

鄂尔多斯市政务服务“云坐席”项目合同

2025 年 11 月

鄂尔多斯市政务服务局

甲方：鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局

地址：鄂尔多斯市伊金霍洛旗 CBD T1

乙方：政和科技股份有限公司

地址：济南市高新区汉峪金谷 A3-5#17 层

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，甲、乙双方就鄂尔多斯市政务服务“云坐席”项目（项目编号：ESZC-C-F-250208），经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （一）合同格式以及合同条款
- （二）中标结果公告及中标通知书
- （三）招标文件
- （四）投标文件
- （五）变更合同

二、服务内容

（一）本合同所提供的服务及标的物等详见中标结果公告及附表：主要技术参数与性能指标。

（二）服务地点：鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局。

（三）合同履行期限：合同签订后一周内（完成项目开发、上线试运行）。

三、合同金额及支付方式

(一) 合同金额

本合同服务费用总金额为：¥582,000.00 (价款含税) 大写：伍拾捌万贰仟元人民币。

(二) 付款方式

第一期：完成系统开发、上线试运行，达到付款条件起3日，支付合同总金额的60.00%，即¥349,200.00 (含税) 大写：叁拾肆万玖仟贰佰元整。

第二期，项目验收后，达到付款条件起3日，支付合同总金额的40.00%，即¥232,800.00 (含税) 大写：贰拾叁万贰仟捌佰元整。

(三) 乙方收款信息

名称：政和科技股份有限公司

开户行：中国银行济南自贸区支行

账号：222124964124

(四) 甲方开票信息

名称：鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局

纳税人识别号：11150600MB15607634

四、验收方及验收标准

(一) 甲方或甲方委托的其他机构应及时对乙方提供的服务进行验收。验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。

(二) 验收程序及标准：以投标文件为准。同时需满足本合同附件中《主要技术参数与性能指标》的技术指标和功能要求。

(三) 验收程序：乙方完成开发并自测合格后，向甲方提出书面验收申请。甲方应在收到申请后 15 个工作日内组织验收。验收不合格的，乙方应在 10 个工作日内完成整改并重新提交验收。

五、甲方的权利和义务

(一) 甲方的权利

1. 甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。

2. 甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

3. 甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

4. 甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向有关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

(二) 甲方的义务

1. 甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

2. 甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

3. 甲方应按照合同约定支付服务费用。

六、乙方的权利和义务

(一) 乙方的权利

1. 乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

2. 乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

(二) 乙方的义务

1. 乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

2. 乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

3. 乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。

4. 乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。双方确认，因履行本项目所产生的所有

智力成果，包括但不限于系统源代码、目标代码、数据库设计、技术文档、用户手册及其他相关文件的著作权、专利权等全部知识产权，均归甲方单独所有。

5. 乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

6. 项目交付后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料(包括但不限于系统源代码、开发文档、部署文档等。)，同时乙方应当自留一份完整的项目档案并予以妥善保管。

七、违约责任

在本合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

1. 甲方无正当理由拒绝接收服务，到期拒付服务费的，甲方向乙方偿付本合同总服务费 10% 的违约金。

2. 乙方提供的服务不符合本合同约定的验收标准的，甲方有权拒收，并要求乙方在 10 个工作日内免费整改。若乙方逾期未完成整改或整改后仍不合格的，乙方应向甲方支付合同总价款 30% 的违约金，且甲方有权选择单方解除合同。

3. 乙方未按本合同约定的时间完成项目开发或验收的，每逾期一日，应向甲方支付合同总价款千分之一的违约金，违约金总额不超过合同总价款的 30%。逾期超过 30 日的，甲方有权单方

解除合同，并要求乙方承担前述违约金及甲方的全部损失。

4. 乙方违反本合同保密义务或知识产权保证的，应向甲方支付合同总价款 30%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应就超出部分进行赔偿。

5. 乙方违反本合同约定，将项目转包或分包的，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 30%的违约金。

6. 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

八、保密条款

乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府公共服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

九、争议的解决

本合同在履行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，由甲方所在地基层人民法院处理。

十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后 5 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并可具体情况部分或全部免于承担违约责任。

十一、合同的终止

1、本合同期满，双方未续签合同的；

2、乙方服务能力丧失，致使本合同服务无法正常提供的；
3、受国家政策或法律法规变动影响，经双方协商终止本合同的。

十二、税费

发生与履行本合同有关的一切税费均由乙方负担。

十三、其他

1. 在履行本合同过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

2. 如一方地址、电话、传真号码及乙方银行账户信息有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

甲方：鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局（章）
法定代表人或委托代理人（签字）：
合同签定日期：2015年11月27日

乙方：政和科技股份有限公司（章）
法定代表人或委托代理人（签字）：
合同签定日期：2015年11月27日

附件：主要技术参数与性能指标

序号	技术要求名称	具体技术 (参数) 要求
1	界面展示	界面展示：“云坐席”服务大厅采用扁平化设计理念，直观、清晰的展现方式，确保用户使用简洁、友好，提供“长者模式”，契合适老化要求。提供微信小程序进入页面。
2	连线“云坐席”	连线“云坐席”：用户登录后，默认根据用户位置或允许手动选择切换至市、旗（区）服务界面，系统展示当前区域在线的“云坐席”团队信息及状态（包括办理中、空闲、忙碌、暂停服务）。用户可以选择一键发起“快速连线”，也可以选择指定的“云坐席”人员进行连线。
3	在线预约	在线预约：“云坐席”处于忙线状态时，可为用户提供预约连线服务，在预约时段提醒用户进行连线，过时则视为放弃。
4	“云坐席”客服展示	“云坐席”客服展示：以图文卡片的形式展示市本级、各旗（区）在线“云坐席”人员的信息（包括人员照片、姓名、工号），方便用户快速筛选找到办理业务的“云坐席”客服。
5	事项对接	事项对接：对接一体化政务服务平台事项库，根据用户选择连线所需办理区域（市本级及各旗区），动态呈现该区域内可办事项清单。
6	线上办理事项维护	线上办理事项维护：基于对接后的一体化政务服务平台事项数据，从用户角度出发，将事项归纳为“个人全生命周期”、“法人全生命周期”等场景式栏目，便于用户快捷检索所需办理事项。梳理维护可通过“云坐席”辅助申报的在线办理事项清单。
7	事项展示	事项展示：关联办事指南页面，展示事项名称、办理流程、申请材料、咨询电话等信息。
8	在线咨询	在线咨询：聊天界面采用对话式扁平设计，界面布局简洁、易操作，支持发送文字、图片、文件及预设的常见问题和快捷回复短语。
9	音视频通讯服务	音视频通讯服务：坐席客服实现音视频对话交互，支持实时音视频对话，为事项办理面对面导办提供更优质的体验服务。
10	同屏共享	同屏共享：支持双向同屏协作功能，用户在咨询办理事项过程中，发起办理事项请求，“云坐席”客服端可以查看同一请求的办理事项信息，可在同屏画面进行高亮、标注、填写指引。

11	服务评价	服务评价:评价界面在会话结束时自动、温和地弹出。采用极简的五星评分或“非常满意”、“满意”、“一般”、“不满意”等标签按钮,一目了然,操作便捷。
12	历史工单	历史工单:记录所有用户服务档案,形成咨询、办理事项记录数据库。用户点击任一工单即可查看完整详情,追溯整个服务过程,实现服务的可追溯与透明化。
13	工单信息展示	工单信息展示:展示工单信息(包括连线时间、服务人员、服务事项、结束时间、满意度等)。页面布局逻辑严谨,文字清晰可读,结果一目了然。
14	用户基础信息展示	用户基础信息展示:展示用户的基础档案、身份属性(个人、法人)、历史服务记录以及当前所咨询事项等概要信息。
15	自动回复	自动回复:提供7*24小时的高频事项答疑服务,通过AI客服助手第一时间响应用户咨询问题。
16	事项办理	事项办理:在咨询市本级及相关旗区事项时,对话窗口关联展示办理事项详情信息。
17	办事指南导办	办事指南导办:点击具体事项之后,进入其专属导办页面。采用清单列表的形式展示“怎么办”、“在哪办”、“带什么”等核心问题。
18	工单流转	工单流转:点击具体事项之后,进入其专属导办页面。采用清单列表的形式展示“怎么办”、“在哪办”、“带什么”等核心问题。
19	线上“云坐席”状态监控	线上“云坐席”状态监控:界面简洁,清晰展示每一位“云坐席”的实时状态、当前接待用户数量,连续工作时长及工作效率等。管理员无需复杂操作即可掌握整体服务态势,便于进行“云坐席”动态分配,及时解决突发流量预警与团队效能管理。
20	“云坐席”客服维护	“云坐席”客服维护:管理员对所有“云坐席”人员进行管理,包括新增/禁用“云坐席”账号、批量导入人员信息、为“云坐席”分配工号、设定所属业务分类,调整“云坐席”客服技能标签等。
21	工单管理	工单管理:汇总展示所有工单列表信息,管理员可以快速筛选数据,查看工单详情信息。
22	角色、权限控制	角色、权限控制:为每个角色灵活配置其可访问的菜单、可操作的功能按钮以及可查看的数据范围。将管理员账号与角色绑定,即可一键赋予相应的操作权限。
23	统一身份认证	统一身份认证:与一体化政务服务平台统一身份认证标准对接,实现“单点登录(SSO)”。用户只需使用其在政务服务平台的统一账号和密码,即可直接登录本系统。