

三、分项报价表

项目名称：12348 热线非工作时间法律咨询服务

招标编号：310000000251125156107-00347266

单位：元/人民币

序号	项目服务内容	数量	单位	单价	总价	备注
1	法律咨询坐席接答服务	1	项	6,050,000.00	6,050,000.00	工作日夜间及节假日全天，由满足采购人要求的执业律师通过12348热线为市民提供法律咨询服务
2	质量管理控制	4	名	120,000.00	480,000.00	制定服务标准并备案，内部质检与第三方质量检查双轨并行，确保接通率、满意率等指标达标
3	数据分析	1	名	180,000.00	180,000.00	提供日报、月报、半年/年报，涵盖话务量、满意率、热点分析及咨询人群画像等数据
4	坐席培训	1	名	120,000.00	120,000.00	上岗前须培训考核合格，不少于每月2场、全年24场，培训覆盖全部服务人员并报备。
5	话务中心及配套设施与应用系统	1	项	770,000.00	770,000.00	自建话务中心场地及坐席设备，搭建台账、知识库和数据报表三大应用系统。
6	投诉接答	6	名	81,000.00	486,000.00	负责12348投诉号段的接听记录，按规定流程转交采购人职能部门处理
7	案例编制	500	篇	100.00	50,000.00	完成年度500篇典型案例库编制，客观真实，突显专业，具有典型推广价值
8	AI智能应用	1	项	765,000.00	765,000.00	引入AI大模型辅助坐席律师接答，提高满意率，并在非高峰时段实现智能接答
9	其他服务	1	项	50,000.00	50,000.00	提供应急保障、专项号段及12345转接服务，实现热线法网数据融合，并探索运用人工智能技术分析法律咨询服务需求
10	其他费用	1	项	174,986.19	174,986.19	管理支撑费用，含非项目全

序号	项目服务内容	数量	单位	单价	总价	备注
						职人员如薪资专员、人事、行政、财务、等支撑项目产生的分摊，行政办公费用，律师点心等。
11	税金	1	项	617,713.81	617,713.81	6%增值税，综合12%增值税附加税
合计					9,743,700.00	

投标人法定代表人或授权代表签字或盖章



投标人（加盖公章）：上海百通通公法律服务有限公司

注：

- 1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- 2) 如果单价汇总与总价不符时，以单价汇总为准，并修正总价。
- 3) 表格行数投标人自行增加。