询价文件

项目编号：LSZNYY20250415

项目名称: 智能语音电话服务项目

采购单位：重庆市渝北区龙山社区卫生服务中心

二〇二五年四月

窗体顶端

根据我单位的工作安排，经集体研究，决定采购医院咨询智能语音电话服务：

一、项目内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名 称 | 项目内容 | 服务期 | 备注 |
| 智能语音电话服务项目 | 医院咨询智能语音电话服务 | 1年 | 成交人1名 |

二、项目需求

医院咨询智能语音电话服务是基于智能语音技术，语音识别准确率高，适应现实场景的复杂口音，实现呼出场景下的个性化、全语音交互提供7\*24小时的便捷服务体验，并提供全程录音功能。

医院咨询智能语音电话服务应在前端语音识别模块完成对服务对象语音内容的识别并转写后，服务对象的语音信息被转到智能知识库进行处理。智能知识库通过词法分析、句法分析、语境理解等解技术将服务对象语音内容和相应的业务模型进行匹配和理解，将成功匹配的服务对象咨询内容转到具体的业务流程进行处理。

1.问法识别：可以根据服务对象不同口语化习惯以及关键字，精准定位到正确知识点中，并进行回答。

2.智能识别：可以根据拼音、同音字纠错同义字识别定位到正确知识点中，并进行回答。

3.敏感词过滤：避免回复内容中包含非法的、含义敏感的、容易造成误解的、对服务对象产生不良情绪反映的词汇，支持敏感词汇定义和过滤功能，服务对象提出敏感词后可以有固定话术进行礼貌回应。

4.智能反问：支持智能反问、模糊问题引导以及相关问题推荐能力，并且通过可以通过对接方式回复动态数据，回复过程中应根据不同服务对象属性进行差异化答复以及服务。

5.动态场景：系统需要支持自动判断交互场景中问句的缺失信息，通过预设的反问，引导用户进行缺失信息的补充，当用户补足信息后，再进行整合分析处理，最终给出正确的答案。

6.缠绕质检：支持检测知识库中扩展问存在缠绕的知识点，防止这类知识点在用户问问题时，会出现将用户的问题误吸到其他知识点产生错识。

7.上下文关联：理解意图后发现意图信息不完整，针对缺失的信息进行反问，通过多次与系统进行交互，以最终达到用户本次交互的目的。

8.语义回流：支持产生的语义拒识问题自动回流到系统中，再有人工筛选、标注后重新入库，从而提高问答和对话标准问识别率。

9.任务中心：支持任务的创建，已创建任务的查看，编辑，删除等操作，支持在任务中心中查看具体任务的详细数据。

10.音库：支持合成音、录音、录音+合成三种语音提供方式。

11.话术模版：支持内置多个业务场景的精品话术模板，支持用户将自己创建的话术转化成模板供后期复用，自行转换的模板支持自定义编辑。

12.可视化对话设计：支持可视化对话设计，通过拖拽的形式快速设计一个多轮对话场景。

13.增强学习:机器人在对外服务过程中，会有一些拒识及理解模糊的数据，系统支持把这类数据回流收集给运营人员，运营人员对回流数据进行标注处理再重新入库，从而提升机器人再次进入该业务场景的识别准确率。

14.主动学习:机器人在对外服务的过程中，通过实际对话产生的人人/人机语料和日志数据，通过机器学习的挖掘技术，系统自动进行知识挖掘，通过聚类算法进行解析，支持把语义相近的客户问聚类成一个意图，得到目标意图的新增扩展问和新的业务意图，挖掘结果经过少量人工标注即可入库使用。

15.多轮对话：基于医院场景需要主动收集完成业务所需的必要信息，并进行规整，基于不同的业务逻辑判断，引导到不同的流程分支，并给出不同效果的响应或者业务受理提示。支持脑图式自定义配置会话流程；支持打断/续接；支持定制建模抽取能力；多轮会话收集到的信息支持查看和导出。

16.售后服务：设备故障能在2小时内解决。

三、服务期

# 所购服务在合同签订之日开通，两年有效。再次购买价

格不高于本次中标价。

四、资质要求

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.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.参加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.无《重庆市财政局关于印发重庆市政府采购常见违规违法行为清单的通知》（渝财采购〔2022〕7号）中的违法行为；

7.法律、行政法规规定的其他条件。

五、投标人响应文件要求（格式见附件）

投标人必须在平台上按要求上传响应文件，未按要求提供的视为无效投标人。

（一）响应文件内容

1.报价函（盖报价单位鲜章）；

2.营业执照复印件（盖报价单位鲜章）；

3.法人/负责人身份证复印件（盖报价单位鲜章）；

4.报价人身份证复印件（盖报价单位鲜章），原件备查；

5.委托报价人代表公司报价的授权委托书（盖报价单位鲜章）；

6.信用信息；

（二）提交文件的要求

1.投标人线上报名、报价时需上传盖鲜章后的电子文档一份。

2.投标人在系统中的报价与响应文件中的报价不一致时，采购人将以系统中投标人的报价作为评判依据。

3.投标人只能有一个有效报价，投标人只能以自己单位名义提交响应文件。

六、报价要求

１、本次报价为人民币报价，报价为包括但不限于完成本项目所需的服务费、管理费、税费等费用及与有关的供方应纳的税费，所有税费由中标人负担。因中标人自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，采购人不再补偿。整个项目最高限价20600元。

七、付款方式

合同签订且收到服务商开具的发票后15个工作日内付清款项。

八、评标方法

## 本项目采用最低评标价法进行评标。

最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为成交投标人的评标方法；未入围的报名投标人不参与评审。成交投标人在采购人发出结果公告后3日内，需将所有上传资料原件送采购单位进行查验。（如成交投标人不按规定时间送检或原件与上传资料不符 ，采购人按照成交候选人名单排序依次确定新的成交投标人）。

九、采购异议处理

投标人对采购过程中有异议的，应及时向采购人提出，对询价结果有异议的，应当在询价结果公示发布之日起三个工作日内以书面形式向采购人提出质疑。

十、联系方式

采购方：重庆市渝北区龙山社区卫生服务中心

联系人：陈老师

联系电话：023-67188077

地 址：重庆市渝北区龙山街道余松路501号

**十一、其他要求**

1.凡有意参加询价的投标人，请于公告发布之日起至报名截止时间之前，在行采家平台（http://www.gec123.com）下载查看本项目询价文件以及变更公告等询价前公布的所有项目资料，无论投标人下载查看与否，均视为已知晓所有询价实质性要求内容。

2.无论询价结果如何，投标人参与本项目的所有费用均自行承担。

3.其他未尽事宜由采购人与投标人双方在采购合同中详细约定。

附件：1.报价函

2.资格条件及其他

3.法定代表人授权委托书

4.信用信息

附件1

报价函

（采购人名称）：

我方收到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（项目名称）的询价采购文件，经详细研究，决定参加该项目的询价。

1、愿意按照询价采购文件中的一切要求，提供本项目的相关服务，报价为人民币大写： 元整；人民币小写： 元。（附明细报价表，格式自定）

2、我方现提交的报价文件为电子件。

3、我方承诺：本次询比的有效期为7天。

4、我方完全理解和接受贵方询价采购文件的一切规定和要求及评审办法。

5、在整个询价采购过程中，我方若有违规行为，接受相关法律法规规定给予惩罚。

6、我方若中选，将按照询价结果签订合同，并且严格履行合同义务。本承诺函将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

7、我方理解，最低报价不是成交的唯一条件。

服务商名称（公章）：

年 月 日

附件2

资格条件及其他

按照询价文件要求提供。

附件3

法定代表人/负责人授权委托书

致：（采购人名称）：

（法定代表人/负责人名称）是（服务商名称）的法定代表人/负责人，特授权（被授权人姓名、身份证代码、联系电话）代表我单位全权办理上述项目的询价等具体工作，并签署全部有关文件、协议。

我单位对被授权人的签字负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人： 法定代表人/负责人：

（签字或盖章） （签字或盖章）

（附：被授权人身份证正反面复印件）

（服务商公章）

年 月 日

附件4

信用信息

提供：

1.信用中国网站（[www.creditchina.gov.cn）“信用信息报告”1](http://www.creditchina.gov.cn）)份；

2.中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为纪录名单”查询结果1份。

上述两个网站查询结果网页打印件并加盖供应商公章，查询时间为本项目采购函告发布之日起至询价截止时间前。