附件1：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目调研报名表 | | | | | | |
| 序号 | 项目名称 | 供应商名称 | 联系人 | 联系电话 | 联系邮箱 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |

附件2：

|  |
| --- |
| 供应商资质 |
| **一、参加调研的供应商应具备下列资格条件：** |
| 1.具有独立承担民事责任的能力。  2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。  3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力。  4.有依法缴纳税收（国税或地税）和社会保障资金的良好记录。  5.参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。  6.法律、行政法规规定的其他条件。  7.根据采购项目提出的特殊条件：无。 |

附件3：

#### 项目调研报价表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务 | 需求 | 单位 | 数量 | 报价单价（元） | 报价总价（元） | 备注 |
| 1 | 短信服务 | 25万条；  有效期为3年。 | 条 | 25万 |  |  |  |
| 2 | 语音服务 | 触达次数：5万次；  语音通话时间5万分钟；  按条计费。 | 条 | 5万 |  |  |  |
| 3 | 号码标识认证 |  | 年 | 1个 |  |  |  |
| 总报价 | |  | | | | | |
| 备注 | 1.短信和语音服务系统须提供开放接口服务，并负责完成本系统与院方各种信息管理系统（包含但不限于HIS、LIS、PACS、EMR等）以及集成平台无缝对接，以及院方各种信息管理系统（包含但不限于HIS、LIS、PACS、EMR等）以及集成平台配合对接进行的改造，实现互联互通，双边的所需接口及改造费用均包含在本次报价内；  2.短信及语音服务需求详见附件4。 | | | | | | |

#### 附件4：

#### 服务平台功能需求

一、短信服务需求：

1.可以实现通过PC端向手机用户自定义发送短信、彩信、视频短信（增彩）、语音、网信、问卷调查、H5活动抽奖等不同形式的信息，提供需要的短信验证码、各类通知、短信群发、调查问卷、活动抽奖等面对终端的多维度应用场景。

2.提供Excel个性化短信发送功能，支持批量导入、下发个性化消息。

3.提供二次开发接口服务，并需要支持http、web service方式对接，实现采购方现有应用系统使用短信服务，可直接通过接口方式实现短信下发及自主管理服务，接口服务至少提供短信及语音群发/报告/回复查询等功能。

4.提供手机WebAPP端，通过手机微信、浏览器扫一扫可实现在手机端短信群发、信息查询、余额情况查询等应用场景。

5.支持信息的多种发送方式，支持单条短信、短信群发、立即发送、预约发送等短信发送管理功能。

6.提供收件箱功能，支持上行回复信息按照时间段、接收号码、扩展号等多维度快速查询、导出功能，同时，支持指定信息一键回复功能。

7.提供草稿箱功能，支持预发送草稿存储及再次编辑，且提供定时短信短信查询、撤销功能。

8.可支持1980字的长短信。

9.支持数据库方式对接，并提供相应的技术对接方案。

10.支持程序自动下发员工生日祝福功能。

11.短信通道能力不小于500条/秒，非网络及用户手机问题的情况下到达率不能够低于99%。采购方有权对平台能力进行测试，如供应商虚假承诺取消投标资格，并保留追究法律责任的权利(采用承诺函方式应答此项要求，否则视为无法满足此项要求)。

12.提供角色分配分级管理机制，可实现便捷地对三级账号权限、级别设置，发送信息内容查询、检查、统计操作。

13.支持多维度信息内容统计，包括信息分类统计、发送任务统计、发送回执统计，并具备账户统计能力。

14.提供通讯录、黑名单、白名单、关键字过滤、号段管理功能。

15.提供发送短信手机号码脱敏功能，全平台加密显示。

16.具备签名设置能力，支持为部门设置扩展签名的能力，并为签名设置排序，方便信息发送时优先选择需要的签名。

17.提供短信群发安全管控机制，并详细描述管控方式、流程，须严格执行国家信息发送要求，保障信息下发安全性。

18.提供线上投诉建议功能，并与售后环节联动，主动电话回访，受理客户问题；

#### 19.提供登录日志、操作日志管理功能，明确查询登录人操作痕迹、动作。

二、智能语音服务需求：

1.任务调度系统，用于自动创建任务，通过能力平台接口获取用户数据实时信息，在外呼过程中通过人工智能外呼机器人与用户开展双向互动沟通。同时，任务调度系统可根据任务及目标用户情况拟定机器人个数等信息，并可对机器人及任务进行实时的调整及监控。并以图表形式展现外呼情况及统计分析结果。

2.智能迭代学习功能，人工智能外呼机器人应具备自主学习能力，根据前期外呼效果，优化语意识别、语境识别、情感识别等相关模块，不断迭代优化后续外呼过程，逐步提升外呼效果。

3.外呼结果及录音反馈，人工智能外呼机器人需要在线保存6个月，在线录音文件可实时下载收听。所有人工智能外呼机器人需在任务结束后，外呼结果清单及录音按照甲方指定格式向甲方客服等系统进行回传。

4.报表统计，系统可通过对任务名称，拨打时间，线路名称，呼叫结果等维度进行筛选，查询目前任务执行情况，并提供导出功能。系统提供日报、周报、月报等维度，展示在指定日期内各任务执行情况和执行效果，精确定位具体机器人执行情况和效果。并提供数据导出功能。

5.系统对接，系统可提供标准对接接口，满足对接院方业务系统的业务需求，并通过相关接口获取用户数据、创建任务、添加号码、选择任务优先级、选择线路、选择业务场景、选择外呼时间段、修改任务名称等操作。

6.系统需要相关数据评估和统计能力。

7.提供固定电话号码认证服务。

8.保障用户隐私安全，须支持号码脱敏功能，全平台加密显示。

9.提供接口安全管控机制，须全面预防盗刷、验证码炸弹、DDOS攻击等漏洞。