

吉林省公共资源交易中心  
(吉林省政府采购中心)  
采购合同

合同编号: SJL-JZ2025041100008GKXMHT1  
分包编号: JLSZC202500065-1  
分包名称: 2025 年度吉林省司法厅 12348 公共法律服务平台  
签订地点: 吉林省长春市人民大街 9999 号  
签订日期: 2025-04-11  
采购任务通知书编号: 采购计划-[2025]-00610 号

吉林省司法厅(本级)需求的经吉林省公共资源交易中心(吉林省政府采购中心)以编号为 JLSZC202500065 的招标文件在国内公开招标, 招标小组评定中电信数智科技有限公司长春分公司为成交供应商。供需双方按照《中华人民共和国民法典》和有关法律法规, 遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则, 同意按照下面的条款和条件订立本合同, 共同信守。

1. 合同标的:

序号	服务名称	详细配置及主要技术参数(服务具体要求)	数量	单价(元)	小计金额(元)
1	吉林省司法厅(本级) 2025 年度“12348”公共法律服务平台项目外包服务	<p>内容概要</p> <p>本项目主要采购为吉林省公共法律服务平台提供运营服务。中标单位按照采购人要求, 组建公共法律服务中心运营管理团队和省内律师资源进驻指定的服务场所提供服务, 根据公共法律服务联合运营中心的服务内容统筹、协调、组织服务资源, 提供公共法律服务平台 7*24 小时汉朝双语的公共法律咨询解答、业务办理咨询、投诉建议处理及其他服务支撑工作, 满足本省群众日益增长的公共法律服务需求, 促进社会矛盾纠纷化解和社会治理模式创新探索。</p> <p>1.吉林省 12348 热线、吉林法律服务网、“吉法智”智能终端的法律咨询服务、业务咨询办理、投诉建议处理、案例及知识库梳理服务、负责 12345 热线渠道来源诉求转办服务。</p> <p>2.公共法律服务平台工单记录、转派及跟进服务。具备相应工单信息化工具并根据业务需要适配调整。</p> <p>3.公共法律服务运营数据研究和分析报告服务。</p> <p>4.公共法律服务平台数据预警预测服务。</p> <p>5.其他公共法律服务: 协助采购人开展虹厅发布视频</p>	1	4007600	4007600

	<p>号、论坛、参观等活动的数据支撑及其他辅助性工作。配合采购人开展公共法律服务平台标准化研究。配合采购人开展预测预警智能化升级工作。公共法律服务综合运管工具及升级服务。</p> <p>一、服务内容</p> <p>（一）吉林省 12348 热线、吉林法律服务网、“吉法智”智能终端的法律咨询服务、业务咨询办理、投诉建议处理、案例及知识库梳理服务，负责 12345 热线渠道来源诉求转办服务。</p> <p>1.吉林省 12348 热线、吉林法律服务网、“吉法智”智能终端的法律咨询服务</p> <p>法律咨询（电话、留言、在线、视频等）由本地执业律师提供服务，服务时段为 7×24 小时，全年无休。服务时段需提供普通话及朝鲜语服务。主要包括：（1）耐心解答群众的法律问题，解决群众在生产、生活中的实际法律问题；（2）解答群众申请司法行政业务过程中的疑问，并与司法行政相关工作进行无缝对接；（3）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；（4）注重法律咨询服务的引导作用，引导群众通过法治方式解决问题、化解矛盾，有效疏导群众情绪。</p> <p>服务队伍必须在采购人指定的呼叫中心现场办公。</p> <p>1)中标单位提供法律咨询的律师须取得律师执业资格并进行专项业务培训后为群众提供精准化法律咨询服务。</p> <p>2)服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人指定的业务管理系统中登记服务工作台账。</p> <p>3)提供专项的服务流程和工作标准。</p> <p>2.吉林省 12348 热线、吉林法律服务网、“吉法智”智能终端的办事咨询服务</p> <p>服务时段为 7×24 小时，全年无休。服务时段需提供普通话及朝鲜语服务。服务需依托公共法律服务办事指南或知识库开展。主要包括：（1）在群众需要时引导其咨询具体的服务机构；（2）耐心、准确解答涉及相关司法行政业务的办事程序和条件，通过电话、短信、留言等方式告知群众办事地点、办公时间、交通路线等；（3）妥善解答群众咨询的其他事项和内容并提供相关指引；（4）帮助群众查询法律服务资源信息。</p> <p>1)上岗前须进行岗前培训，培训内容须包含法律援助、</p>			
--	---	--	--	--



	<p>公证、司法鉴定、仲裁、人民调解、律师服务等相关业务内容和办事程序。</p> <p>2)中标单位须按照司法行政业务分类及采购人的要求进行精细化业务分工，进行专项业务培训后为群众提供精准化法律咨询服务。</p> <p>3)必须在采购人指定地点现场办公。</p> <p>4)在提供服务的同时，需同时在采购人指定的业务管理系统中登记服务工作台账。</p> <p>5)办事咨询、电话预约、受理法律业务服务应基于采购人提供的办事指南或知识库提供标准化服务。</p> <p>3.吉林省 12348 热线、吉林法律服务网、“吉法智”智能终端的投诉建议服务。</p> <p>服务时段为 7×24 小时，全年无休。服务时段需提供普通话及朝鲜语服务。主要包括：（1）热线投诉服务，接听群众有关司法行政业务的投诉和满意度评价，记录、反馈并跟踪投诉处理情况；（2）收集服务中的相关知识点内容总结成文或案例，对提供的法律咨询服务进行归纳总结，提炼共性及热点问题的解答技巧，以供实体平台接待咨询时参考，为公共法律服务提供经验内容支撑。</p> <p>1)服务队伍必须在采购人指定的呼叫中心现场办公。</p> <p>2)在提供服务的同时，需同时在采购人指定的业务系统中登记服务工作台账。</p> <p>3)对相应服务进行登记管理，详实登记投诉记录，跟进投诉处理情况，发现处理超期现象应立即提醒管理部门，及时了解处理结果后，反馈投诉人。</p> <p>4)接收投诉服务应基于采购人提供的办事指南或知识库提供标准化服务。</p> <p>4.案例及知识库梳理服务</p> <p>中标单位需收集律师专家坐席服务中的权益保障服务进行归纳总结，提炼共性及热点问题的解答技巧，形成相关案例内容总结成文，为平台服务提供经验内容支撑。</p> <p>1)数量要求：案例汇编全年不少于 100 个热线服务案例。</p> <p>2)内容要求：为保障案例有效指导作用功能，案例应具有案件基本情况描述，案例分析，解答建议，法律依据，案例思考等部分组成。</p> <p>3)形式要求：案例汇编应封装成册在呼叫中心现场展示以及电子化上传至知识库供查阅参考。</p>		
--	--	--	--

	<p><b>5.12345 热线渠道来源诉求转办服务</b></p> <p>中标单位需组织坐席及运营人员承接来自 12345 政务服务热线转派工单，做好转派工单解答处理工作，并记录台账。</p> <p>（二）公共法律服务平台工单记录、转派及跟进服务。</p> <p>具备相应工单信息化工具并根据业务需要适配调整。</p> <p>1.中标单位在服务过程中应记录群众企业来电咨询的深层次公共法律服务业务需求或来自实体和网络平台的业务需求，形成业务工单、通过线上流转形式转办、并对工单进度进行跟踪督办回访。实现与省法援系统的工单对接。</p> <p>（三）公共法律服务运营数据研究和分析报告服务</p> <p>中标单位需组建运营数据分析团队，通过公共法律服务平台的运营服务，收集全省群众关心的问题，形成数据分析报告报送相关部门的数据报送机制。及时通过法律手段化解纠纷和社会矛盾。相关的业务需求有：</p> <p>（1）建立并执行日、周、月、季、年报制度；（2）不定期对重热点主题数据开展专题数据分析报告工作。</p> <p>1)制定日报和周报（应当包括：咨询量、接通率、满意度、质检数据等），统计平台数据运营情况以及及时向采购人汇报，并优化服务。</p> <p>2)以月、季度、全年为时间节点，总结运行情况、存在问题和下一步的工作建议给采购方。月报、季报、年报内容应当包括：发展态势、趋势研判、焦点解读与决策建议等。</p> <p>3)专题报告应聚焦日常话务中较为突出的问题和社会热点，编制专题报告。</p> <p>4)公共法律服务省级平台产生的所有运营数据，未经采购人许可，不得泄露。</p> <p>（四）公共法律服务平台数据预测预警服务。</p> <p>公共法律服务平台作为群众进行法律咨询和感知社会矛盾纠纷态势的有效渠道，也可能成为突发性事件的预警提示和社会矛盾风险趋势预测窗口。中标单位的服务人员在运营过程中，需按要求不定期报送舆情、疑难案件或重大矛盾纠纷线索信息。</p> <p>1)建立敏感或重大事项的报告机制，及时通知相关管理单位，并 24 小时内提供书面报告和相关材料。</p> <p>2)执行预警报告机制，建立敏感事件的快速响应机制，配合采购人处理相关紧急事务。</p> <p>3)应具备预测预警运营工具对平台数据进行检测分</p>			
--	--	--	--	--



	<p>析，能够及时发现苗头事件苗头发生，并根据事件等级、事件标签等维度进行趋势预测，满足平台及时性、精准性、可灵活配置的预警预测配置，并实现预测预警数据可视化展示。</p> <p>（五）其他公共法律平台相关服务</p> <p>1、配合采购人围绕平台开展虹厅发布、论坛、参观等相关宣传推广工作及其他辅助性工作。</p> <p>2、配合采购人开展公共法律服务平台标准化研究。</p> <p>3、吉林省公共法律综合运管工具及升级服务。</p> <p>1) 中标单位需提供平台运营工作开展的运营工具服务以支撑服务律师约排班、台账、质检、工单、知识库、案例、培训、数据报告管理等业务环节工作。并完成与 12348 热线平台线路提供方电信运营商话务系统对接并维护。</p> <p>2) 中标单位需提供平台服务数据监控、数据分析、数据可视化展示工具服务以支撑日常数据分析参观展示活动。</p> <p>二、服务要求</p> <p>1.总体要求</p> <p>中标单位应针对本项目制定专门的解决方案，解决方案应包含需求理解、服务设计、服务交割和对接、培训及管理等内容。</p> <p>中标单位应组建独立的项目运营团队进驻采购人租用的呼叫中心和办公场所提供服务。合理安排服务人员，以保证人工接通率能达标。排班、轮班安排由中标单位负责。中标单位需指派 8 人驻联合运管中心协助提供运营服务，派驻人员应在项目执行起始日前全部到岗。</p> <p>中标单位应面向全省提供 7×24 小时公共法律服务。</p> <p>中标单位应招募本地执业 3 年以上律师作为服务人员。</p> <p>中标单位应合理安排呼叫中心的班次和上班人员，保障有足够的专业人员接听电话，年人工来电接通率[来电人工接通数量/全部来电请求人工数]等于或大于 90%。</p> <p>中标单位应做好项目管理，对服务人员进行岗前、岗中及业务培训，总计人均不少于 16 课时（1 课时不少于 45 分钟），构建内部质量监控体系，确保群众服务评价的综合满意度不得低于 99%。</p> <p>中标单位应做好质检工作，确保服务质量可控，语音平台质检率不得低于 6%。</p>		
--	---	--	--

	<p>中标单位应安排专门的话务回访团队，对于对服务基本满意、不满意等事项，按照 100%的比例回访。</p> <p>中标单位应做好人员的管理工作，保障持续提供质量稳定的服务，司法行政客服人员岗前培训率为 100%。</p> <p>中标单位服从采购人的指导和管理，接受采购人的监督。</p> <p><b>2.与采购人的沟通协调机制</b></p> <p>为保障本项目有效运作，中标单位应与采购人建立有效的沟通机制，投标方每月须根据双方确定的要求，提供报表等运营分析材料，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善的解决方案。</p> <p><b>3.流程管理</b></p> <p>中标单位应运用标准化的原理和方法，在整体服务设计的基础上，针对各项服务设计流程并提供流程图。通过标准化流程设计，提高运营效率以及用户服务感知。流程设计需以服务用户为出发点，最大化方便群众获得咨询解答。</p> <p><b>4.排班管理</b></p> <p>为保障平台话务、视频、在线咨询的服务响应接通率，中标单位需设计有效的排班管理机制。根据话务规律设计排班规范，开展排班工作，并根据实际情况进行动态调整，实现排班管理的高效性与合理性。</p> <p><b>5.现场管理</b></p> <p>中标单位负责公共法律服务外包工席的现场运营与管理服务，服从采购人的监督和指导，对热线进行高效的运营管理。树立标准化的服务和管理理念，制定相关服务标准和管理规范，并及时报送采购人备案，并根据采购人的意见及时给予完善。现场运营管理将按照运营管理规范具体落实。</p> <p><b>6.人员管理</b></p> <p>中标单位应根据本项目的目标和要求，设计项目实施的组织架构，参与项目的服务管理人员应具有较高的专业水平和同类项目的实施经验。中标单位对岗位职责、人员资质、招聘及管理方式等细节进行设计，确保人员的有效管理。</p> <p><b>7.培训管理</b></p> <p>中标单位应按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的岗前培训、技能培训，对所有业务人员的技能提升培训，对热点问题的专门应对培训，以及对新业务的培训等。根据运营中心的特点，</p>			
--	--	--	--	--



	<p>定期对业务人员进行技能等考核，以有效在人员上保障和提升服务水平和质量。</p> <p><b>8.质量管理</b></p> <p>中标单位应负责对话务质量整体管理控制，从服务标准到服务评价等不同维度进行设计。提供科学合理标准解答流程和规范，提高平台服务质量。对律师解答进行质检，设定抽检规则，选取 5% 以上的解答予以质检。设计律师评价模型，对服务律师进行多方评价，以完善平台律师考核规则。中标单位应每月形成一份质检报告提交采购人。</p> <p><b>9.应急管理</b></p> <p>为有效应对突发情况，确保平台服务的稳定性，投标方需制定科学合理的应急处置方案。针对敏感事件或重大事项建立快速响应机制，积极应对处理。与采购人保持充分沟通，及时汇报。</p> <p><b>10.保密管理</b></p> <p>在法律咨询等法律服务的过程中，服务人员或多或少会知悉咨询人的个人隐私，保守当事人秘密是法律服务从业人员最基本的职业道德。中标单位与采购人签订保密协议，承担保密责任，负责对其聘用人员的管理。</p> <p><b>11.运营管理工具服务要求</b></p> <p><b>(1) 运营管理工具服务</b></p> <p>中标单位需提供平台运营工作开展的运营工具服务以支撑服务律师约排班、台账、质检、知识库、案例、培训、数据报告管理、数据分析展示等业务环节工作。</p> <p><b>(2) 预测预警运营工具服务</b></p> <p>预测预警运营工具应具备法律咨询矛盾纠纷数据管理、异动预警、事件管理、事件预警、异动预警展示、专题预测展示等功能，能够及时发现苗头事件苗头发生，并根据事件等级、事件标签等维度进行趋势预测，满足平台及时性、精准性、可灵活配置的预警预测配置，并实现预测预警数据可视化展示。</p> <p><b>(3) 工单管理工具服务</b></p> <p>工单管理工具应具备与业务咨询台账关联生成、工单登记、工单处理（包括初审、复审、分派、签收、承办等流程）、工单查询查看、流程记录等功能模块。</p> <p><b>12.系统数据对接要求</b></p> <p>综合运营管理平台应实现与话务系统对接，包括坐席人员信息、即时台账登记、通话记录同步、坐席状态</p>		
--	--	--	--

	<p>监控、实时来电监控、日话务分析、分时话务分析、满意度分析等，应支持在运营管理平台对台账和通话录音进行质检，应支持话务数据多维度综合分析和应用。工单系统实现与省法援系统对接，实现工单线上流转。</p> <p>三、项目考核要求</p> <p>1.项目考核方式</p> <p>中标单位自行负责对其聘用人员的管理、考核。采购人考核中标单位总体服务情况，结合日常考核和服务年度结束总体验收情况给出考核验收评价结果，并以此结果为依据结算服务费用。结算费用需参考的两个重要参数：</p> <p>年终（服务年度结束）采购人将组成验收小组对中标单位一年以来的提供服务质量进行总体评价，提交验收小组参考的信息主要有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●群众的咨询（含网络平台、热线平台、智能终端咨询）的满意度。</li> <li>●呼叫中心服务人工接通率。</li> <li>●培训率。</li> <li>●呼叫中心服务评价一般或不满意的回访率。</li> <li>●中标单位的服务标准化水平、组织管理水平及相关制度执行情况。</li> <li>●中标单位提交的年度服务总结报告。</li> </ul> <p>采购人日常监管小组对呼叫中心进行日常考核的行为主要有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●检查综合管理情况。</li> <li>●不定期监听实时通话、视频。</li> <li>●抽查电话录音、在线解答视频。</li> <li>●审核中标单位提供的相关数据报表和运营报告。</li> <li>●不定期到呼叫中心检查。</li> </ul> <p>2.项目考核指标</p> <p>投标方需按照下面的服务水平要求进行维护和响应，保证服务不间断，具体指标要求如下：</p> <p>考核内容：</p> <p>服务培训：培训率：100%，考核周期：年；</p> <p>培训时长：大于等于 16 课时(1 课时≥45 分钟)，考核周期：年；</p> <p>服务质量：</p> <p>人工服务接通率：大于等于 90%，考核周期：年；</p> <p>满意度：大于等于 99%，考核周期：年；</p>			
--	--	--	--	--



		质检率：大于等于 6%，考核周期：年； 对服务基本满意、不满意的回访覆盖率：100%，考核 周期：年；			
--	--	---	--	--	--

注：本合同中详服务具体要求以评标时供应商投标文件为准。

2.合同价格：（大写）肆佰万柒仟陆佰元整，（小写）¥:4,007,600.00 元。

3.服务时间、地点、方式

3.1 服务时间：合同订立后 7 天开始，期限 1 年。所有服务验收合格并交付给需方的日期为服务时间。

3.2 服务地点：长春市新发路 992 号

3.3 服务方式：供方负责按需方要求提供全部服务并保证验收合格。

4. 付款方式

4.1 供方提供服务时应提交下列文件：销售发票[发票抬头格式：需方单位名称]等。

4.2 财政付款：签订合同 10 个工作日后，需方在收到供方支付申请后 10 个工作日内启动第一次支付合同款 70%的资金支付程序；项目正常运行 40 天后，需方收审核同意后的 15 个工作日内启动第二次支付合同款 20%资金支付程序；年底完成验收后，且经过需方签字同意，确认项目完成进度后，向供方支出合同款 10%资金支付程序。政府采购项目资金支付程序，按照国家有关财政资金支付管理的规定执行。

5. 履约保证金

5.1 在签署本合同之前，供方应向需方提交合同总价 5%的履约保证金（人民币，取整数位到百元）。履约保证金可以采用银行转账或者银行保函等其他非现金的方式提交。

5.2 履约保证金的有效期到供方提交的货物经需方验收合格并交付给需方之日止，以银行转账方式返还，不计利息。

5.3 履约保证金由需方在货物验收合格交付后 10 个工作日内返还。

6.质量保证金：（不收取）。

7.合同补充条款：无。

8.争议解决方式：供需双方达成仲裁协议，向长春市仲裁委员会申请仲裁（向合同签订地人民法院提起诉讼）。

9. 合同构成：下列文件构成本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力：

9.1 本合同书；

9.2 中标通知书；

9.3 招标文件及澄清、修改、补遗文件；

9.4 供方的响应文件及书面澄清、说明、补正文件；

9.5 吉林省省级政府采购验收报告单;

9.6 合同的其它附件。

上述组成合同的文件如有不一致之处,以日期在后的为准。

10.合同份数:本合同一式三份,供需双方、公共资源交易中心各执一份。

11.合同生效:本合同在供需双方法定代表人或其授权代理人签字、加盖双方公章或者合同专用章并且需方收到供方提交的履约保证金后生效。

12.合同修改:除供需双方书面修改、补充协议外,本合同条件不得有任何变化或修改。

吉林省公共资源交易中心  
(吉林省政府采购中心)

(加盖公章或合同专用章)

地址:长春市人民大街

9999号

需方:吉林省司法厅(本级)

(加盖公章或合同专用章)

地址:

供方:中电信数智科技有限公司长春分公司

(加盖公章或合同专用章)

地址:

法定代表人

或授权代理人

签字:

签字日期:

邮政编码:

法定代表人

或授权代理人

签字:

签字日期:

邮政编码:

电话:

传真:

联系人:

开户银行:

账户名称:

账号:

税号:

