同签订后的 7 个工作日内，中标供应商需完成项目实施方案，向采购人提供项目采购清单服务内容后，经采购人审查通过，甲方应向乙方支付合同金额的 <u>50%</u> 的款项，支付前中标供应商应向采购人开具相同金额的正式发票。
1.5.2	预付款的扣回方式：不扣回
1.5.3	预付款的担保措施：以转账、汇款、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。
1.6.2	支付资金的方式、时间和条件：本次招标服务费甲方分二次支付给乙方。 (1) 在本合同签订后 7 个工作日内，供应商需完成项目实施方案，向采购人提供项目采购清单服务内容后，经采购人审查通过，甲方应向乙方支付合同金额的 <u>50%</u> 的款项，具体根据财政资金到位情况支付。(2) 本年度服务完成后，中标供应商向采购人提交全部报告材料并通过项目验收，至服务期满后甲方支付合同金额的 <u>50%</u> ，具体根据财政资金到位情况支付。
1.7.1	服务期限：2025 年 6 月 30 日至 2026 年 6 月 30 日



1.7.2	服务交付（实施）的地点（地域范围）：杭州市公安局西湖区分局办公场所
1.7.3	服务交付（实施）的方式：按软件类项目服务要求提供服务
1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/
1.8.7	/
1.9	1.9.2
1.9.1	/
1.9.2	向甲方所在地人民法院起诉。
2.3.2	/
2.5	同 1.6.2
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 <u>30</u> 日内以书面形式变更合同；
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 <u>5</u> 日内以书面形式通知对方当事人，并在 <u>15</u> 日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15.1	乙方按照 <u>双方确定的服务考核办法</u> 的约定，定期提交服务报告，甲方按照 <u>服务考核办法</u> 的约定进行定期验收。
2.15.3	检查结果和服务报告作为项目验收的主要依据。
2.19	壹式 <u>柒份</u> ，甲方执 <u>肆份</u> 、乙方执 <u>贰份</u> ，采购中心执 <u>一份</u> ，每份均具有同等法律效力。



附件:

本项目为“交钥匙”项目，采购内容包括涉网新型犯罪智能反制平台服务、基础智能联络中心服务、AI民警服务、专用场景话术包运维服务、96110话务专线外呼服务、培训、质保期内的售后服务。

一、项目采购清单

序号	品名	具体服务内容及要求		数量
1	涉网新型犯罪智能反制平台服务	宣传防范	宣传防范模块要求以宣防计划方式开展宣传防范工作，基于 AI 民警开展电话外呼宣传。	1 套
			要求具备宣防计划列表，展示宣防计划名称、类别、方式、状态、进度等基础信息。	
			要求支持新建宣防计划，可设置手动/自动启动、拨打时段、自动重拨等基础配置项；	
			要求宣防计划支持数据导入、启停、查看、删除、编辑等基础操作。	
			要求支持宣防计划筛选，可按名称、类别、方式、创建时间等字段进行筛选。	
			要求支持宣防计划详情查看，包括进行中和已完成的居民号单列表，可以支持将号单添加至其他宣防任务中或导出宣防号单。	
			要求支持已完成宣防居民信息查看，包括居民详情、通话录音、录音转译、通话状态、通话时长、通话轮次、通话标签等详情。	
			要求支持已完成宣防居民信息筛选，可按通话时长、通话标签、通话状态、通话日期等筛选。	
		预警劝阻	预警劝阻模块要求以预警线索方式开展预警劝阻工作，基于 AI 民警开展外呼劝阻。	
			要求具备预警线索实时看板功能，可查看线索处置统计、预警等级统计、预警类型统计、关联外呼任务状态等数据，可查看单个任务信息，包括通话整体情况、通话状态统计、通话时长和轮次统计等。	
			要求具备预警线索列表，展示联系方式、预警类型、预警等级、线索导入时间等基本信息。	
			要求预警线索列表支持导入、接收、转移、删除、导入其他外呼任务等基础操作。	
			要求支持预警线索筛选，可按诈骗类型、预警等级、通话时长、处置结论、受理单位等字段进行筛选。	
			要求支持线索详情查看，包括线索详情、处置信息、通话录音、录音转译、通话状态、通话	



			时长、通话轮次、通话标签、反馈记录等详情，并可查看关联居民信息。	
			要求支持民警添加线索反馈记录，可填报处置方式、预警结果、处置结果等。	
		满意度回访	支持基于反诈工作开展智能满意度回访调查 支持满意度信息采集，支持数据筛选，导出和导入。	
		大屏展示	大屏展示模块要求呈现宣传防范和预警劝阻相关数据集中展示。	
			宣防大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据等。	
		业务流程自动化	劝阻大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据、区域数据等。	
			数据将根据决策引擎配置自动化执行流程的配置策略。	
			支持策略管理，包括策略的查询、创建、编辑筛选。	
		统计分析	策略创建支持添加多个规则。	
			支持查看每天的外呼总量、接听量、接听率、外呼通话总时长、外呼通话平均时长； 提供每个话术通话数量、接通率、通话时长的日期走势； 可跟进话术和日期时间段进行筛选；支持导出AI外呼报表。	
2	基础智能服务中心	通话拦截	要求支持自定义拦截去重规则，避免对不同数据源的同类同号居民信息开展多次外呼，造成居民骚扰。	1套
		智能语音外呼	智能外呼模块作为平台基础联络能力，要求具备基础常规功能。	
			要求支持外呼任务的手动启动、定时启动两种方式。	
			要求支持防骚扰功能，外呼时可设置不拨打时段。	
			要求支持多并发外呼（即同时多个被叫），同一线路同一时段可执行大于AI坐席数的呼出，提高AI资源利用率。保证每日每路AI机器人可外呼1000个电话（非重复）以上，且接通率80%、反馈率90%以上，反馈通话记录内容完整，可导出音频或音译文字记录，能出具相关预警外呼业务的多类报表数据。	
			要求支持自动重拨，可根据通话状态配置重拨次数和重拨间隔，针对每通外呼结束后，当判	



			断通话状态是关机、占线、停机、主叫欠费、呼损、外呼失败、无法接通等情况时，可根据配置规则执行自动重拨。	
		AI 中台	AI 中台作为平台 AI 能力的基础支撑，要求满足 AI 民警交流时所需基础能力。	
			要求支持话术设计，至少包括话术流程、知识库、多轮会话、热词、问题学习、训练等配置能力。	
			具备 TTS 技术，即能够把文字文本智能地转化为自然语音流，要求话术支持选择使用机器合成音，可以设置合成的语速和音量，并且支持设置话术的真人录音方式。支持识别模糊音或者常用方言的能力。	
			具备 ASR 技术，即自动语音识别技术，能够将语音转换为文本，要求能够识别词汇表的大小和语音的复杂性，保证语音信号的质量，能够识别单个说话人还是多说话人等功能。支持识别模糊音或者常用方言的能力。	
			具备 NLP 技术功能，即从感觉信号的输入到构成意思的过程。要求开发的系统、机器人能够通过知识库储备、自主学习等方式，在与对方沟通时感知对方的意思表示，形成准确的判断和反馈。提供文本分类、聚类、摘要等技术实现机器人在线上对话的语义分析。	
			要求支持用户打断，可根据用户意图进行智能打断，不受其他非意图声音影响，可排除无效打断。	
			要求支持自动打标签，标签类型包括自定义标签。	
			要求支持按键采集、条件判断、IVR 等功能配置。	
			要求具备训练平台，包括模型训练和模型评估。	
		智能知识库	知识库管理，要求包含话术功能、词库功能、语义语境识别、语音交互分析等展示、检索基础功能。单独设计模块储存关于反诈预警劝阻、宣防等功能的话术、词库，便于直接修改、添加。AI 机器人可直接从知识库中读取、匹配对应的话术、语境、词库，自动识别问题。同时将新的词库、语句组合自动添加至知识库中。与 AI 中台、AI 民警打通，提供知识联动、共享和知识智能应用。	



		词库，要求具备独立词库储存，基本包含日常规范用语、口语表达等。针对不同问题的可能回答进行语句拆解、组合。支持手动添加更新和机器人自动匹配去重更新功能，要求系统能自动识别核心词语，精准匹配话术。	
		知识学习，要求在通话语音、语气、语义翻译整理的基础上，产品机器人可以在后台自动学习、整理、匹配新出现的语言表达或者词语内容，提升机器人快速反应、精准表达的能力。	
3	AI 民警服务	AI 民警是以 AI 中台为基础，搭建的 AI 智能语音机器人，基于话术与居民开展一对一的电话沟通。	10 路
4	专用场景话术模板包及运维服务	反诈专用场景包括宣防和劝阻两类，要求根据不同诈骗类别和宣防目的提供不少于 10 类相应的话术模板，例如预警劝阻方面：可根据诈骗类型分成，刷单类诈骗话术包、冒充客服类诈骗话术包、冒充公检法类诈骗话术包、虚假投资理财类话术包等。例如反诈宣传方面：可按照设置全量诈骗手段宣传和单独分类宣传 2 种模式，要去结合案例、诈骗手段等具体内容提供模板。要求机器人能够根据交流情况自动切换话术包匹配。要求提供服务期限内不定期话术优化运维服务。	1 套
5	售后运维服务及应急响应能力	服务期限内按照售后服务要求提供平台售后运维服务，包括不少于 2 次培训服务、2 次定期系统巡检服务、7×24 小时售后服务等。服务期内出现问题，要求 30 分钟内响应，24 小时内解决问题。	1 套
		要求根据故障类型进行分级，例如可设置紧急故障、一般故障，以及对应的故障内容，匹配对应设置故障处理流程，形成应急响应预案，明确故障应对的启动及后期处理，在使用期间要保障维修人员的及时响应和设备、网络系统的运行稳定性。	1 套
6	96110 话务专线外呼服务	服务期限内 AI 民警机器人的外呼电话号码显示 96110 并配套短信名片提示，发送挂机短信和服务费用；提供电话基本功能、话务管理功能、电话录音、通话保密服务；提供专线日常维护、故障维修服务，保证正常使用坐席服务。	13 路

三、项目实施人员组成

(1) 本项目投标人拟派的项目负责人，在本项目招标公告发布之日前，具备①信息系统项目管理师（高级）、②注册信息安全工程师、③网络工程师职称证书，并提供人员证书复印件及近三个月本单位社保缴纳证明材料。



(2) 本项目核心管理团队人员（除项目负责人外）配置①注册信息安全工程师、②信息系统项目管理师（高级），提供人员证书复印件及近三个月本单位社保缴纳证明材料，保障公安系统安全性和合规性；

(3) 项目团队成员（除项目负责人外）要求至少包括 1 名系统架构设计师、1 名系统分析师、1 名软件设计师（中级）、1 名中级网络工程师、保障公安系统安全性和合规性，提供人员证书复印件及近三个月本单位社保缴纳证明材料，成员具有较强的软件开发、培训、服务的能力。

四、售后服务要求：

1、服务期限：项目服务时间为 3 年，合同实行一年一签，但不超过 3 年，合同金额每年相同，为第一年中招金额。合同期内，中标单位没有按合同规定服务，采购单位有权终止合同，另行招标采购。服务期内，供应商能严格履行合同，采购单位同意续签，项目服务期开始时间为项目建设完成并通过终验验收之日的次日起开始计算。

2、使用期间提供免费上门服务、在质保期内负责对其提供设备进行免费维修、损坏件更换、不收取额外费用。

3、提供平台售后运维服务，包括不少于 2 次培训服务、2 次定期系统巡检服务、7*24 小时售后服务等。服务期内出现问题，要求 30 分钟内响应，24 小时内解决问题。

五、项目实施要求

项目施工工期：合同签订后，中标方需要在 30 个工作日内完成项目建设工作并上线试运行；试运行过程中继续完善系统项目指标，试运行 1 个月后提请项目验收并进入质保期。

文档的提交应覆盖以下内容，电子文档是成果不可分割的部分。要求如下文档：

(1) 项目实施前：需求分析报告；概要设计方案；详细设计说明书；项目实施计划；

(2) 项目实施期间：关键节点完成情况、故障诊断及排除记录、项目实施过程中衍生的其它相关资料；

(3) 项目实施后：系统试运行报告和自测报告、开发总结报告；

(4) 培训期间：培训计划、用户使用手册，管理员使用手册，服务期内要



求提供不少于 2 次培训服务；

(5) 该项目的应用软件成果归甲方所有，因为乙方参与应用软件的建设，过程中会涉及到甲方的业务资料、技术资料，所以乙方应当应严格保密，不得扩散。

(6) 甲方提供项目所需的数据信息支持和必要场地。

(7) 乙方项目实施人员须服从甲方管理人员管理。乙方项目实施人员必须遵守现场的各项规章制度。

(8) 乙方应根据项目情况提供软件开发、安装调试计划，项目实施进度计划，经甲、乙双方共同确定后作为双方共同执行的合同条款，乙方应按计划完工交付验收。

六、验收要求

项目验收需根据招标文件以及合同的需求，由采购方项目验收。验收时需提供的文档包括但不限于：

- 1、项目实施前：需求分析报告；项目实施方案；
- 2、项目实施期间：项目实施工作单、故障诊断及排除记录、项目实施过程中衍生的其它相关资料；
- 3、项目实施后：系统试运行和自测报告、故障诊断与排除手册、工作总结报告；
- 4、培训期间：用户使用手册、管理员使用手册，服务期内要求提供不少于 2 次培训服务；
- 5、验收方式：根据具体委托事项，验收服务工作档案及台账。
- 6、其他需要提交的材料。

