**2025-2026年度建行厦门分行AI智能辅助直营项目采购需求**

**一、服务供应商要求**

 1.企业须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人，也可由分公司报名但须提供总公司相关授权。

2.须持有基础电信业务经营许可证及电信增值业务许可证。

3.企业所提供的智能系统如为非自有产品平台，则须提供第三方产品平台相关授权书。

4.企业须成立三年以上，经营状况正常且最近一年净利润需为正数。

5.企业近三年（2022年8月1日至今）具有承接AI电话营销或呼叫中心业务的合作案例；符合资格要求且有与银行业合作案例的企业优先。

1. **服务品类：**

租赁服务类、智能通信服务类。

1. **服务内容**

拟采购2025-2026年度建行厦门分行AI智能呼叫平台项目，通过部署私有化平台，按我行业务需要单独为我行提供营销场景话术及智能辅助触达等服务，服务采取按实际触达营销客户数量的方式进行结算，按实际量进行结算。具体内容如下：

1. 智能辅助服务：主要提供企业微信加客、资金提升、长尾客户经营、手机银行促活、信用卡促活、对公账户睡眠户促活、客户经营服务等多种业务、场景及客群类型的机器人辅助营销服务。
2. 通话服务：运营商提供拨打营销电话后的语音通话服务，包括不限于拨打座机、手机、市话、长途及短信等。

**四、服务团队**

服务供应商应组建专门的服务团队与我行进行日常业务对接，团队成员应不少于5人，其中具备通讯专业相关工程师不少于3人，服务团队的负责人需具备良好的沟通协调能力，并提供相关人员能力证书。

**五、服务质量要求**

1. 智能辅助直营服务应包含有营销场景设计、智能触达、对话管理等功能模块，智能呼叫系统采用的智能语音引擎产品应为供应商自有产品平台或已获得授权的第三方产品，后续交付产品应与应标文件相一致并在产品维保期内提供相应升级服务。平台应包含但不限于以下功能：
2. 支持智能呼叫触达，包括不限于自动拨打、数据实时监测；
3. 支持自动语义分析，根据机器人和用户的对话时长、轮次、客户询问的问题等精准判断客户意向，意向的定义可根据业务特性进行配置。
4. 支持呼叫自动录音，支持语音转文字，同时支持关键节点信息转文字输出。
5. 支持根据对话自动标注意向。
6. 支持在通话过程中支持实时进行通话转接，转接至人工坐席进行处理。
7. 支持通过定制化开发。对于采用智能呼叫模式进行的呼叫活动，电话接收人来电显示能按项目实现企业名片功能（要求支持三网，且不受机型控制），可设置多级项目经理按照不同权限开展业务管理活动。
8. 语音要求。接通后智能机器人的回应必须及时有效，在交互过程中，通话必须流畅，衔接要自然，无明显停顿等问题。呼叫语音支持录音文件和语音合成两种方式进行。
9. 智能机器人自学习功能。系统可对积累的历史通话录音进行快速的结构化处理，将语音信息转写为文本，并在此基础上可采用人工运营或自动处理方式形成基本的呼叫脚本策略和模型。
10. 支持设置人工坐席，并可以在通话过程中进行客户信息查看、话术提示等。支持人工坐席录音留痕，并且支持录音导出。
11. 支持智能触达人机协同，系统支持基于配置条件触发模式切换，根据业务场景要求在智能呼叫交互过程中能够配置将电话转接至不同的坐席组进行服务。
12. 系统提供常见的图表分析功能，能通过柱形图、饼状图等亲切直观的方式，展示语音交互系统的效果和趋势，对后期系统优化提供有效的数据支持。
13. 通话服务应包含：号码属地为厦门市、包含企业认证信息，若后续号码被标记为骚扰号段应提供相应解除服务。
14. 数据并发线路性能参数要求：
15. 提供线路至少2M带宽，连接到运营商设备;
16. 每条语音线路要求同时支持不少于60路电话的呼入或呼出；
17. 通话质量要求：
18. 具备较强的固定电话、语音通信服务，通话顺畅，无明显卡顿及噪音的现象，提供来电名片、号码认证等服务；
19. 故障恢复：不超过4小时；
20. 可用率：可用率不得低于99 %；
21. 号码限制：应可提供不少于60个直线号码；
22. 并发要求：语音线路应支持45路并发以上，总机应可以支持多路同时呼入呼出。
23. 服务质量要求：企业有稳定的、满足项目需要的服务团队，工作时间应配合行方要求，具体时间由双方协商确定。

**六、服务数量要求**

1.2025-2026年度建行厦门分行AI智能辅助直营项目，拟采购智能辅助直营服务（含机器人服务42路、场景训练及运营服务10个）和通话服务，具体如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **具体服务内容** | **数量** |
| 智能辅助直营服务 | 1.AI机器人服务。 | 42路 |
| 2.场景训练及运营服务。 | 10个场景 |
| 通话服务 | 1.语音通信服务：为机器人提供42条语音通信服务（17条备用线路），预估呼出量37万通/月。 | 59路 |
| 2.号码认证服务。 | 1项 |

**七、服务供应安排**

供应安排：合同签订后，供应商应在20个工作日内完成平台的部署、上线、稳定优化、稳定。

**八、款项支付要求**

采取先服务、后结算的方式，在完成平台服务、通话服务及业务台帐核对后，我行对相关费用据实支付结算。

（一）结算方式为：本合同项下产生的一切费用，采用先使用后付费方式，平台服务、通话服务原则上均按月结算。

（二）中标单位原则上须在我行下属网点开立结算账户，用于项目往来结算。

（三）中标供应商应向我行开具符合规定的增值税专用发票。

（四）合同期内，如依据我国法律法规及税收政策，我行采购的产品所涉及的增值税税率发生调整，产品单价按照调整后的增值税税率相应调整。

**九、售后服务要求**

1.供应商应提供7×24的故障处理服务，提供24小时投诉电话号码、邮箱地址等信息。

2.故障由供应商现场维护人员进行处理，对于影响重大，棘手的故障，为提高故障处理速度可以由资深工程师远程处理。

3.根据用户对于重大故障、严重故障和一般故障的处理流程和要求进行故障处理。

4.供应商在处理故障的过程中，必须遵守需求方相关规定，未经需求方认可不得在系统中执行任何操作。对于较为严重的故障，必须先对故障原因进行分析，并在1个工作日内向需求方相关部门提交故障分析报告，并提出解决措施，由需求方确认后方可进行操作。

5.故障处理响应的及时性，程序修改的及时、准确性；在系统出现故障后，供应商承诺项目出现技术问题时4小时内响应和协调资源解决，加派技术骨干以配合需求方完成故障处理工作。对紧急上线程序的修改必须及时、准确。

**十、报价要求**

服务供应商报价需涵盖指定第三方合作科技公司的智能辅助直营服务及通话服务费用，为方便报价及统计，本次报价主要分为通讯类费用（含通讯费、电话名片认证费、月租费）、设备费用及AI增值服务类费用，供应商根据不同类目对应报价。后续实际收费按按合同约定的实际通讯时长及收费标准计算。

**十一、其他要求**

无。