**咪咕音乐2025年AI智创彩铃市场定制化服务支撑项目（线上项目）**

**技术规范书**

**咪咕音乐有限公司**

2025年10月

**一、总则**

1．本项目技术规范书（以下简称规范书）是咪咕音乐有限公司（以下简称引入人）为提供本项目服务的公司（以下简称“应答人”）提出的总的服务要求。本规范书将作为向应答人提出项目要求及建议的依据。

2．本项目规范的解释权属于咪咕音乐有限公司。

**二、项目概况**

咪咕音乐有限公司是咪咕文化科技有限公司下属子公司，主要负责数字音乐业务的独立运营拓展工作。作为全国最大的专业正版音乐平台，向广大用户提供方便流畅的在线音乐产品和服务。

 本项目是咪咕音乐针对2025年AI智创彩铃市场定制化服务支撑项目（线上项目）所设立，为更好的承接省侧和公网市场项目需求，高质量完成收入拓展及省侧支撑，提供AI应用定制、AI能力定制、场景营销支撑服务、智能内容与创意服务、智能设计与人机交互服务、智能运维与运营支持服务等线上定制化服务能力的项目。

本项目主要是通过引入专业支撑服务公司为咪咕音乐拓展的定制化服务支撑项目补充能力，提供系列产品服务运营支撑工作。为更好协同推进定制化运营项目拓展，开展融合性业务为基础的运营支撑服务，故启动本项目引入。

**三、服务内容**

本项目为2025年AI智创彩铃市场定制化服务支撑项目，具体服务内容和要求如下：

### 1.人员支撑要求：

本服务项目支撑团队，配置岗位包括：AI应用定制、AI能力定制、场景营销支撑服务、智能内容与创意服务、智能设计与人机交互服务、智能运维与运营支持服务。

1.1岗位级别及人天数要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位职责** | **级别** |
| AI应用定制服务 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| AI能力定制服务 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 场景营销支撑服务 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 智能内容与创意服务 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 智能设计与人机交互服务 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 智能运维与运营支持服务 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |

1.2服务地点：按照项目需求在指定工作地点支撑。

1.3人员学历：所有人员具有专科及以上学历。

1.4团队成员项目经验丰富，高级人员需五年及以上行业经验，中级人员需三年及以上行业经验，初级人员需一年及以上行业经验。

1.5应答人一旦中选必须按照引入人的要求，积极响应并强化人员配置。引入人有权对应答人配置的人员进行审核，如果人员素质达不到引入人要求，则引入人有权更换该人员，并由应答人提供新的满足条件的人员来补足空缺。

1. 项目职责及工作内容要求：

2.1AI应用定制服务：包含但不限于：1）AI驱动的平台、APP、H5、小程序等定制开发与支撑；智能语音交互系统搭建与优化；2）基于业务需求设计AI产品运营流程，持续优化用户体验与运营效率；3）AI场景化活动策划与精准触点投放；4）AI产品上线、运营与用户促活支持；5）语音识别、多模态交互、声纹验证、多语种处理、智能质检、私有化音视频外呼等AI能力集成与定制；

2.2AI能力定制服务：包含但不限于：1）客户细分与行为预测建模；2）定制化数据看板与报表体系搭建；运营数据统计、分析与洞察输出；3）AI运营成效分析、用户价值挖掘与活跃提升策略设计；4）智能语音通知、交互式语音应答（IVR）、挂机短信、品牌来电标识等AI通讯服务；5）AI客服投诉处理与智能咨询应答，提升客户满意度与多渠道服务体验；

### 2.3场景营销支撑服务：包含但不限于：1）垂直领域（生活、出行、购物、餐饮等）AI场景运营策划与落地；结合节日、热点进行场景化营销；2）跨行业AI融合解决方案设计与运营，推动异业合作与生态共建；3）与KOL、自媒体、校园与社会媒体等联合开展AI赋能型品牌活动与内容合作；

### 2.4智能内容与创意服务：包含但不限于：1）AI生成内容（AIGC）策划与运营；数据驱动的个性化内容推荐与编辑；2）智能活动策划与用户互动设计；3）热点与IP结合的AI内容深度运营与促活策划；4）AI辅助的活动场地规划、流程设计与现场体验优化；

### 2.5智能设计与人机交互服务：包包含但不限于：1）AI辅助的运营活动页面、专题海报、广告物料等视觉设计；2）智能产品交互流程与界面UI优化设计；3）视频彩铃模板、LOGO、图标等AI设计支持；4）高保真原型、业务流程与营销动线设计；5）3D场景与虚拟形象设计；6）AI视频脚本生成、虚拟拍摄、特效剪辑与成品输出；

### 2.6智能运维与运营支持服务：包含但不限于：1）AI运营后台管理与迭代支持（内容管理、渠道配置、运营位管理等）；2）智能内容推送与多渠道（公众号、短视频、微信矩阵等）运营开发与支持；3）语音/视频外呼流程可视化配置、实时测试、敏感词检测、黑白名单管理等智能呼叫系统运维。

2.7质量管理

制定详细的质量保证计划，包括不局限内容安全、网络安全。计划方案完善，保障产品运营工作的安全和顺利推进，实施进行总结完善。

### 3.服务期限

自合同签署之日起一年（具体以合同签订日期为准）

### 4.双方权利与义务

#### 4.1引入人权利义务

4.1.1引入人有权审核应答人提出的计划和方案并要求应答人进行补正和修改，应答人应针对引入人建议和意见进行方案调整、优化和完善；

4.1.2在项目执行进行期间，如果引入人认为必要，可以对项目的进程、规划、设计、管理等进行调整和变更；

4.1.3引入人有权利对应答人推荐项目成员有最终决定权；

4.1.4引入人有权对应答人的执行工作进行监督和检查，并提出要求和修改意见；

4.1.5 引入人应当为应答人的执行工作提供必要的配合与协助；

4.1.6项目执行由应答人负责，引入人对因项目执行而产生的债权债务不承担任何直接或间接的法律责任；如果引入人已经承担的，有权向应答人进行追偿；

4.1.7 引入人不得要求应答人在为引入人提供服务时做出违反法律规定的行为；

4.1.8引入人有权根据附件合作内容对应答人的执行工作进行评估及考核；

4.1.9引入人应当按照本协议约定支付项目金额；

#### 4.2应答人权利义务

##### 4.2.1服务约定：

4.2.1.1应答人必须严格按照合同约定，根据引入人制定的工作目标、工作流程及工作服务质量标准要求，合理安排服务进度，保证高效、及时地完成本合同约定的所有服务项目，应答人在服务期内所产生的智力成果及劳动成果其全部知识产权及其他所有权益都归引入人单独所有；

4.2.1.2应答人提供的人员应按照本合同及其附件的约定在引入人指定的工作现场办公，必须严格遵守引入人的劳动纪律和工作纪律；

4.2.1.3应答人人员需保证引入人的信息内容安全，对所从事的工作内容保密，不向第三方透露；

4.2.1.4应答人保证提供给引入人优质的服务，包括但不限于配置经验丰富、业务与技术熟练的专业人员来完成。

##### 4.2.2团队建设：

4.2.2.1应答人承诺在合同签订后，项目执行前，成立专门项目组以保障针对本合同项目的支撑服务顺利开展；

4.2.2.2应答人根据引入人提供的支撑人员要求，在合同启动时，按需到岗；

4.2.2.3应答人专项组成员如发生离职或工作变动的，应答人需提前一个月书面通知引入人，并补充新的具有同等专业技术水平的人员做好交接工作，不得因此影响服务的开展；

4.2.2.4如应答人人员提供服务达不到专业水准和引入人要求的，引入人有权要求更换，应答人有义务针对引入人的要求在规定时间内完成人员更换工作；

4.2.2.5应答人负责为本合同项目组成员提供薪酬福利、社会保险、激励机制、绩效考核、人才培养和岗位晋升机制，建设优质团队，所有的应答人成员的用工关系与应答人建立，相应的用工责任由应答人承担；

4.2.2.6在本项目有效期内，如应答人与引入人签订了其它项目合同，则应答人承诺本协议项目支撑人员不得与其它项目人员重复使用。

##### 4.2.3考核付款：

4.2.3.1应答人应在确认考核结果后向引入人提供书面的确认书，并在确认后十个工作日内向引入人提供按照计算金额开具的合规的款项发票。

4.2.3.2本合同所涉税费由应答人承担，法律法规另有规定的除外。

### ★5.保密和知识产权保护

5.1应答人对引入人的商业资料和信息应当严格予以保密，不得在未获得对方书面认可的情况下将此类商业资料和信息直接或间接透露给任何第三方。前述商业资料和信息包括引入人的商业计划、策略、安排及相应文档、资料等。应答人仅限于将该商业资料或信息透露给与项目的履行直接有关的人员，且均需告知有关人员此项保密义务。此义务将一直延续至该项信息已为公众所知。

5.2本项目所涉及任何由引入人提供的及为引入人提供的策划、设计作品所有知识产权归引入人所有。

5.3任何由引入人在执行代理期间引入人所获得的版权使用权（包括正片使用权、演员肖像权等），在引入人全数支付应答人之估价单费用发票金额后自动转移至引入人，应答人必须保证没有侵犯他人知识产权,否则,由此而来产生的一切纠纷由应答人承担全部责任。

### 6.其他及声明

6.1进入过程中引入人提供的说明文档等资料，应答人须承诺相关资料只能用于此次比选，不得作为其他用途，如相关资料被用于其他用途，引入人保留追究其法律责任的权利。

6.2本技术规范书提到的所有细节，最终以买卖双方签订的合同要求为准。