政府采购合同（服务）（合同编号）

项目名称：宿迁市政务服务中心政务服务 AI 数字人

项目编号：JSZC-321300-JZCG-C2026-0025

甲方（全称）：宿迁市政务服务中心

乙方（全称）：宿迁市楚润数据集团有限公司

签订时间：2026 年 6 月 24 日

甲方（全称）：宿迁市政务服务中心（采购人）

乙方（全称）：宿迁市楚润数据集团有限公司（供应商）

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关的法律法规，以及本采购项目采购文件（征集文件）、乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

一、合同内容

1、标的名称：宿迁市政务服务中心政务服务 AI 数字人

2、标的质量：合格

3、标的数量（规模）：详见合同清单

4、履行时间（期限）：合同签订后，在 3 个月内应完成系统开发、测试服务，试运行 3 个月，运维服务期自试运行结束后满 2 年。

5、履行地点：采购人指定地点

6、人员要求：

本项目须成立项目团队，其中包含：项目负责人、技术负责人和项目组其他成员。供应商一经中标，项目负责人和技术负责人不得随意更换，如有特殊原因需更换，须提前 10 天通知，经采购人同意后，方可更换。具体要求如下：

项目负责人 1 名：负责统筹项目整体设计方案、组织项目管理并统筹系统上线交付，同时需熟悉政务云环境下的网络架构及安全合规要求。

技术负责人 1 名：负责该项目的系统架构设计、技术实现与核心模块开发，具备扎实的政务系统开发经验，精通政务系统的软件平台设计与技术选型，熟悉容器化部署及国产化适配要求。

项目组其他成员（除项目负责人和技术负责人外）：不少于 6 人，包括前端开发工程师、后端开发工程师、网络安全工程师、测试工程师等，须具备类似项目开发经验。

驻点人员要求：在运维期间，乙方需派驻两名工程师现场驻点，工程师需具备现场解决技术问题的能力。

1.驻场团队必须自觉遵守采购人的各项规章制度，必须维护甲方声誉和形象，严格遵守网络安全、信息安全的相关要求。

2.现场派驻人员应明确各工作岗位的设定和责任边界，项目现场管理负责人及其他驻场人员的选取应取得甲方同意，不得随意减配人员数量，降低人员素质要求。更换项目负责人和主要技术人员，必须将调离人员及其工作影响、替换人员资历等情况以书面材料报告甲方审核，经甲方同意后方可更换。因乙方人员变更原因所造成的任何项目质量、进度滞后的后果，由乙方承担一切责任。

3.驻场团队必须明确工作职责，端正工作态度，认真开展工作，不得利用甲方的系统平台、业务关系等从事与采购人业务无关工作。

4.派驻现场人员须在甲方指定的办公地点开展工作，办公场所设施和办公条件等由乙方自行负责，作息时间参照采购人作息时间，非工作时间提供 7*24 小时不关机响应服务。节假日应至少安排 1 名人员现场做好值班值守工作。如出现特殊情况需加班时，乙方必须按照甲方要求安排人员加班，现场人员力量不足时，乙方应积极协调后方团队支持，协助甲方解决问题。如遇驻场人员无法解决的问题或认为需要，乙方必须在规定时间内，协调专业技术力量赶到现场提供支持。乙方不得以任何理由拒绝响应甲方提出的运维服务要求，不得拖延服务响应时间。

二、合同金额

1、本合同金额为（大写）：壹佰壹拾壹万元整（1110000.00 元）人民币或其他币种。

2、合同清单

序号	1	2	3	4	5	6
	分项服务名称	分项单位	数量	分项 单价	分项 总价	备注
1	宿迁市政务服务中心政务服务 AI 数字人	个	1	1110000.00	1110000.00	
总报价（人民币：元）					1110000.00	

（三）采购内容

序号	一级功能	二级功能
1	智能咨询	1、▲搭建覆盖自助端、PC 端和移动端的多终端智能咨询交互载体，实现线下终端咨询入口统一适配。
2		2、开发引导式提问引擎，支持根据用户自然语言表达进行业务情形拆分，实现多轮对话式语音引导。
3		3、▲建设高频政务服务事项业务办理咨询服务，关联问答语料库、办事

		指南库，提供基础咨询服务并实现业务办理与政策服务协同联动。
4		4、▲实现咨询服务日志全留痕管理，留存周期符合政务数据管理要求。
5	政策宣讲	1、▲依托政务服务现有政策知识库，整合文本、图片、视频、图解等政务政策资源。
6		2、基于用户咨询内容进行拆解、查找、多政策比对分析功能，生成高频事项的结构化申报指南对比报告。
7		3、构建多维度政策查找体系，支持按主题、层级、行业、时间、地区等维度检索政策。
8		4、▲建立与省级政务知识库的对接，沉淀形成宿迁本地化政务知识库并建立定期更新维护机制。
9		5、开发实现政策内容可视化、语音化宣讲解读并生成通俗易懂的解读内容。
10		6、配套高频事项的场景化政策导引、便民服务入口跳转功能，针对特色事项实现语音交互流程拆解与引导式办理。
11		7、基于 AI 辅助人工搭建政策内容实时更新机制与合规审核管理体系，实现政策内容上线前合规校验与敏感信息过滤。
12		8、▲实现政策宣讲效果数据统计分析，支撑效果评估与优化。
13	统一号源预约叫号	1、▲与现有叫号系统互联互通，实现号源池、叫号状态、窗口状态实时同步。
14		2、▲开发多凭证预约叫号功能，支持手机、身份证、苏服码、临时二维码等多种凭证预约取号，实现预约全流程管理。
15		3、▲建设多渠道叫号通知推送能力，实现现场大屏幕、手机短信、服务平台消息推送等多渠道叫号提醒。
16		4、完成预约叫号数据统计分析，实现号源使用率、预约爽约率等多维度数据统计，支撑大厅运营优化。
17	线上服务引导	1、▲搭建办事群众多维度用户标签体系，涵盖个人基础标签、业务场景标签、特殊属性标签。
18		2、根据用户标签属性和办事历史事项，智能推荐相关政务服务事项并自动生成个性化服务提示词。
19		3、对接宿迁市云综窗系统，实现线下问题引导至云综窗系统办理，支撑“市内通办”“省内通办”“跨省通办”。
20	事项预审	1、▲搭建业务预审规则引擎，结合政务知识库中的政策库、材料库、事项库等数据，实现不低于 15 个事项的办理条件、材料要求、格式规范自动化校验。
21		2、▲对接“江苏政务服务网宿迁旗舰店”等核心业务受理系统，打通业务预审流程并实现数据互通。
22		3、集成人脸识别、证件读取组件，完成收件业务办理人的身份核验与人证合一校验。
23		4、对接电子证照库，基于 OCR 识别结果与身份核验信息，自动填充表单关键信息。
24		5、完成事项收件后，自动将收件信息、申请材料、表单数据推送至后续业务受理端。
25		6、▲实现收件办理时效、事项收件量、表单填充准确率等数据统计分析，

		支撑收件流程优化。
26	**事项收件**	1、▲开发场景化收件流程引导功能，通过数字人交互引导群众完成事项收件操作，适配不低于 15 个事项的收件要求。
27		2、基于事项预审模块，嵌入事项收件系统实现不同事项办理条件、材料内容、格式规范的提示。
28		3、基于预审规则引擎，对接政务知识库完成提交办件材料的完整性、合规性自动化校验，自动识别材料缺失、格式错误等问题。
29		4、实现预审结果自动判定与实时反馈，预审通过的业务数据与材料自动推送至后台待审核办件流程。
30		5、针对预审不通过事项，推送精准的材料补正指引与时限提醒。
31		6、开发预审办件进度实时查询功能，支持查看审核状态与处理节点。
32	**办件后满意度评价**	1、▲开发覆盖线上线下的多渠道评价入口，实现办件后评价全覆盖。
33		2、对接江苏政务“好差评”系统，实现评价信息收集与同步。
34		3、通过数字人交互实现引导式评价，提升评价参与率与数据有效性。
35		4、建立差评整改闭环管理机制，针对差评评价自动触发整改流程，实现差评事件全闭环管理。
36		5、实现评价数据与窗口人员、办理部门的绩效考核关联，为工作人员综合效能考核提供精准数据支撑。
37		6、▲针对通过数字人交互完成办件的评价数据满意度评分分布、差评原因分析、评价覆盖率等数据统计分析，支撑政务服务流程持续优化。
38	**本地数字人搭建**	1、▲定制宿迁政务服务专属数字人形象，配套动作表情库、服装场景库。
39		2、开发数字人场景化形象、交互模式切换功能，适配不同政务服务场景的差异化需求。
40		3、实现数字人动作、表情、唇形与语音交互的实时同步匹配。
41		4、提供语音交互、文本交互、多模态情感识别与表达、肢体语言同步等数字人核心交互能力。
42		5、完成自助端大屏、窗口端桌面设备、引导大屏和移动端等多终端的显示适配优化。
43		6、集成本地化实时语音识别组件、TTS 语音合成组件，支持政务服务专属语音风格定制。
44		7、部署边缘端轻量化组件，存储部分高频咨询问题与本地业务办理规则，实现终端本地快速响应。
45	**三方系统数据 API 接入**	1、▲完成与江苏政务服务网宿迁旗舰店、苏服办、电子证照库等外部系统的 API 接口对接，复用苏服办用户体系。
46		2、开发标准化 API 接口，实现接口统一管理、规范调用与版本控制。
47		3、采用 SSL/TLS 等加密算法实现 API 数据传输全链路加密，符合数据安全要求。
48		4、实现 API 权限精细化管控，遵循按需调用、最小权限原则，管控访问范围与调用频率。
49		5、搭建 API 调用监控体系，实现成功率、响应时长、并发量等实时监控与异常告警。
50		6、开发标准化数字人业务能力 API，向宿迁各区县政务部门开放，实现能力复用。

51		7、编写 API 接口开发文档、接入指引与调用示例，支撑各系统快速接入。
52		8.需与宿迁市一体化政务服务平台无缝对接，能够将智能体应用无缝切入一体化政务服务平台业务系统。

三、技术资料

1、乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供与合同标的有关的技术资料。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

乙方应保证甲方在使用、接受本合同标的或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

乙方保证所交付的合同标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

1、乙方不得将合同标的转包给他人履行。

2、乙方不得将合同标的分包给他人履行。

3、乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

付款方式：合同签订且采购人在收到成交供应商发票后 10 个工作日内，支付合同金额的 30%作为预付款；项目运维服务期满半年，在收到成交供应商发票后 10 个工作日内支付至合同金额的 65%；项目运维期满且验收合格后，在收到成交供应商发票后 10 个工作日内付清。

注：在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的金额，甲方可不适用预付款规定。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

1、合同签订后，在 3 个月内完成系统开发、测试服务，随后进入 3 个月试运行。试运行出现问题的，乙方需在 5 日内调整完毕。试运行结束满 2 年后，甲方根据技术要求在 3 个工作日内组织验收，验收无误后出具验收报告。

2、验收标准：本项目验收工作由包括甲方、评审专家和用户体系代表等在内的项目验收小组来完成，具体成员和组织形式由甲方确定。验收标准以采购文件文件、响应文件等为依据，乙方提供项目验收相关材料，包括：合同；用户需求说明书；概要设计说明书；数据及数据库设计要求说明书；详细设计说明书；用户手册；组织系统培训会；系统接口规范等。

十一、违约责任

1、甲方无正当理由拒绝接受乙方提供的合同标的的，甲方向乙方偿付拒绝接受合同价款总值 10 %的违约金。

2、甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额 1 ‰每日向乙方支付违约金。

3、乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付合同总额每日 1 ‰向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付合同标的的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付合同标的或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 10 %的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4、乙方交付合同标的的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的，甲方有权拒绝接受合同标的，并可单方面解除合同。

十二、供应商合法权益补偿机制

乙方合法权益补偿救济机制。在履约过程因政策变化、规划调整而无法履行合同约定，造成企业合法权益受损的，甲方依据实际情况对乙方进行补偿救济。

十三、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证

明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、解决争议的方法

双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十五、合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

2、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

3、本合同正本一式三份，具有同等法律效力。

甲方：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

乙方：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：