山东城市服务职业学院

2025年数字化招生宣传咨询服务项目

询价公告

#### 一、 采购内容

山东城市服务职业学院2025年数字化招生宣传咨询服务项目 ，具体要求详见附件。

#### 二、供应商资格

（1）须为在中国境内注册，具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织或自然人；

（2）参加采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（供应商自拟格式承诺）；

（3）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（需提供财务报告或资信证明或自拟格式承诺、近6个月内任意一个月的纳税证明和缴纳社保证明）；

（4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（5）无不良信用信息记录（供应商自拟格式承诺）；

（6）本项目不接受联合体参加。

三、报价要求

1. 2024年12月25日9时00分—9时30分，到山东城市服务职业学院（山东省烟台市高新区科创西路60号）图信楼233提交报价文件。联系人和联系电话：丛老师，2246687。

2. 报价人须提供包含以下内容的加盖单位公章的报价资料一份：工商营业执照副本复印件、法定代表人身份证复印件、报价单、服务承诺（包括优惠条件承诺）、联系人及联系方式、投标人资格要求等。上述资料装订成册（需提供纸质版文件2份、电子扫描件1份），自行密封并在封面加盖单位公章，否则视为无效投标。所交资料因存档需要，采购人不予返还。

3. 报价为完成2025年数字化招生宣传咨询服务项目全部内容的总价，包括人工费、材料费、交通费、运输费、利润、税金等所有费用，且综合考虑价格上涨的不确定风险。

四、其他要求

1.采购人不组织统一考察现场。供应商可自行踏勘项目现场，明确本项目的服务范围，制定合理的服务方案，确保服务达到采购人要求的质量标准。无论供应商对现场考察与否，都将被视为熟悉履行合同有关的一切情况，并承担一切与报价有关的风险、责任和义务。踏勘现场所发生的一切费用由供应商自行承担。

2.采购人未设置最低限价，但投标人报价不得明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，也不允许低于成本价报价。否则，采购人将认为其报价有可能影响产品质量、服务质量或不能诚信履约。投标人现场不能对其低报价做出合理解释的，采购人可根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部87号令）等法律法规认定为无效报价。

3.中标人因自身原因放弃中标人资格，将不允许再次参与该项目，一年内不允许参与采购人其他项目。

4.报价资料应符合完全响应山东城市服务职业学院2025年数字化招生宣传咨询服务项目所有要求，要求见附件。

五、控制价、付款方式、服务期限

1.控制价：本项目总控制价为人民币77000.00元。

2.付款方式：本项目无预付款，经采购人验收服务项目合格后，一次性无息支付所有费用。

3.服务期限：合同签订之日起一年。

4.服务地点：山东城市服务职业学院指定地点。

六、截止报价时间，报价人不足3家或在评审过程中实质性响应询价文件要求的报价人不足3家，采购人可改为竞争性谈判采购。

七、报价人提交报价资料视为同意该询价公告条款，采购人享有对该条款的解释权。

附件：1.服务内容及服务标准

2.报价文件格式

山东城市服务职业学院

2024年12月19日

附件1：服务内容及服务标准

2025年数字化招生宣传咨询服务项目服务内容及服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| **服务**  **项目** | **服务内容及标准** |
| **招生小程序搭建** | 1.提供移动门户可视化搭建系统，根据学校的应用场景搭建移动门户展示界面。  2.提供页面模板组件搭建功能。需要提供引导页、开屏页、首页、直播页、个人中心页多套页面搭建模式。  3.提供组件化引擎模板系统。组件库需要包含以下核心组件，分别是：Banner组件、通知组件、图文导航、图文广告、文章栏目、视频栏目图片栏目、tab文章栏目、联系我们、地图组件、直播组件、IM组件。  4.基础功能组件应包含学校概况、学校新闻（侧重学生活动）、院系及专业介绍、招生章程、招生政策、历年录取分数线、在线咨询、校友人物、宣传视频、常见问题。  5.院系专业部分：支持分院系分专业查看院系介绍、宣传视频、专业介绍、历年分数、招生计划；支持多种展示模版，满足高校个性化需求。  6.招生计划部分：提供招生计划查询功能，支持自定义表头筛选，默认展示字段自定义。  7.历年分数部分：提供历年分数查询功能，支持自定义表头筛选，默认展示字段自定义。  8.录取查询部分：提供单招、综评成绩查询官网链接，支持学生查询成绩及录取结果。  9.校园风采部分：提供校园风采展示，支持校园照片、视频展示。  10.问卷调查部分：支持通过表单模块，自主拖拽搭建数据收集问卷；支持表单流程自定义；支持基础数据分析与展示，如柱状图，饼图，折线图，展示数据字段；支持数据字段自定义导出。 |
| **AI电话机器人服务** | 1.提供ASR语音识别服务：支持实时理解坐席和客户的对话，在对话过程中，自动提取关键字，凝练问题，搜索并呈现出匹配语义的答案。  2.提供TS语音合成服务：支持将文本回复转为语音回复，拟人发声，可选择发音人。  3.提供MCD多轮呼叫分发服务：支持来电转接人工，支持座席轮询分发、自定义规则分发。  4.提供SOCL半监督质检学习服务：对于产生的通话语料会进行半自动化质检及核心问题提取，供AI模型学习，不断提升机器人应答能力。  5.提供IVR语音导航、交互式语音提示、自主选择咨询类目、转接学院服务。  6.提供DST对话状态追踪服务，支持嵌入问题槽值，多轮交互、情景记忆、关键信息提取满足复杂的任务型对话场景。  7.提供DRG数据报表生成服务，深度分析来电记录，自动生成数据报表。  8.提供MAH短信补充回复服务，挂机后给用户发送短信链接，点击链接查看详情。  9.提供语音交互服务：支持智能客服支持文字与语音智能交互的能力，在对话输入可以用文字输入以及语音输入。若进一步衔接呼叫中心系统，能实现AI语音机器人，实现呼入及外呼场景，提高招办工作效率。  10.提供语音合成服务：支持将文本转写化为语音，并实现自然的发声效果，支持汉语普通话的发音人，以满足各种不同的应用需求。高度智能的文本处理能力包含多音字、数字、符号等处理以及高自然度的韵律预测。 |
| **人工**  **分答服务** | 1.智能客服在聊天的过程中，通过识别访客的问题关键词，然后快捷回复或引导访客自助查询。  2.智能客服通过识别问题关键词进行快捷回复，建立知识库，学校可以预先设置好答案，然后机器人在知识库中快速搜寻相关问题与答案，随着知识库的丰富，智能客服也就越来越智能。  3.智能客服系统经过统计后，可以更好的了解考生对学校的关注点，针对问题进行调整，提高招生。  4.通过对大数据的分析，智能客服准确的回答访客的问题。  5.后台可以根据时间段进行数据统计，包括但不限于总访问量，总会话量，会话系数，会话回复率，入口占比等。  6.可在多个平台部署入口，包括但不限于官网，公众号，小程序。  7.根据咨询情况分配多种接待规则。  8.后台可查看总会话记录，查看会话详情。  9.不同省份及区域分发，不同院系专业分发。  10.分配管理员账号，接待账号，并进行二维码监管。  11.能够实现话术管理，提供话术编号，话术意图，话术内容，对话术内容进行文本回复，卡片回复，话术编辑，删除话术等设置，能够实现一键导出话术，导入话术一键清空，搜索话术内容或编号等设置。  12.能够对会话记录实现按时间段查询，显示会话ID，开始会话时间，结束会话时间，会话条数，访客所在地以及一键导出会话详情。  13.角色管理可实现角色名称，角色描述操作，并根据角色不同，开启不同权限，权限包含数据统计，接待规则，常用设置，用户信息，账户管理等。  14.在常用设置中提供欢迎语，结束语，敏感词屏蔽功能，并且可以自行编辑。  15.在用户管理中可新增编辑用户信息，包括用户头像，用户昵称，登陆账号，设置初始密码，角色选择，职位编辑，个人介绍等，对用户信息可以进行辩解，重置密码，删除等操作。  16.可提供表单收集功能，自定义收集表单信息，包括但不限于姓名，手机号，毕业学校，所在省市等。  17.提供猜你想问功能，在学生咨询页面，可以出现多个常见问题，换一批问题等供学生自行选择，后台可对问题进行编号，内容编辑删除等操作。  18.后台可查看用户信息，展示全部会话信息，全部访客信息；全部会话信息可根据接待客服，访客来源，自定义时间端进行筛选并一键导出；全部访客信息可根据用户地狱，访客来源，自定义时间端进行筛选并一键导出。  19.全部会话信息可自行编号，展示访问接入事件，接待客服，访客来源，访客姓名，访客手机号，访客毕业学校，访客所在地，总会话条数等信息，对单个会话信息进行详情查看，一键导出等操作。  20.全部访客信息可进行自行编号，展示访客ID，访客IP，访问时间，访客姓名，访客手机号，访客毕业学校，访客所在弟，访客信息来源等信息。 |
| **智能**  **客服咨询服务** | 1.系统支持自然语言与人机交互，支持面向互联网、微信等全渠道，支持语音识别和语音合成等技术。  2.支持高校FAQ知识点管理，支持知识点的训练、测试、审核、发布一体化流程，可自动进行知识点健康度检测，并内置预训练模型，通过少量的训练数据，达到开盒即用的语义对话效果。  3.支持轮任务引擎，支持通过可视化界面元素拖动快速搭建复杂语义的对话场景，通过百种NLU模型识别多种场景对话行为和意图达到真正的语义对话效果。  4.支持知识图谱问答，支持对基于业务本体的结构化、非结构化信息自动提取大规模知识图谱，可对知识图谱进行便捷管理和可视化展示，并可基于知识图谱进行智能知识问答和推理。 |

**附件2：报价文件格式**

报价单

山东城市服务职业学院：

我单位在山东城市服务职业学院2025年数字化招生宣传咨询服务项目中的报价为人民币\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元，大写\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。

响应情况： （是/否）完全响应询价公告内容。

联系人：

联系电话：

报价单位（章）：

2024年 月 日

近三年在经营活动中无重大违法记录声明函

山东城市服务职业学院：

我公司参与 （项目名称）前近三年在经营活动中无重大违法记录，特此声明。

我公司为此声明的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报等行为，愿意接受采购人按照国家相关法律法规等规定给予的处罚。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

财务状况承诺

山东城市服务职业学院：

我公司郑重承诺具有良好的财务状况、 商业信誉良好、财务会计制度健全；严格按照《企业会计准则》和《企业会计制度》的规定编制财务报表，财务报告符合适用的会计准则和相关会计制度的规定。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺

山东城市服务职业学院：

我单位郑重承诺，我单位具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

无不良信用记录声明

山东城市服务职业学院：

我公司郑重声明，我公司无以下不良信用记录情形：

公司被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

公司被工商行政管理部门列入企业经营异常名录；

公司被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；

公司被列入失信被执行人；

特此承诺：如具有不良信用记录，贵方可取消我公司成交资格或者不授予合同，由此产生的费用及相关责任均由我公司自行承担。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

法定代表人（负责人）资格证明书

兹证明 同志，为我单位的法定代表人，身份证号码为 。

供应商：（公章）

日期： 年 月 日

|  |
| --- |
| 法定代表人身份证  新版身份证，必须提供正面、背面双面身份证复印件 |