

技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1. 采购内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：300,000.00

采购包最高限价（元）：283,500.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C16990000 其他信息技术服务	德阳市公安局 96110 及 AI 智能 外呼系统 服务	1.00 (项)	283,500.00	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准：否

报价要求

采购包 1:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	德阳市公安局 96110 及 AI 智能 外呼系统服务	1.00 (项)	283,500.00	总价	无

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包 1：

标的名称：德阳市公安局 96110 及 AI 智能外呼系统服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1		AI 反诈呼叫机器人	一、宣传防范 宣传防范支持快速新建宣防计划并批量导入宣防号码，通过电话、短信、闪信等多种宣防方式进

		行反诈宣传，所有宣防计划支持实时查看计划进度、宣防触达率以及明细的触达记录： 1.宣防计划列表支持按宣防计划名称、宣防类别、宣防方式、创建时间等多维度进行查询； 2.支持新建、删除、编辑、启动、复制宣防计划，导入宣防数据，查看宣传计划进度详情； 3.支持将宣防号码导出到其他宣防计划或者导出通话数据； 4.支持电话宣防时发送闪信。 二、线索看板 线索看板展示不同处置阶段、诈骗类型、预警等级的线索数量，以及线索关联的外呼任务的详细信息，帮助明确线索流转状态，掌握线索处理进度： 1.支持查看各个处理状态、预警等级、预警类型下的线索数量； 2.支持查看线索相关的外呼任务的外呼进度等信息，点击任务详情可查看接通率、通话时长等详细数据； ▲3.支持调整线索看板展示顺序。（提供此项功能截图并加盖供应商公章） 三、全部线索 对未结线索和已完结线索进行统一管理，包含所有状态的预警线索数据： 1.支持基于线索编号、预警等级、受理单位、处置状态等维度对预警线索进行筛选； 2.支持对预警线索进行转移、删除、审核，新建、编辑和填写跟进记录，查看线索详情等操作； 3.支持对线索进行导入和导出； 4.支持直接将线索导入到外呼任务或者策略引擎中； 5.支持自定义预警等级对应底栏颜色； 6.支持自定义列表展示的字段； 7.支持自定义表格列宽。 四、未结线索 对未结线索进行管理，主要包含待处置、AI 处置中、待接收和人工处置中的预警线索数据： 1.支持基于线索编号、预警等级、受理单位、处置状态等维度对预警线索进行筛选； 2.支持对预警线索进行转移、删除、审核，新建、编辑和填写跟进记录，查看线索详情等操作； 3.支持对线索进行导入和导出； 4.支持直接将线索导入到外呼任务或者策略引擎中； 5.支持自定义预警等级对应底栏颜色；
--	--	---

			6.支持自定义列表展示的字段； 7.支持自定义表格列宽。 五、居民管理 居民管理提供居民维度的信息聚合平台，可查看居民关联的所有预警线索、宣防计划等信息。结合居民的劝阻数据和宣防数据，可以输出更精准的触达策略，解决居民已被劝阻未进行宣防、居民被刷单诈骗但只进行通用宣防等问题： 1.支持通过导入宣防号单、导入线索、导入居民3种方式新增居民； 2.支持转移居民，或将居民导入到宣防计划/外呼任务/策略模型； 3.支持查看居民姓名、联系方式、关联线索数、关联宣防数等信息，居民详情页可查看居民关联的宣防和线索详情； 4.支持修改居民与线索的关联关系。 ▲六、宣防展示 宣防统计信息展示当前宣防进展和历史宣防数据。包含：当前宣传计划进度、今日宣传计划进展、今日有效宣防人次、今日各渠道宣防数量、累计宣防数据、居民关注点、历史宣防趋势、历史宣防触达率、TOP5 宣防类型触达占比、TOP5 宣防类别触达率趋势。（提供此项功能截图并加盖供应商公章） ▲七、预警展示 预警统计信息展示今日以及历史预警线索关键数据。包含：今日预警情况、今日整体预警情况、今日预警处置情况、今日AI 外呼情况、区域预警对比统计、预警总数趋势、预警画像趋势、整体预警统计、预警类型统计、近3月高预警类型统计、预警反馈结果统计。（提供此项功能截图并加盖供应商公章） 八、触发器 用于设置第三方预警线索的策略触发逻辑，支持编辑和删除。 九、策略模型 线索将根据自动化流程的配置策略，支持自动将线索添加进智能外呼任务并根据通话内容自动添加标签或设置参数： ▲1.支持策略模型管理，包括策略模型的查询、创建、修改、删除与筛选；（提供此项功能截图并加盖供应商公章）； 2.支持对策略模型进行导入导出； 3.支持对策略模型进行上线下线； 4.支持对策略模型进行编辑和复制；
--	--	--	---

			5.支持对策略模型中节点进行复制。 十、执行日志 对策略的执行进行记录的模块，支持基于策略名称和策略状态进行筛选，同时支持对查看具体的策略执行情况： 1.支持查看日志统计，日志统计展示自动流程整体数据统计与节点数据统计。流程名称后面跟着版本号，可切换版本号，统计数据仅跟着版本号，默认展示最新一次版本数据； 2.支持统计当前版本下未开始、排队中、进行中、运行完成、运行失败等状态的数据量； 3.支持自定义统计策略模型节点的到达量，帮助优化策略模型节点流配置。 十一、精准宣防报表 1.支持根据日期或宣防类别维度统计宣防人次、无法触达人次、可触达人次、成功宣防人次、有效宣防人次、电话宣防数、短信宣防数、闪信宣防数、可触达率、成功宣防率和有效宣防率； 2.支持按日期和宣防类别维度展示宣防人次、成功宣防人次、有效宣防人次、成功宣防率和有效宣防率； 3.支持根据日期、宣防计划、宣防方式、宣防类别等进行筛选； 4.支持导出精准宣防报表。 十二、预警劝阻报表 1.支持根据日期统计平台分配线索数、有效预警线索、预警准确率、外呼线索数、空关停线索数、已接通线索数、有效接通线索数、线索接通率、线索有效接通率； 2.支持按日期维度展示外呼线索数、线索接通率、线索有效接通率、预警准确率走势； 3.支持根据日期、标签、预警等级、诈骗类型、线索来源、受理单位、处置结果、通话时长等进行筛选； 4.支持导出预警劝阻报表。 十三、智能外呼报表 AI 外呼的数据统计报表： 1.提供每个话术一个月的日期数据，包括该话术每天的外呼总量、接听量、接听率、外呼通话总时长、外呼通话平均时长、各意向等级的客户数量； 2.提供每个话术意向等级、通话数量、接通率、通话时长的日期走势； 3.可跟进话术和日期时间段进行筛选； 4.支持导出 AI 外呼报表。
--	--	--	---

		十四、拦截策略 配置业务层面的通话拦截策略： 1.支持创建拦截策略和创建拦截规则，拦截策略和拦截规则都支持编辑和删除； 2.一个策略可以引用多个拦截规则，并支持策略的生效范围（关联任务生效或者全局生效）； 3.系统内置了3个默认拦截规则，如需使用，可以直接引用。分别是：公共1小时通话频次规则、72小时内为空号和24小时内为停机的通话状态规则； ▲4.支持自定义拦截规则，有3种规则类型：通话状态拦截规则、拨打频次拦截规则和靓号拦截规则。（提供此项功能截图并加盖供应商公章） 十五、号码检测 基于拦截策略对号码进行检测，筛选出建议拦截的号码： 1.支持创建号码检测任务，任务关联具体的拦截策略； 2.支持对检测结果进行查看，筛选和导出。 十六、检测记录 1.对外呼任务或者号码检测任务产生的拦截检测记录进行记录和展示； 2.支持基于联系方式、检测类型（外呼任务或者号码检测任务）、检测结果和时间进行筛选。 十七、黑名单 1.支持创建黑名单分组，设置黑名单的时效； 2.支持对每个分组中的号码进行导入、导出、移动和删除； 3.支持基于联系方式对黑名单进行搜索。 十八、智能外呼 ▲1.创建和执行AI外呼任务，可手动启动或定时启动外呼任务，可以设置多个外呼时段，提供灵活的外呼时间策略设置；（提供此项功能截图并加盖供应商公章） 2.支持任务的删除，暂停，终止，启动等操作，提供快捷的复制任务功能，可以复制一个当前任务的拷贝（任务参数配置一模一样）； 3.支持线路、手机号、固话三种外呼方式选择； 4.可以设置任务是否启用多并发（固定比例的预测式外呼）和自动重拨（任务内）功能； 5.自动重拨支持简洁模式和高级模式，高级模式可按不同通话状态设置重拨次数和重拨间隔； 6.支持各种意向标签的用户按照不同的规则进行分发；
--	--	--

		7.支持将设置的客户自动处理规则保存为默认规则； 8.弹性坐席分配，支持在新建外呼任务时开启弹性坐席，最大化利用坐席数； 9.支持发送挂机短信（需要对接短信通道）； 10.支持单个或批量导入外呼数据； 11.支持可视化查询任务运行的实时数据：每个任务的外呼进度、电话接通率、意向客户比率、接听状态矩阵图；意向标签占比、通话时长占比、对话轮次占比、客户关注点； 12.支持将外呼号码导入到新的外呼任务（智能外呼任务或者人工外呼任务）中进行拨打，智能外呼任务可以选择导入现在已经建好的任务或者复制当前任务以及直接新建一个空白任务，人工外呼任务只能选择导入到现在已经建好的任务； 13.可查看每个任务排队中的通话和已完成的通话，已完成的通话可查看通话记录； 14.支持导出任务结果，包括基本属性、录音文件、录音文字； 15.支持按通话时长、通话轮次、通话状态、意向标签对已完成任务进行筛选查看。 十九、AI 坐席 1.可查看通话记录，包括通话记录 id、客户名称、处理状态、联系方式、通话开始时间，通话结束时间、通话轮次、话术名称、任务名称、通话时间、通话状态、通话时长、意向标签、请求人机切换、是否监听、是否切入通话、已读/未读状态、通话录音和转文字的详细记录及匹配到分支和知识库的情况； 2.可根据通话记录 id 和电话号码搜索对应的通话记录，可以根据处理状态、话术名称、外呼任务（多选）、拨打日期、通话状态、通话时长、意向标签（多选）、已读/未读状态、人机切换筛选通话记录； 3.支持将客户通话记录加入黑名单； 4.支持将未转客户批量转为客户，通话记录的处理状态跟随改变； 5.录音文件格式改为 mp3 格式，缩减存储空间； 6.通话记录支持导出，导出字段可以自由拖拽排序，可以支持导出通话记录详情数据，通话记录录音文件，通话标签等。 二十、人工坐席 1.可查看联络记录，包括通话记录 id，客户名称、联系方式、号码归属地、坐席名称、通话开始
--	--	---

		时间、通话结束时间、通话轮次、通话线路名称、通话状态、通话时长、挂断方、已读/未读状态，并支持点击回听通话录音； 2. 可根据通话记录 id、电话号码查询通话记录，支持通过拨打日期、通话状态、通话时长和已读/未读状态筛选联络记录； 3. 支持导出联络记录。 二十一、短信任务 1. 创建短信发送任务按照某一固定短信模板批量给客户发送短信，可手动启动或定时启动任务，并设置启动时间段（短信发送需要对接短信通道）； 2. 支持批量上传短信号码； 3. 可查看任务进度、发送状态（发送成功、失败）；支持开始任务和终止任务操作； 4. 可按任务名称、任务创建日期、任务状态进行筛选； 5. 需要对接短信通道后才可使用； 6. 已完成和已终止的任务支持导出任务结果和删除任务操作。 二十二、短信模板 1. 可新增、查看、编辑、删除短信模板，新增的短信模板需运营商审核通过后方可使用； 2. 短信类型支持通知类、金融营销、一般营销、验证码四种； 3. 短信模板支持文案预览并且支持变量嵌入； 4. 可新增或删除短信签名，新增的短信签名需运营商审核通过后方可使用，短信签名用于显示短信的发起方信息。 二十三、短信记录 1. 可根据客户姓名、发送日期、发送状态筛选短信发送记录； 2. 可查看短信发送的记录和短信内容。 二十四、坐席组 1. 可新增、编辑、删除坐席组； 2. 支持设置 AI 坐席组、人工坐席组、第三方呼叫中心坐席组。 二十五、Bot 管理 1. 可创建/编辑/复制/查看话术，包括话术流程、知识库、多轮会话、热词、意向标签、问题学习、训练、发布、日志、Bot 词典，支持导入话术亦可删除不再使用的话术； 2. 话术支持选择使用某个机器合成音，可以设置合成的语速和音量，并且支持设置话术的录音方式，外呼最大时长（到时会自动挂机），以及关键
--	--	---

			词的匹配优先级； 3.AI 外呼话术以主动流程为对话引导流程，以知识库和多轮会话作为对客户问题的答复； 4.AI 接待话术以知识库和多轮会话作为对客户问题的答复，以主动流程完成对话闭环； 5.学习功能作为对机器人为识别的问题进行积累和学习； 6.训练功能强化机器人的识别能力，不断提升机器人的聪明度，支持通过 TTS 来训练话术；支持语音对话和输入文本两种方式进行训练； 7.测试版本和线上版本自由切换，在 AI 执行任务的同时，不断优化话术； 8.话术节点支持复制，可大大提高话术的制作效率； 9.提供话术流程、节点到达率和知识库命中率的数据，为优化话术提供客观的数据依据； 10.流程节点和知识库节点支持设置打断，设置意向标签和自定义标签，自定义标签可以用来生成用户画像； 11.话术中可以启动人机切换，实时切入，快速成交，支持无感人机切换，转人工两种方式，无感人机切换和转人工支持转到系统的人工坐席和第三方人工坐席，当人工坐席组处于非服务时间时，支持跳转到指定流程，实现更灵活的人机协作方式； 12.话术支持真人录音和机器合成音，适用于不同类型的业务场景，达到速度和效果的均衡，机器合成音支持多个发音人，并且支持调整发音人的音量和语速； 13.支持直接在话术编辑页面通过机器耳麦进行录音，更加方便快捷； 14.支持编辑多个行业内热词，辅助关键词识别，提高识别度； 15.支持添加话术词典，新增客户姓名、公司名称、账单、快递单号等各种客户信息变量，并支持真人录音，代替合成音； 16.知识库问题支持设置为高优，在整个对话逻辑中最高优先级匹配，保证关键问题优先回答； 17.普通话术节点支持配置多个话术，支持按照分时和顺序方式流转，分时可以配置不同的生效时间点，在不同时间点呼通客户可以有不同的话术录音；顺序话术结合节点重复，可以实现节点的兜底以便于更通畅的走完主流程； 18.普通节点增加语音采集功能，支持在对话中采集客户关键数据，包括日期，数字（纯数字），
--	--	--	--

		身份证后四位，城市等，其他数据内容的可以选择自定义选项通过表达式来匹配； 19. 普通节点和跳转节点支持节点变量赋值，可以在节点给某个变量设置一个值，用于做上下文标记等场景； 20. 话术节点支持语义检测，通过模拟客户回答测试后续话术的走向；分支和知识库关键词支持正则表达式测试，优化关键词配置； 21. 话术全局配置中支持特殊全局的对话语境配置； 22. 话术支持信息查询节点，支持通过 Get 或则 Post 两种方式来请求数据来获取动态数据，使得话术更加灵活和及时，支持更多场景； 23. 话术支持条件判断节点，用于对话中的判断场景，如：客户信息复核验真、按采集信息分流话术等；条件判断节点的条件除了变量值判断外，支持设置系统预置条件，包括判断人工坐席组是否全忙和人工坐席组是否在服务时间，用于组合转人工话术； 24. 话术支持按键采集节点，针对准确性要求较高的数字信息，通过按键做到准确采集； 25. 话术支持 IVR 节点，针对准确性要求较高的分支，通过按键做到准确识别； 26. 话术支持切换方言引擎，可选择普通话或四川话； 27. 话术支持 AI 转人工坐席、AI 转电话号码。 二十六、公共知识库 公共知识库主要用于整理 NLP 话术的标准问题、相似问题、知识库答案的语料，便于 NLP 话术批量添加或单个添加知识库标准问题，无需针对每一个知识库撰写相似问题及关键词： 1. 公共知识库列表展示标准问题、答案、相似问题数、审核状态等内容； 2. 公共知识库列表支持多种操作：编辑、移动、删除； 3. 列表支持：批量导入、批量导出、批量删除、批量移动； 4. 公共知识库发布，发布后 10-15 分钟完成发布，新建、修改、删除的问题生效； 5. 公共知识库新建问题，支持手动添加、直接上传、从附件库上传。 二十七、分配策略 支持自动按「补齐分配」规则分配无受理单位的线索。
--	--	---

		二十八、字段管理 管理系统所有的字段，支持管理自定义字段和系统字段，包括新增、删除、编辑线索字段，同时支持自定义系统字段内容。 二十九、标签管理 管理系统所有的标签，支持新增、编辑、删除标签。 三十、账户总览 1.可查看名称、版本、账户余额； 2.可查看 AI 坐席/人工坐席的总数量和剩余可用数量，以及购买记录； 3.可查看各线路的话费价格和余额； 4.可查看短信余量。 三十一、账单明细 1.提供日期维度的线路话费消耗记录，并可查看每天的话费消耗详情，支持导出； 2.提供日期未读的短信数量消耗记录，并可查看每天的短信消耗详情，支持导出； 3.提供个人级别的某天某条线路的账单信息，并提供通话记录流水，支持导出。 三十二、账号管理 管理员工： 1.可编辑组织架构，按部门和团队管理员工； 2.可查看员工信息，包括：姓名、手机号、部门、角色、可领取客户数、可拥有客户天数、可使用的 AI 坐席数； 3.可新增/编辑员工信息、设置可领取客户数和可拥有客户天数、开通/关闭坐席； 4.可管理角色，对已有角色权限进行管理以及新增角色。 三十三、线路监控 提供公司线路的数据监控： 1.提供最近 7 天和实时的拨打数、接通数、接通率、拒接数、拒接率及实时线路状态； 2.可设置线路状态阈值，当接通率低至告警阈值时触发告警； 3.提供小时数据的接通率、拒接率的可视化查询。 三十四、号码管理 展示线路信息： 1.可查看电话号码、号码别名、电话类型、用途、号码状态等信息； 2.可编辑号码别名及备注。 三十五、网关配置
--	--	--

			支持配置线路信息，并对线路进行监控。 三十六、操作日志 公司中每个账号对客户的操作将被记录，以操作日志列表的方式呈现： 1.可查看操作日志记录，包括：操作人、操作类型、操作对象、操作时间和备注等； 2.操作类型包括对客户的添加、导入、导出、领取、转移、分配、退回、删除等； 3.可根据操作人员、操作类型、操作时间进行筛选。
2		企微警务助手	结合人员年龄、职业、地域、既往预警记录、易受骗类型，为每类易被骗人员建立专属风险标签，通过 AI 外呼后，自动添加群众微信，借助企微平台，与易被骗人员建立一对一联系，按照标签画像，有针对性地推送相关防范内容，对未有效触达或防范意识仍薄弱的人员，启动“二次提醒+重点回访”机制，形成“预警—推送—跟踪—回访”的闭环管理，切实降低此类群体被骗风险。 ▲（1）支持通过 AI 外呼过程中，自动发起企微添加好友申请，引导重点预警劝阻和宣防对象添加为好友。（提供此项功能截图并加盖供应商公章） ▲（2）支持通过私聊群发和朋友圈群发的方式，向目标人群一键推送反诈素材（图文、视频、小程序），可以达到“一键群发、精准推送”。同时支持自动化宣防策略执行，基于诈骗宣防规律，提前设置定时、定人群、定内容的宣防计划，自动化执行宣防计划。（提供此项功能截图并加盖供应商公章） ▲（3）支持居民好友咨询的一对一自动回复，结合大语言模型能力，整合《电信网络诈骗治理条例》相关法律条文、常见诈骗类型手段、反诈预防常识等多项反诈业务知识库，构建反诈专业模型，实现 7×24 小时为群众提供反诈咨询服务，对于“诈骗类型识别”“被骗后报案流程”“账户冻结解冻”等高频咨询。（提供此项功能截图并加盖供应商公章） ▲（4）支持实时统计反诈内容的发送频次、覆盖人数、互动率，自动分析群众关注点，每月生成《全市反诈宣防效果报告》，针对不同时段的典型案件、新型诈骗手法动态调整宣传策略，同时确保宣传指令落地。（提供此项功能截图并加盖供应商公章）

3.3.服务要求

3.3.1 服务内容要求

采购包 1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

3.3.2. 商务要求

采购包 1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	自合同签订之日起 365 日，一采三年，合同一年一签。
2	★	服务地点	德阳市公安局。
3	★	验收、交付标准和方法	按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）的要求以及采购人竞争性磋商文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺与本合同约定标准进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1 付款条件: 合同签订后，达到该付款条件起 15 个工作日内，支付合同总金额的 80.00% 2 付款条件: 全部服务完成，项目验收完成后，达到该付款条件起 15 个工作日内，支付合同总金额的 20.00%
6	★	违约责任与解决争议的方法	采购人和成交供应商双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。如因成交供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采

			购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。因为成交供应商对项目资料掌握不充分等原因，造成的项目无法实施，由成交供应商承担相应赔偿责任。甲乙双方如因履行本协议发生争议，首先应通过友好协商解决。协商不成，双方同意将争议提交甲方所在地法院管辖；本协议未尽事宜，甲乙双方可另行签订补充协议。
--	--	--	---

3.4. 其他要求

采购包 1:

1、供应商在响应文件中提供其相关产品部分能力证明材料。 2、供应商在响应文件中提供其针对本项目制定的实施方案：（1）服务方案，包括：①项目进度计划、②服务人员配置、③服务质量保障措施、④保密措施。（2）售后维护服务方案，包括：①售后服务方案、②应急预案、③故障响应、④巡检方案。（3）培训方案，包括：①培训目的、②培训内容、③培训方式、④培训计划。 3、供应商在响应文件中提供其 2022 年 1 月 1 日（含）（以合同签订时间为准）起至今具有的类似项目业绩证明材料（类似项目业绩是指智能呼叫类业绩）。