北京市海淀区社会保险基金管理中心

“海保云智通”智能客服

**评定项目**

2024年8月

项目编号：HDSB-ZWFW-2024-01

**海淀区社会保险基金管理中心“海保云智通”智能客服项目评定采购公告**

|  |
| --- |
| 评定项目信息 |
| 项目名称 | “海保云智通”智能客服 |
| 项目编号 | HDSB-ZWFW-2024-01 |
| 采购单位 | 北京市海淀区社会保险基金管理中心 | 预算金额（万元） | 30 |
| 采购单位联系人 | 张老师 | 采购单位联系电话 | 88506206 |
| 评定地址 | 北京市海淀区西四环北路73号人才发展中心 | 评定时间 | 报名材料审核通过后另行通知参与供应商 |
| 备注信息 | 1. 本次评定拟选定1家供应商。
2. 请各供应商认真阅读《评定文件》，如确认参与本项目，请下载附件中的回执，按要求填写后于2024年 8月21日17时之前将回执发至邮箱zhujun02@mail.bjhd.gov.cn作为报名（以采购单位实际收到的报名回执为准）凭证，未报名的供应商及资质审查未通过的供应商不能参与评定。
3. 请各参与评定的供应商于2024年8月26日17时前将评定文件中要求的项目需求服务方案、相关资质证明复印件、法定代表人授权书、被授权人身份证复印件、评定承诺书（均加盖单位公章）提交至海淀区西四环北路73号中关村人才发展中心一层北128室。
4. 请各参与评定的供应商于后续通知的时间到北京市海淀区西四环北路73号人才发展中心参与评定。（确认时间地点后提前通知参与供应商）。
 |

2024年海淀区社会保险基金管理中心“海保云智通”

智能客服项目评定文件

(项目编号：HDSB-ZWFW-2024-01)

海淀区社会保险基金管理中心现对“海保云智通”智能客服项目进行评定采购，请符合要求且能满足本项目需求的供应商前来参与，所有参与评定的供应商，均视同为实质性响应评定文件要求。

一、合格评定供应商范围

1.符合海淀区社会保险基金管理中心“海保云智通”智能客服项目采购评定文件中相关要求。

2.评定供应商在中华人民共和国境内依法注册，具有独立承担民事责任的能力。

3.评定供应商需提供营业执照副本复印件加盖公章。

4.2020年至今在经营活动中没有重大违法记录。

5.符合法律、行政法规规定的其它要求。

6.评定供应商具有履行合同所必需的服务能力、经验和信誉等；能够为项目提供整体方案设计。

本次评定拟选定1家供应商。

二、报价说明

1.所有报价除特殊说明外均以人民币(元)为计算单位。

2.供应商所报价格应当满足评定文件中的所有要求。报价不存在可选择报价。

 三、评定供应商相关技术要求

（一）项目实施方案

项目实施方案满足采购要求、具备创新性和先进性。

（二）安全管理制度

供应商需具备完善的安全管理制度，能够确保项目实施过程以及上线后服务期内的数据安全和信息安全。

（三）智能客服项目

评定供应商是否具备完善的覆盖文本机器人、人工坐席和工单系统全套解决方案，且满足采购要求；

评定供应商可以提供基于公有云的订阅服务，且可以提供开箱即用的产品服务，并提供配套的技术支持和售后保障服务。

（四）质量控制及差错防范措施

供应商需基于ISO9001建立科学合理的项目质量管理系统，质量控制及防范措施内容完整，且适用于本项目。

（五）项目负责人要求

评定供应商项目负责人需具备项目管理专业人士资格认证（PMP）或信息系统项目管理师认证证书。

四、评定供应商相关项目业绩

评定供应商需拥有政府信息化项目成功实施的相关业绩，并提供相关业绩证明材料。

五、服务要求

评定成交供应商提供的商品 (服务)不能低于本评定文件和行业管理的要求。具体服务需求见附件1。

六、参与评定须知

1.参与评定供应商的授权代表需携带营业执照、《法定代表人授权委托书》（附件4）、《评定承诺书》（附件5）、被授权人身份证原件及复印件（均加盖单位公章），并提前将上述材料传真或邮件发至采购单位。

2.评定现场参加人员包括：

（1）评定小组：由采购单位相关人员组成

（2）供应商：授权代表(不超过2人)

七、评定规则

本次评定按照综合评分法确定成交供应商，具体评定规则参考附件7。

八、签订合同

1.成交供应商应在规定时间内与采购单位签订合同。

2.成交供应商应在规定时间内提供货物(服务)。

3.成交供应商放弃成交结果，不与采购单位签订政府采购合同或不能按本文件要求的时间为采购单位提供货物(服务)的，取消其海淀区评定采购资格，并承担相应的违约责任或法律责任。

# 附件1

北京市海淀区社会保险基金管理中心“海保云智通”

智能客服项目评定需求

一、项目概述

为进一步优化营商环境，拓展咨询服务渠道，缓解电话咨询压力，持续提升咨询体验，结合工作实际，北京市海淀区社会保险基金管理中心拟增设线上咨询服务渠道。该渠道主要依托“北京海淀社保中心”微信公众号，新增“海保云智通”智能客服模块，通过购买服务，引入第三方智能客服平台，将社保业务知识库、大模型智能文本机器人嵌入平台，运用先进的人工智能技术，包括大型语言模型技术、AI智能体技术、知识检索增强技术等，构建高效率、智能化智能客服体系，打造“智能客服+人工客服”双通道咨询服务新模式。本次主要是对“海保云智通”智能客服项目进行评定采购。

二、服务内容

本项目主要采用“人工客服为主、智能客服为辅”的模式，前期智能机器人根据问题生成答案，经人工客服审核后向用户推送。未来机器人训练完善后，可独立答复简单高频问题，提供24小时全天候不间断服务，个性化问题由人工坐席答复、疑难或特殊问题由人工坐席转工单坐席答复，以实现为用户提供专业、准确、及时的解答。

智能客服项目内容、标准及要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **子项内容** | **内容说明** |
| 1 | 智能客服项目整体要求 | 服务模式 | （1）基于公有云提供智能客服项目服务，支持按年订阅；（2）服务期内，需提供配套的技术支持和运维保障服务。 |
| 方案完整性 | 需提供完整的包含文本机器人、人工坐席和工单系统的解决方案。 |
| 微信公众号渠道接入 | （1）支持接入海淀区社会保险基金管理中心官方微信公众号；（2）用户在公众号打开对应页面即可与机器人/人工坐席进行问题咨询。 |
| 2 | 文本机器人 | 欢迎语和热点问题 | （1）用户首次进入微信公众号客服页面，可推送欢迎语和热点问题；（2）欢迎语：支持由系统管理员自定义编辑；（3）热点问题：文本机器人根据用户前日或前一段时间的咨询问题统计排序，然后选取前几个作为热点问题推送给用户。 |
| 智能回复 | （1）基于知识库中的问答对，以及各类业务办事指南文档，根据用户问题生成对应的回答；（2）对于用户咨询的跟社保业务无关的问题，可提示用户请咨询跟社保业务相关的问题；（3）对于无法准确判断用户意图的问题，可推荐3-5条相关的问题供用户选择，若推荐问仍不能解决用户问题，则提示用户转人工坐席咨询。 |
| 转人工 | 用户输入“转人工”相关意图的文字时触发转人工流程。 |
| 赞踩 | 在机器人回复的结果下方，提供点赞、点踩两个按钮，允许用户对回复结果进行赞踩。开通赞踩服务统计功能，通过对赞踩数据的统计，迭代优化机器人。 |
| 3 | 人工在线坐席 | 坐席状态反馈 | （1）当用户转人工时，若当前坐席繁忙或者不在线，可显示坐席繁忙、不在线、在线等待人数等；（2）当坐席处于非工作时间段时，用户选择“转人工”支持设置提示语提醒用户当前坐席不在线。 |
| 历史消息查看 | 在线坐席接管会话时，可以查看用户和文本机器人的历史会话记录。 |
| AI坐席辅助 | 坐席可直接在系统操作界面上，输入用户问题，查询知识库中相关的答案和文档信息，基于查询结果整理回复文本。 |
| 坐席回复 | 坐席可以直接在系统里输入文本等信息回复用户。 |
| 满意度评价 | 会话结束后，坐席可向用户发送满意度评价卡片，收集用户对于本次会话的反馈。 |
| 坐席接待人数 | 系统支持设置单个坐席可同时接管的会话数量，方便合理分配每个坐席的工作任务和接待人数。 |
| 坐席状态管理 | 坐席可以修改自己当前的状态为在线/离席，处于离席状态的坐席将不再被分配新的会话任务。 |
| 4 | 工单系统 | 创建工单 | 坐席人员可以在系统内填写信息创建工单，并选择对应工单人员处理。 |
| 历史消息查看 | 科室负责人可以查看该工单对应的文本机器人聊天历史记录和在线坐席聊天历史记录。 |
| 工单撤回 | 坐席人员可以选择撤回/取消当前工单。 |
| 工单处理 | 工单人员可以在系统内查看并处理坐席提交的工单。 |

三、服务地点

合同签定后5日内，成交供应商需在公有云上完成智能客服项目上线，并交由海淀区社会保险基金管理中心使用，且需安排专业的培训老师对系统使用人员进行培训。

四、系统性能要求

系统应满足采购方要求，稳定、可靠、实用。人机界面友好，输出、输入方便，图表生成灵活美观，检索、查询简单快捷。

根据业务处理类型的不同，把作业划分为交互类业务、查询类业务和统计分析类业务，分别给出响应时间要求的参考值，包括峰值响应时间和平均响应时间。

交互类业务：交互类业务是指平时工作中在系统中进行的业务处理，如录入、修改或删除一条记录等操作。

五、服务文档要求

供应商需提供详细的系统用户使用手册、培训文档。

六、质量保障要求

供应商需对整个项目交付过程进行质量控制，保障项目交付质量。

七、售后服务与技术保障

供应商应能够为北京市海淀区社会保险基金管理中心“海保云智通”智能客服项目提供完善的售后服务和技术保障，并安排一名技术人员每周5\*8小时驻场保障。

# 附件2

**参与评定采购报名回执**

北京市海淀区社会保险基金管理中心：

我单位确定参与 “海保云智通”智能客服项目评定（项目编号: HDSB-ZWFW-2024-01），特此回函确认。

联系人：

联系电话：

电子邮箱：

供应商全称(并加盖公章)：

附件：营业执照（复印件）

# 附件3

**项目评定供应商一览表**

项目名称： “海保云智通”智能客服

项目编号：HDSB-ZWFW-2024-01

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 供应商名称 | 回执送达时间 |
| 　1 |  |  |
| 　2 |  |  |
| 　3 |  |  |
| 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 |

评定小组人员签字：

2024年 月 日

# 附件4

**法定代表人授权书**

（法定代表人不能参与评定时，须出具本授权书，授权书须法定代表人及被授权人签字或加盖名章，并加盖本单位公章。）

北京市海淀区社会保险基金管理中心：

本授权书声明：（公司名称）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（公司名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称和项目编号）的评定，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 年 月 日签字生效,特此声明。

法定代表人（签字或名章)：

被授权人(签字)：

供应商（公章）：

被授权人姓名：

身份证号码：

电话：

手机：

# 附件5

**评定承诺书**

我方作为北京市海淀区定点采购供应商，在协议有效期内，参与本项目评定采购时郑重承诺：

一、遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，履行本项目评定承诺，遵守本项目评定文件规定，按照《海淀区政府集中采购评定工作(试点)实施细则》规定的程序参与评定活动。

二、报价及相关材料真实有效，能够满足采购单位在评定文件中提出的所有要求，保证货物(服务)质量，杜绝以低于成本的价格恶意竞争，并接受采购人和海淀区财政局组织的货物(服务)质量抽检。

三、不与其他评定人、采购人相互串通报价，不恶意压低或抬高价格，不排挤其他评定人，不损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益。

四、不出卖、出租资质，不将评定成交项目转让给他人。

五、我方认真履行成交结果，按评定文件要求与采购单位签订政府采购合同、提供相关货物(服务)。

六、评定成交后不按评定承诺提供货物(服务)的，接受终止我方海淀区评定采购资格等处理。

我方若有违反本承诺内容的行为，愿意承担相应的违约责任或法律责任。

承诺方全称(公章)：

承诺方代表(签字)：

2024年 月 日

# 附件6

**评定供应商签到表**

项目名称：“海保云智通”智能客服

项目编号：HDSB-ZWFW-2024-01

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **供应商名称** | **法定代表人** | **授权人** | **联系电话** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

评定时间：2024年 月 日

评定地点：

# 附件7

**评定采购工作规则**

一、评定工作流程

 1．本次评定拟选定1家供应商。

2．本次评定最少有三家供应商，评定小组在评定开始前，每个供应商提供评定所需的《项目需求服务方案》。评审小组会根据《评分表》里的内容为各供应商打分。

3.评定结束后，按照最高分中标的原则，采购人将质量和服务均能满足评定文件实质性响应要求且最后得分最高的供应商确定为成交供应商，并当场宣布。

4.评定结束前,供应商可根据实际情况退出评定，评定结束后，供应商不得退出。

5.评定过程中有供应商退出情况的，按以下原则处理：

评定过程中有供应商退出，继续参与评定的供应商数量小于或等于采购人最初确定的供应商数量的，采购人应先询问未退出评定的供应商是否继续评定：

A．继续评定：等待评分公布。

B．不再评定：剩余供应商中得分最高的供应商确定为成交供应商。

二、纪律要求

1.供应商应当按照评定文件的要求进行报价，所报价格应当满足评定文件中的所有要求，并对其报价承担法律责任。

2.与评定工作无关的人员不得进入评定现场，参加评定的每家供应商人数应不超过2人。

3.除不可抗力等因素外，宣布评定采购结果后，成交供应商拒绝签订政府采购合同的或者不按评定承诺提供货物(服务)的，应承担相应的责任。

**评分表（满分100分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 分值 | 评分标准说明 |
| 1 | 能力资质 | 5 | 具有高新技术企业认证证书、质量管理体系认证证书(IS09001)、环境管理体系认证证书(ISO14001)、职业健康安全管理体系认证证书(ISO45001)，信息安全管理体系ISO27001认证证书，每个证书得1分，最高5分。 |
| 2 | 相关业绩 | 6 | 投标人2020年至今承接政府信息化相关项目实施经验，每个合同得2分，最高得6分，非政府信息化项目实施经验，每个合同得1分最高的3分； |
| 3 | 项目管理实力  | 4 | 1、项目经理应具有10年以上相关行业经验，具有担任过本项目类似的信息化项目经理的工作（提供相关证明文件），证明项目经理参与项目实施工作，得2分。2、项目经理具有高级项目经理资质证书或PMP项目管理证书，得2分。 |
| 4 | 方案总体评价 | 15 | 项目总体方案对需求的理解和满足程度，能否体现招标文件的要求，与招标要求是否有偏差：熟悉程度强，对项目整体理解完全符合用户实际情况，有齐全的应急策略，客户服务经验丰富：11-15分； 熟悉程度一般，对项目整体理解基本符合用户实际情况，有应急策略，客户服务经验较丰富：6-10 分；熟悉程度差，对项目整体理解不能符合用户实际情况，有应急策略和客户服务经验：1-5分。 |
| 5 | 方案详细设计 | 30 | 项目执行方案是否符合先进性、可行性、符合性、实用性以及项目时间等要求；方案完全符合要求，具有完整保密措施，进度安排合理，提供应对措施及合理化解决方案完整度好：21-30 分；方案基本符合要求，有保密措施，进度安排较为合理，提供应对措施及合理化解决方案基本完整：11-20 分；方案不符合要求，无保密措施，进度安排存在缺陷，没有提供应对措施及合理化解决方案或方案较差：1-10分。 |
| 6 | 实施方案评价 | 10 | 实施和售后提供实施与售后服务方案，方案完全满足招标要求，内容完整合理、逻辑清晰，得7-10分；方案不基本满足要求，内容基本完整合理、逻辑一般，得4-6分；方案不满足招标要求，不完整不合理，内容缺失较多，得1-3分。 |
| 7 | 团队配置 | 15 | 项目人员组成：项目团队成员配置合理,能够提供1名驻场技术支持人员：11-15分；项目团队成员配置较合理：6-10分；项目团队成员配置较差：1-5 分。 |
| 8 | 售后服务和质量保证方案 | 10 | 售后服务和质量保证：熟悉项目需求，提供完备的项目交付质量控制、完整售后保障方案：6-10 分； 基本熟悉项目需求，有目交付质量控制和售后保障方案案：5-9 分； 没有项目交付质量控制和售后保障方案或方案不完整：0-4 分。 |
| 9 | 培训方案 | 5 | 综合培训方案:培训计划详实，明确培训业务人员人数，达到效果以及培训内容形式有效，切实可行，得3-5分；培训计划可行，组织有效，比较可行，得1-2分；培训计划潦草，难以执行，得0分。 |

# 附件8

**评定结果确认表**

项目名称：“海保云智通”智能客服

项目编号：HDSB-ZWFW-2024-01

截至评定结束，所有参与评定供应商最终得分从高到低排名如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 供应商名称 | 最终得分 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

根据本项目评定文件中确定成交供应商遵循的原则，确定最终得分最高的供应商为成交供应商。

采购单位评定小组人员签字：

评定供应商法定代表人或授权代表签字

2024 年 月 日

# 附件9

**退出评定确认表**

项目名称：“海保云智通”智能客服

项目编号：HDSB-ZWFW-2024-01

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **供应商名称** | **法定代表人** | **授权人** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |

# 附件10

**项目成交通知书**

采购单位名称（盖章）：北京市海淀区社会保险基金管理中心

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  “海保云智通”智能客服 |
| 项目编号 |  |
| 采购单位 | 北京市海淀区社会保险基金管理中心 |
| 采购单位联系人 | 张老师 | 联系电话 | 88506206 |
| 成交供应商 |  |
| 评定日期 | 2024年 月 日 |
| 采购单位提示 | 请成交供应商按评定文件要求在项目需要时与采购人联系签订合同、履行服务，感谢各方参与。 |

# 附件11

**北京市海淀区社会保险基金管理中心“海保云智通”智能客服项目评定采购项目取消通知书**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称：  |  |
| 项目编号：  |  |
| 采购单位：  |  |
| 取消原因：  |  |
| 采购单位联系人：  |  |
| 采购单位联系电话：  |  |