

# 内蒙古自治区司法厅2026年度12348公共法律服务热线运营服务中标 (成交) 明细

内蒙古铭诺项目管理咨询有限公司受内蒙古自治区司法厅委托，采用公开招标进行采购2026年度12348公共法律服务热线运营服务（项目编码：NMGZCS-G-F-260066）项目，中标（成交）供应商名称及中标（成交）结果如下：

## 一、合同包1（合同包一）

- 1.1、中标（成交）供应商：上海百事通公共法律服务有限公司
- 1.2、中标（成交）总价：2,430,000.00 元
- 1.3、中标（成交）标的明细：

服务类

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
1-1	C20030300 法律咨询服 务	2026 年度 12348 公共法 律服务 热线平 台运营 服务	12348公共法律服 务热线平台运营服 务，主要包括： （一）法律咨询； （二）司法行政业 务电话咨询、受 理、投诉及电话查 询法律服务资源、 工单跟踪等； （三）12348内蒙 古法网法律咨询回 复；（四）根据群 众反映的热点问 题、司法行政业务 等及时更新公共法 律服务业务的知识 库；（五）对服务 情况进行数据分 析，建立预警机 制，形成情况分析 报告；（六）根据 司法厅的工作安排 受理优化法治化营 商环境等投诉举 报；（七）实现与 110报警服务台、 12345政务服务便 民热线等热线平台 的互联互通； （八）完成司法厅 交办的其他工作。	（一）提供7x24小时汉蒙双语服 务，具备移动坐席或AI智能律师 的服务能力；（二）项目承接单 位应当组建不少于百名律师团 队，满足人民群众的公共法律服 务需求。值班律师的条件是全日 制法律本科毕业、具有律师资格 或法律职业资格证书取得A证执 业2年以上或汉蒙双语C证3年以 上，且未受到司法行政部门行政 处罚和行业处分；（三）项目承 接单位需满足日均25人次律师提 供咨询服务，且同时间段安 排专席可解答蒙古语咨询，在热 线高峰及夜间时段，提供AI智能 律师辅助服务。（四）项目承接 单位应当建立12348热线平台服 务质量内部监督管理制度，提高 服务质量。话务质检率不得低于 话务总量的5%，对工单类、话务 异常、服务不满意等事项，回访 率达到100%；（五）12348热 线平台来电接通率应当达95%以 上，群众满意率均应当在95%以 上；（六）服务期届满，话务总 量不少于29万通；（七）根据司 法厅的工作安排受理优化法治化 营商环境等投诉举报；（八）加 强矛盾纠纷排查化解，与12盟市的 110报警服务台互联互通； （九）加强民生保障，与自治区 12345政务服务便民热线协同办 理；（十）开展线下宣传活动10 场/年（每场活动参与人数不少于 30人），业务培训8场/年； （十一）项目承接单位应当配备1 名项目负责人，1名运营管理 人员，3名客服人员，2名行政 人员。	完全 响应 本项 目所 有的 服务 标准 要求	合 同 签 订 之 日 起 壹 年	2,430,000.00	1.00	年	2,430,000.00

