苏州市 12348 热线非工作时段法律咨询服务合同

甲方（采购单位）：苏州市司法局

地址：苏州市姑苏区十梓街 429 号

联系人：方洁

联系方式：0512-65212697

乙方（成交单位）：上海百事通公共法律服务有限公司

地址：上海市虹口区东江湾路 444 号 5 楼 524 室乙

联系人：王淼瑄

联系方式：13705167777

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和民法典》等相关法律法规的规定以及苏州恒泰招投标咨询服务有限公司采购编号 JSZC-320500-SZHT-C2025-0033 号苏州市政府采购磋商文件及成交单位的响应文件和成交通知书，甲乙双方就此次的苏州市 12348 热线非工作时段法律咨询服务的服务事宜（以下简称“本项目”），签订本合同书，以兹共同遵守。

一、定义

[本协议项下的服务]是指乙方“电话法律咨询服务”产品。

[非工作时间段]是指夜间（含工作日当日 17:00-次日 9:00 及节假日全天）。

二、服务时间

服务时间为 1 年，2025 年 12 月 16 日至 2026 年 12 月 15 日。

三、合作模式

甲方向乙方采购本协议项下的电话法律咨询服务，由乙方按本协议向拨打甲方“12348”公共服务热线的群众（下称“来电群众”）提供非工作时间段的法律咨询服务。

四、服务内容

1.组织律师远程提供法律咨询服务，由专业律师提供非工作时间段（含工作日夜间及节假日全天）法律咨询服务。主要包括：（1）耐心解答来电群众的法律问题，解决群众在生产、生活中的实际法律问题；（2）注重法律咨询服务的宣传作用，在答复问题时，同时进行法治宣传教育，提高人民群众学法、用法的能力；（3）注重法律咨询服务的引导作用，尽可能引导群众通过人民调解等免费、和缓的方式解决矛盾纠纷，有效疏导群众情绪。

2.部署AI语音律师辅助系统，在12348平台话务高峰排队时段，提供AI智能语音律师辅助服务。

3.在“法治苏州”微信公众号中心界面，部署“口袋智能法律咨询”模块提供服务。

4.定期编制苏州“12348”热线运营数据分析月报告、季度报告、半年度报告等。

五、合同金额与付款方式

（一）采购金额

采购费用按照 13.13 元/通据实结算，总费用不超过人民币 壹佰零贰万 元（¥ 1,020,000.00 元）。

（二）费用结算与支付方式

乙方在合同签署后30个工作日内开具发票，甲方在收到发票30个工作日内向乙方本合同金额的80%。本服务期采购方拟引入第三方对服务情况进行监督验收，服务期结束后，如此项工作经过验收达到要求，根据本次服务期实际服务量及约定采购价格，乙方在30个工作日内据实开具剩余部分费用的发票，甲方在收到发票30个工作日内予以支付。如本期服务费不足本合同金额的80%，乙方应当在甲方通知后30日内据实退款。

乙方指定账户如下：

账户名：上海百事通公共法律服务有限公司

账号：09431601040019709

开户行：中国农业银行上海虹桥临空经济园区支行

上述采购费已包含乙方应缴纳的税费，甲方不另行向乙方支付税费或任何其他费用。

六、业务内容

（一）服务时间和方式

来电群众可获得乙方在本协议中承诺的非工作时间段电话法律咨询服务。

（二）服务中立性

当来电群众所咨询的问题涉及到公共安全、社会稳定等敏感问题时，乙方应当及时与甲方同步信息，并根据甲方提供的统一口径，在不违背法律基本原则的前提下给出解答意见，以不激化和加剧社会矛盾为宜。

七、甲方的权利和义务

（一）甲方有权监督乙方在本合作协议项下向来电群众提供的服务内容、服务水平和服务过程，包括但不限于向来电群众回访了解其使用乙方服务的情况、从乙方调阅相关服务记录和获得相关数据等。

（二）甲方有权要求乙方保障向来电群众提供不低于法律服务行业公认的质量标准的服务（来电接通率不低于90%，群众满意率不低于90%，以甲方现有（含工作日夜间及节假日全天）的法律服务统计标准为准：接通率=（接通电话数/总呼入电话数）*100%；满意度=1-不满意/接通量*100%，并对于不符合该服务行业标准的行为向乙方提出整改要求。如乙方提供的服务质量低于约定标准，甲方可酌量扣减服务费用，并及时通知乙方。

对于乙方在提供本协议项下的服务过程中引致的任何纠纷和产生的所有法

律责任，由乙方自行负责解决，概与甲方无涉。对甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

（三）如乙方的服务调整影响乙方向来电群众提供本协议项下的服务，乙方应当提前书面通知甲方，并经双方协商一致订立书面补充协议后方可调整。

（四）乙方授权甲方可以为实现本协议的合作目的在相关宣传资料中免费使用乙方的名称、商标、标识、照片等相关企业形象。

（五）甲方应根据本合作协议约定的服务内容进行宣传。对服务本身品质保障、服务售后品质保障、因提供服务而产生的各种后果应对处理均由乙方负责，甲方对因服务本身及服务后果而导致的来电群众抱怨、投诉、纠纷不承担任何责任。

（六）甲方应对其获悉涉及相关政策调整等可能影响本协议服务内容的信息及时通知乙方。

（七）本协议有效期内，为本协议的合作目的，甲方可免费使用乙方提供的宣传图片等宣传资料，乙方需要确保所提供的图片等宣传资料不存在侵犯他人知识产权或其他合法权益的情形。如由此图片等宣传资料引起的法律争议或纠纷，由乙方自行解决并承担相应责任。

（八）甲方保留对乙方服务的知情权及建议权，对甲方提出的书面服务建议，乙方应当 2 个工作日内予以回应或反馈。

八、乙方的权利和义务

（一）乙方向来电群众提供服务应符合本合作协议的约定并参照《江苏省“12348”公共服务平台话务平台服务标准》，在管理规范、服务规范、标准用语等方面符合“12348”平台规范机制的相关要求。如需调整服务的具体内容、条件等相关事宜，应提前五日书面通知甲方并得到双方书面确认后方可执行，如甲方在收到乙方的书面通知后五个工作日内未回复，则视为甲方同意乙方的服务调

整。

（二）乙方应当维护其电话热线中心的正常运作，并保证非工作时间段保持畅通。因客观原因导致计算机病毒或黑客攻击、系统不稳定，由于用户关机、GSM 网络、互联网络、通信线路故障等原因造成服务中断等情况，在乙方做了充分安全保障前提下，不能归责为乙方原因的乙方不承担相应责任。

不管因何原因导致电话热线中心无法正常运作的，乙方应在 1 小时内通知甲方，并在 4 小时内使电话热线中心恢复正常运作。特殊情况下，经甲方书面同意，可适当延长恢复时间。

（三）乙方保证妥善保存来电群众个人信息，未经甲方书面同意不得向第三方提供来电群众信息，因乙方原因造成来电群众信息泄露的，所造成的甲方或来电群众损失和影响由乙方承担。

（四）乙方应在两个工作日内妥善处理甲方转办或来电群众直接提出的有关服务的投诉，并积极维护甲方声誉不因此遭受负面影响，且及时消除不利影响。

（五）乙方须对甲方提供的关于乙方服务的对外宣传内容进行确认，确保真实、不致误导来电群众。一经乙方确认相关服务内容，若甲方后续在未事先征得乙方同意的情况下擅自变更，或发布任何未经乙方确认的服务内容，则乙方不负任何责任；且由此导致来电群众的投诉和造成乙方声誉的实质损害，由甲方负责解决。

（六）乙方按照约定服务内容为来电群众提供非工作时间段涉及法律层面的专业律师电话咨询服务，并按照双方商定的数据交换方式，次日将话务平台主叫号吗、外呼号码、外呼发起时间、外呼结束时间、被号应答时间、通话时长（秒）等数据推送至甲方指定平台。

（七）乙方应对来电群众提出的服务要求进行处理并记录，确保正常运营情况下通话内容都有录音（除不可抗力、系统故障、停电等造成的录音丢失外）。

录音及所有相关记录，应保留至本合作协议有效期满后两年。

（八）乙方保证本协议项下乙方为来电群众提供的法律服务的律师（无论乙方和律师之间是雇佣和/或聘用关系、合作关系还是其他任何关系）均持有合法有效的律师执业证书，有履行本协议项下的服务的资格及能力。

乙方及乙方工作人员（无论乙方和该工作人员之间是雇佣和/或聘用关系、合作关系还是其他任何关系）对向来电群众提供的本协议项下的服务产生的后果均由乙方承担责任，甲方不对乙方服务质量及乙方或乙方工作人员与来电群众的任何法律纠纷、商业行为承担任何责任。

（九）乙方保证本协议项下提供的服务不侵犯任何第三方知识产权及其他合法权益。否则，由此引发的纠纷或诉讼等法律争议之法律后果，均由乙方承担；并且，乙方应采取一切可能的措施，使甲方免于陷入该原因引发的纠纷或诉讼当中。因此造成甲方损失的，乙方应向甲方承担损害赔偿责任。

（十）乙方会不断迭代开发新的产品和运营服务模式，与甲方沟通，经甲方同意，可以对现有产品及运营服务模式进行更新。

（十一）本协议有效期内，乙方如需在甲方互联网和移动互联网领域摆放相关宣传资料，需经甲方书面同意，内容需经过甲方审核。

（十二）甲乙双方约定建立健全服务质效评估抽查机制，乙方提供相应的平台和通道用于甲方对服务质效进行评估抽查。

九、违约责任

（一）甲乙双方均应履行本协议所约定的义务，任何一方不履行或不完全适当履行即构成违约，违约方应承担赔偿责任，赔偿范围包括但不限于守约方的直接损失、间接损失和守约方为维护合法权益支出的律师费、诉讼费等。

（二）守约方有权书面要求违约方在30日内予以改正，若在该期限内违约方未予改正，守约方有权以书面方式通知对方提前终止本协议，由此造成的相关

经济损失由违约方承担。

（三）任何一方对对方违约行为的任何宽限，均不应视为放弃向违约方的追究及索赔，也不应视为对违约方行为的认可。

（四）除本协议约定的情况外，任何一方擅自无正当理由解除本协议或者乙方无正当理由拒绝/限制向来电群众提供本协议项下的服务，应向另一方按本协议采购总额的20%支付违约金，若实际损失高于违约金数额，则具体赔偿金额将根据实际损失情况确定。

十、保密条款

（一）商业（工作）秘密：属于一方所有，并被该方视为商业（工作）秘密的技术、财务、商业或其它方面的信息，其具有以下特性：1.不为公众所知悉；2.被权利人视为秘密并对其采取了适当的保护措施。

（二）甲方与乙方均有义务为对方保守商业（工作）秘密，不得向任何第三方（包括机构及个人）透露本协议的价格、服务数据、资料等内容。

（三）在本协议有效期内，甲乙双方须采取有效措施对本合作项目的相关资料保密。因任何一方对外泄密而给对方造成经济或名誉损失的，另一方有权通过法律的途径要求相应赔偿。

（四）不论何种原因，本协议中止、终止或解除后，甲乙双方应立即销毁因履行本协议而获取的涉及甲方工作秘密的相关材料，包括但不限于客户信息、本合作项目的相关资料以及其他涉及甲方工作秘密的一切材料或信息，甲方根据工作规定存档的资料除外。

（五）本协议保密条款不因本协议的变更、解除或终止而失效。

十一、附则

（一）若对本协议有任何修改或补充，可由甲、乙双方协商一致，签订补充协议予以明确。补充协议经双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章后生

效，补充协议为本协议不可分割的组成部分，与本协议具有相同的法律效力。

（二）在执行本协议过程中有争议，合作双方应友好协商解决。如协商不成，任意一方可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

（三）本协议自甲、乙双方法定代表人或授权代表人签字并附法定代表人身份证明或授权委托书，且加盖公章之日起生效，有效期至乙方提供服务满一年止。

（四）本协议正本一式陆份，甲乙双方各执二份，采购代理机构一份，政府采购管理部门一份。陆份均具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2025年12月16日

乙方（盖章）：上海百事通公共法律服务有限公司

法定代表人（授权代表）：

开户行：中国农业银行上海虹桥临空经济园区支行

账户：09431601040019709

签约日期：2025 年 12 月 16 日