



青海省政府采购项目合同书

采购项目编号: 青海中玺竞磋(服务) 2025-033

采购项目名称: “海东快办”工作配套项目

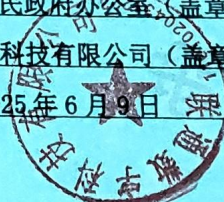
采购合同编号: QHZX-2025-033

合同金额(人民币): 1425000 元

采购人(甲方): 海东市人民政府办公室(盖章)

中标人(乙方): 联通数字科技有限公司(盖章)

采购日期: 2025年6月9日





采购人（以下简称甲方）：海东市人民政府办公室

供应商（以下简称乙方）：联通数字科技有限公司

甲、乙双方根据 2025 年 6 月 9 日“海东快办”工作配套项目（青海中玺竞磋（服务）2025-033）的磋商文件要求和采购机构出具的《成交通知书》，并经双方协商一致，达成合同总价款为 1425000 元（大写：壹佰肆拾贰万伍仟元整）的项目采购合同：

一、签订本政府采购合同的依据

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1. 磋商文件；
2. 磋商文件的澄清、变更公告；
3. 成交供应商提交的磋商响应文件；
4. 政府采购合同通用条款；
5. 成交通知书；
6. 履约保证金缴费证明；
7. 政府采购项目备案表。上述文件与本合同约定不一致的，以本合同约定为准。

二、合同标的及金额

序号	服务名称	服务内容	单价 (元)	数量 及单 位	合计 (元)	备注
一、平台功能模块						
1	智能语音	将用户语音转化为文本。 自动生成并播放语音回复，提升用户交互体验和 处理效率。 基于知识库的办速回答常见问题。 根据用户历史行为和偏好，生成个性化的解答建 议，座席可修改并确认回复。 分析用户输入的文本，智能识别问题类型并生成 相应的回答。 基于用户对话上下文，提供连续性问题解答。 智能语音：提供话务通信、IVR 等通信功能。 IVR 流程：根据业务需求，开发智能问答 IVR 流 程，对接智能问答库，建立智能咨	14800 0.00	1 套	14800 0.00	



		询问答机器人。 智能导航 ASR 授权许可: 满足 10 路智能语音并发。 智能导航集成: 现有通信平台与智能导航系统集成。				
2	智能回访	已完结的作单自动生成待回访作单, 回访员根据待回访单关联的作单号能够查看该作单的所有信息, 包括市民来电情况。回访员根据待回访作单开展回访作配。 系统自动记录回访的通话录音, 并进行智能音频转写。 智能提取回访的相关信息, 并进行智能总结, 包括: 回访时间、回访对象、通话时长、回访状态、回访结果、满意度等。 套置任务套置回访定时执行任务和具体的回访话术。任务套置完成后, 会在系统设置的时间段内自动触发并执行。 智能回访软件: 包含外呼计划、外呼任务创建等功能。 回访 IVR 流程: 外呼回访 IVR 通讯流程开发及与通讯平台集成。 智能回访语音合成引擎授权: 满足 5 路智能回访并发。 智能回访与 12345 系统集成。	11130 0.00	1 套	11130 0.00	
3	智能座席助手	根据用户提问, 系统自动为座席推荐相关政策或常见问题的解答。 将用户通过电话、微信、APP、网页等渠道的咨询信息统一展示。 支持关键词、问题类型等条件办速检索知识库内容。 按问题类别、更新日期等条件筛选并排序检索结果, 提升检索效率。 根据上下文及历史数据, 智能排序最相关的检索结果。 持续根据座席的历史检索行为优化搜索结果的相关性。 根据用户问题或对话情境, 自动生成推荐话术。 根据对话进展, 智能引导用户进入下一步流程或解决方案。 根据用户提交内容, 自动识别并分类工单类型(如技术支持、投诉等)根据用户历史数据信息自动填充表单内容。 提取会话中的关键点(如问题描述、解决方案、时间节点等)智能推荐: 包含语音采集、语音转写、智能标推荐、知识检索推荐知识建议: 将有代表性的问题, 推荐给知识库系统, 经知识审核流程审核通过后, 该问题将作为知识库的一个知识保存。 座席辅助 ASR 授权许可: 满足 20 路智能座席辅助应用并发, 1 个座席需要 2 路 ASR 许可。 智能座席辅助集成: 现有通信平台与语音采集服	12000 0.00	1 套	12000 0.00	



		务集成,获取语音流,并且与业务进行集成关联。基于对话内容自动生成简明的会话小结,便于座席回顾或后续处理。				
4	智能语音质检	自动对通话内容进行质量检测,对合规性、准确性进行打分。 系统智能识别潜在的服务质量问题(如违规语言、服务态度问题等) 语音检测:支持检测和分析出整个电话录音中客户和话务员各自说话的语速以及某段录音中语速等的变化,客户和话务员各自的每次说话的起止时间、语速。 质检功能:对服务过程中的规范性进行质检。 智能质检授权许可:按照转写时长配置许可,满足每天不少于300小时录音转写。 智能质检集成:现有12345业务系统与智能质检系统集成 支持通话内容的数据回溯,系统自动标注异常点,坐席可以通过标记确认问题。	12000 0.00	1套	12000 0.00	
5	智能派单	系统自动判断用户问题的类别,并为坐席提供智能派单建议,坐席确认后执行。 系统基于问题紧急程度或热点,自动排序派单优先级,坐席可以根据需要调整。 系统根据部门负载、工作量等信息,推荐最合适的人员或部门进行任务分配,坐席确认后派单。 数据清洗与整理:通过统计用户工单数据,将工单数据中的所有可用字段整理如下,其中关键字段是可能与用户反映内容分类任务、交办部门推荐任务最为相关的属性。 智能推荐算法设计与开发:智能派单任务AI算法设计:根据用户的反映内容,进行内容类别分类。交办部门推荐任务,是根据用户的反应内容为用户推荐合理的交办部门。 模型训练:训练用户反映内容分类模型和交办部门推荐模型。 智能派单集成:智能派单、智能推荐等与12345系统集成。 系统自动跟踪派单状态,坐席确认后反馈更新或调整。	11800 0.00	1套	11800 0.00	
6	数字驾驶舱	根据业务主题划分、展示关键数据指标。 展示实时数据变化,如服务量、处理进度、问题反馈等。 智能分析:通过数据汇聚,抽取原始数据,运用大数据手段聚类整理,进行综合分析。 预警分析大屏:基于工单事件类型分析,展现近期平台预警性事件、舆情类事件;通过关联规则分析、聚类分析、协同过滤以及分类与回归等方法建构高频热词库和敏感词库,在需要的时候进行关联推送、热点推送或提醒预警。 办理效能大屏:基于工单事受理、办理情况,展现12345系统整体运行态势;部门单位、区县的	11600 0.00	1套	11600 0.00	



		办理效能情况，网格上报情况均可在大屏展现，增加相关数据下钻二级三级展示。 基于数据异常波动，触发自动预警通知。				
7	智能知识库	用户根据关键字、主题词能够快速检索到系统知识 用户通过自然语言的形式提问 根据主题创建不同的知识库，并上传对应的文档内容，进行标签管理 知识库管理包括：添加文档、启用、禁用、删除文档，管理文本分段 系统提供文本召回测试的功能，用于模拟用户输入关键词后调用知识库内容区块。	11600 0.00	1 套	11600 0.00	
8	智能分析	接入模型，根据实际业务场景需要进行模型调整。此模块能够帮助管理员对模型进行全面的配置、监控和优化，确保系统中的模型始终能够高效运行并满足业务需求。 大模型能力的接入开发、本地集成部署，服务期限内的智能优化、模型领域适应预训练和微调、RAG 向量库的构建、领域大模型能力平台运行所需的服务器算力资源的使用服务，服务期限内的运维保障服务等。	21000 0.00	1 套	21000 0.00	
二、云资源服务及云安全服务						
1	智能应用服务器	CPU8 核，内存 32G，数据盘 300G	4300. 00	1 台	4300. 00	一年服务
2	智能应用数据库服务器	CPU16 核，内存 32G，数据盘 500G	6500. 00	1 台	6500. 00	一年服务
3	在线语音识别 ASR 模型服务器	CPU32 核，内存 64G，数据盘 300G	13000 .00	1 台	13000 .00	一年服务
4	离线语音识别 ASR 模型服务器	CPU32 核，内存 64G，数据盘 300G	14000 .00	1 台	14000 .00	一年服务
5	语音合成 TTS 模型服务器	CPU16 核，内存 32G，数据盘 300G	6600. 00	1 台	6600. 00	一年服务
6	云存储	10TB	15000 .00	1 项	15000 .00	一年服务
7	云服务器带宽	带宽服务	200.0 0	100M	20000 .00	一年服务
8	NAT 网关	NAT 网关服务	2000. 00	1 套	2000. 00	一年服务
9	云安全服务	云防火墙	22000 .00	1 套	22000 .00	一年服务
10		云主机安全	1800. 00	3 点位	5400. 00	一年服务
11		云 web 应用防火墙	4400. 00	1 套	4400. 00	一年服务
12		云防篡改	8200. 00	1 目录	8200. 00	一年服务



13		云综合日志审计	2300.00	6 资产	13800.00	一年服务
14		云数据审计	5000.00	2 实例	10000.00	一年服务
15		云堡垒机	400.00	6 资产	2400.00	一年服务
16		云漏洞扫描	6100.00	1 资产	6100.00	一年服务
三、算力租赁服务及语音中继服务						
1	GPU 裸金属服务	提供算力 GPU 裸金属服务 (包含 5KW 机柜), 1 年服务; 为保障智能化服务能力不断优化提升, 系统上线后针对产品提供一年的常态化智能化和模型训练服务支撑, 包括语音识别模型优化、知识训练、大模型架构组件更新、训练成果发布等专业化服务, 进一步优化提升智能机器人服务效能。	20000.00	1 套	20000.00	一年服务
2	中继线路	2M30B+D (30 路)	12000.00	1 条	12000.00	一年服务
投标总价		大写: 壹佰肆拾贰万伍仟元整 小写: 1425000 元				

根据上述政府采购合同文件要求, 本政府采购合同的含税总价为人民币 1425000 元 (大写: 壹佰肆拾贰万伍仟元整), 不含税总价为人民币 1344028.04 元 (大写: 壹佰叁拾肆万肆仟零贰拾捌元零肆分), 税额为人民币 80971.96 元 (大写: 捌万零玖百柒拾壹元玖角陆分)。其中:

技术服务部分税率为 6%, 含税总价为人民币 1413000 元 (大写: 壹佰肆拾壹万叁仟元整), 不含税总价为人民币 1333018.87 元 (大写: 壹佰叁拾叁万叁仟零壹拾捌元捌角柒分), 税额为人民币 79981.13 元 (大写: 柒万玖仟玖百捌拾壹元壹角叁分)。

中继线路部分税率为 9%, 含税总价为人民币 12000 元 (大写: 壹万贰仟元整), 不含税总价为人民币 11009.17 元 (大写: 壹万壹仟零玖元壹角柒分), 税额为人民币 990.83 元 (大写: 玖佰玖拾元捌角叁分)。

本合同以人民币进行结算, 合同总价包括完成本服务内容可能发生的各项



费用,如服务费、保险费、税费、采购代理服务费以及所有有关的管理成本和其他不可预见费等全部费用。

三、服务时间、地点和要求

1. 服务期限: 自项目终验之日起一年;

服务地点: 按采购人要求实施。

2、乙方须在签订合同后 60 日历日内完成定制软件的开发及交付,定制软件必须通过第三方软件测评及代码审计作为软件合格交付的条件。

3. 乙方提供不符合招磋商响应文件和本合同规定的服务,甲方有权拒绝接受。

4. 甲方应当在服务完成后 15 个工作日内进行验收,逾期不验收的,乙方视为验收合格。验收合格后,由甲乙双方签署服务验收单并加盖采购人公章,甲乙双方各执一份。

5. 甲方应提供该项目验收报告交同级财政监管部门,由财政部门按规定程序抽验后办理资金拨付。

6. 甲方在验收过程中发现乙方有违约问题,可按采购文件、磋商响应文件的规定要求乙方及时予以整改。

7. 乙方向甲方提供合同相关税率的增值税普通发票。

四、付款方式

1、合同签订后乙方提交合同额的 5%,即人民币 71250.00 元 (大写:柒万壹仟贰佰伍拾元整)的履约保函,保函有效期为:自保函开立之日起至 2026 年 10 月 31 日。

2、合同签订后,乙方向甲方提交付款申请后 20 天内,以转账形式向乙方支付合同额的 30%作为预付款,即人民币 427500.00 元 (大写:肆拾贰万柒仟伍佰元整)。

3、项目通过初验后,乙方向甲方提交付款申请、经甲乙双方签字盖章的初验报告后 20 天内,以转账形式向乙方支付合同额的 40%,即人民币 570000.00 元 (大



写:伍拾柒万元整)。

4、项目通过终验后,乙方向甲方提交付款申请、经甲乙双方签字盖章的终验报告后 20 天内,以转账形式向乙方支付合同额的 30%,即人民币人民币 427500.00 元(大写:肆拾贰万柒仟伍佰元整)。

五、合同的变更、终止与转让

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

2.乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

六、违约责任

1.除不可抗力外,甲方无故终止合同、不按期委托评估、不按约定付款、不能按约定结算等故意违反约定的行为视为违约;

除不可抗力外,乙方未按约定完成目标任务、不能达到约定标准(规范)的行为视为违约;

2.甲方无故延期验收和乙方逾期完成服务的,每天应向对方偿付未完成的服务款 3%的违约金,但违约金累计不得超过违约服务款的 5%。

3.乙方未按本合同和磋商响应文件中的规定提供服务的,乙方应按本合同合计金额的 5%向甲方支付违约金;

4.其它违约行为按违约货款额 5%收取违约金并赔偿经济损失。

5.甲方未按本合同约定的付款条件进行付款的,每逾期一天甲方应按本合同合计金额的 1%向乙方支付违约金,但违约金累计不得超过合同合计金额的 1%。

七、不可抗力

1.不可抗力使合同的某些内容有变更必要的,双方应通过协商在 5 天内达成进一步履行合同的协议,因不可抗力致使合同不能履行的,合同终止。

2.除法律、法规规定的不可抗力情形外,双方约定出现 不可遇见 情况亦视为不可抗力。



八、新产生的知识产权：本合同中所涉及的开发软件知识产权归属甲方所有。

九、其他约定：无。

十、合同争议解决

1. 因产品质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。产品符合标准的，鉴定费由甲方承担；产品不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

十一、合同生效及其它：

1. 本合同一式六份，甲乙双方各执三份，经双方签字，并加盖公章即为生效。

2. 本合同未尽事宜，按《民法典》有关规定处理。





甲方(盖章): 海城市人民政府办公室



乙方(盖章): 联通数字科技有限公司

法定代表人或委托代理人: 孙江山

法定代表人或委托代理人: 孙江山

联系电话:

开户银行: 中国工商银行股份有限公司北京灵境支行

账号: 0200013319200042469

联系电话:

签约时间: 2015年6月24日

代理机构: 青海中玺工程管理咨询有限公司

负责人或经办人: 孙江山

合同备案时间: 2015年7月2日