**广西会展时空信息科技有限公司**

**竞争性磋商文件**

**项目名称：呼叫中心系统采购服务项目**

**采购单位：广西会展时空信息科技有限公司**

2023年 3月26日

目 录

[第一章 竞争性磋商公告 11](#_Toc19809)

[第二章 项目服务要求 4](#_Toc31694)

[第三章 供应商须知 35](#_Toc27613)

[第四章 评定成交的标准 43](#_Toc9119)

[第五章 合同格式 47](#_Toc14011)

[第六章 竞标响应文件格式 75](#_Toc6061)

第一章 竞争性磋商公告

广西会展时空信息科技有限公司针对客服热线系统服务项目采用竞争性磋商方式进行采购，欢迎符合条件的供应商前来竞标。现将有关事项公告如下：

1. **采购项目名称、编号：**

项目名称：呼叫中心系统采购服务项目

项目编号：HZSK甲2023001

**二、采购组织类型：**企业自行采购

**三、采购内容**

呼叫系统及客服人员服务；具体内容详见竞争性磋商文件。

**四、项目预算**

人民币贰拾捌万元整（¥280,000.00）。

**五、供应商资格**

（一）国内注册（指按国家有关规定要求注册的），提供本次竞争性磋商采购服务，具备法人资格的供应商或其下属分支机构。

（二）诚实守信，近三年内无违法及不良诚信记录。

（三）对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，不得参与本次招标采购活动。

（四）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的采购活动。

（五）本项目不接受联合体竞标。

**六、竞标保证金：**无。

**七、竞争性磋商文件的获取**

（一）获取竞争性磋商文件时间：2023年3月27日08时00分至2023年3月29日18时00分

（二）获取竞争性磋商文件地点：广西会展时空信息科技有限公司（南宁市青秀区会展路18号会展大厦8层）或通过电话联系获取电子采购文件。

八、磋商响应文件递交截止时间和地点：

磋商响应文件必须以密封形式于2023年3月30日15点前，递交到南宁市青秀区会展路18号会展大厦8层（广西会展时空信息科技有限公司小会议室，联系电话：0771-8028899），逾期送达或未密封将予以拒收（或作无效处理）。

**九、响应文件开启时间、磋商时间及地点**

2023年3月30日15:30为开启响应文件及与供应商磋商时间，具体地点由采购商另行通知。参加磋商的法定代表人或委托代理人必须持证件（法定代表人凭法定代表人身份证明和身份证原件或委托代理人凭法人授权委托书原件和身份证原件）依时到达指定地点等候当面磋商。

**十、公告期限**

本招标公告期限为自发布之日起3个工作日。

**十一、业务咨询**

广西会展时空信息科技有限公司

联系人：谭女士

联系电话：0771-8028899

地址：广西南宁市青秀区会展路18号会展大厦8楼广西会展时空信息科技有限公司,邮编：530021

**十二、监督与投诉**

广西国际博览集团有限公司经营管理部

联系人：周女士，联系电话：0771-2212640

地址：南宁市青秀区会展路18号会展大厦11楼，邮编：530000

**十三、网上公告媒体查询**

广西国际博览集团有限公司官方网（http://www.gxexpogp.cn）

广西会展时空信息科技有限公司

2023年3月26日

第二章 项目服务要求

说明：

1.投标人应对投标内容所涉及的专利承担法律责任，并负责保护业主的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由中标人负责。同时，具有产品专利的投标人应在其投标文件中提供与其自有产品专利相关的有效证明材料，否则，不能就其产品的专利在本项目投标过程中被侵权问题而提出异议。

2.投标人投标文件中提供的证明材料和资质文件应真实，如出现虚假应标情况，投标人除了应接受有关部门的处罚外，还应依据《中华人民共和国合同法》的相关条款来确定赔偿金额。

**项目服务需求表**

| **项号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **服务内容及要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 呼叫中心系统服务 | 1 | 套 | ★一、系统授权要求  1.中标人需授权采购方8个全渠道坐席账号（1年使用期限）及20个会期全渠道坐席账号（3个月使用期限），所提供全渠道客服账号包含呼叫客服+在线客服+工单客服；  2.通讯费用（含外呼话费和短信费）按实际使用量收费，按月度或季度结算；  3.不限制甲方使用系统承接多个项目，支持接入多路号码。  二、系统主要功能指标  ★1.IVR导航，自定义规则，来电分发有条不紊；  2.智能路由，VIP/区域等多种，路由策略分配；  3.来电弹屏，客户精准识别，画像数据全面呈现；  4.呼叫Bar，支持转接、三方通话等，多种来电处理办法；  5.任务管理，销售数据一键批量导入导出，自定义分配至坐席；  6.联系计划，根据客户画像及历史记录，自定义客户联系计划；  ★7.质检与监控，可灵活设置质检规则，对在线客服和呼叫客服实时检控服务质量；  ★8.数据统计报表，提供多维度可导出的数据统计报表（含会话、在线客服、满意度评价、工单、客服工作量、工单分类、机器人回答量、维护工作量、呼入/呼出、通话报表、坐席和通话记录等数据统计），全面掌控整体运营状况；  ★9.工单客服，可自定义客服工单字段、模板和分类，流转、定时触发器，配合工单系统，调动其他版块资源协同处理；  10.短信，自定义触发or通发，业务辅助or主动营销，三网融达；  ★11.知识库，同一平台客服知识库，呼叫实时快捷查看；单轮/多轮知识库问答管理及机器人智能学习；自定义词库与内部知识库的管理和查询；  12.客户中心，小型CRM系统，客户信息一体化；可按照客户列表和公司列表分类导出客户数据；  13.支持多种渠道接入（含桌面网站、移动网站、APP、微信、微博和微信小程序等第三方平台）；  ★14.机器人，可进行智能优化策略、关键词屏蔽和机器人转人工关键词设置等；  15.可进行在线和呼叫中心设置。  三、技术指标要求  ★1.在线机器人客服（自带10万条机器人业务问答量）  （1）中标单位提供在线机器人知识库搭建服务，将采购方梳理的客服问题及答案，形成系统知识库；  （2）要求提供词条量1500以内的常规知识库，超过1500条的每增加500条新增费用不超2千元人民币；  （3）话术场景调优；  （4）支持第三方接口。  ★2.呼叫中心组件（含工单客服）  （1）创建呼叫，能够进行呼叫监听、强插、强拆、支持三方通话、支持会议；  （2）支持线路部署方式包括中继线、实体电话线、云总机号码；  （3）支持智能路由：支持地域路由及VIP客户路由；  (4) 支持定制IVR；  （5）提供通讯能力，保证通话清晰稳定；  （6）呼叫并发支持5000 CPS；  （7）座席数支持20000以上。  ★3.在线客服组件（含工单客服）  （1）提供用户咨询入口、管理整个用户咨询的过程；  （2）收集用户咨询过程数据；  （3）用于用户接入组件提供技术服务；  （4）平均响应时间小于2s；  （5）支持集群部署；  （6）SLA:99.5%；  （7）技术约束：java、tomcat、kafka、redis等均可。  ★4.工单组件  （1）支持根据不同业务流程自定义工单模板、自定义字段、自定义报表；  （2）支持自动分配流转，根据业务定制需求；  （3）支持组合表单；  （4）支持邮件转工单。  5.用户中心  （1）管理用户列表；  （2）管理公司列表；  （3）新建用户、筛选用户信息、新建公司、批量导入导出公司、用户信息；  （4）平均响应时间小于2s；  （5）支持集群部署；  （6）SLA:99.5%。  ★6.数据报表  （1）对数据统计结果的展示；  （2）报表包含：会话报表、工单报表、通话报表、满意度报表、知识管理员工作量报表、访问统计报表等；  （3）数据处理延迟小于8s。  ★7.数据统计  （1）对业务运行产生数据做分类统计；统计内容包含：会话统计、工作量统计、访问统计、满意度统计、质检统计、热点业务问题统计、座席统计、工单统计等；  （2）单个报表平均响应时间小于2s，最高不超过5s；  （3）支持集群部署；  （4）SLA:99.5%；  （5）技术约束：scala、spark、kafka、mysql等均可。  8.开放接口平台  （1）要求针对智能交互功能、知识库等功能提供标准restful接口；  （2）平均响应时间小于2s；  （3）支持集群部署；  （4）SLA:99.5%；  （5）技术约束：java EE、JWT、tomcat等均可。  ★9.用户端接入组件  （1）提供用户端接入要求：web、H5、微信（原生+H5）、微博、sdk、微信企业号、小程序；  （2）SDK崩溃率小于0.02%；  （3）平均响应时间小于0.5ms；  （4）技术约束：java、object c、swift、h5、javascript、css等均可。  ★四、系统功能清单如下：   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **1.呼叫中心** | | | | | | 功能类别 | | | 功能点 | 功能描述 | | 呼叫中心语音平台 | | 软交换平台 | 软交换平台 | 本地化部署呼叫中心平台 | | CTI模块 | CTI模块 | | IVR模块 | IVR模块 | | 录音模块 | 录音模块 | |  | 第三方线路 | 租赁：无需自拉线路，直接通过号码租赁的方式使用呼叫中心 | | 支持呼入号码绑定400号码 |  | | 客服接听及登录方式 | | 接听方式 | sip话机方式 |  | | 手机方式 | 中继线路方案 | | 登录方式 | 客服账号一对一绑定模式 | 一个客服账号绑定一个呼叫中心VOIP分机 | | 动态绑定模式 | 支持客服倒班模式，客服账号登录时动态绑定呼叫中心VOIP分机 | | 呼叫客服工作台 | | 电话工具条 | 签入/签出 | 签入/签出呼叫中心 | | 坐席状态自定义 | 可在后台通过自定义开关的方式添加多种状态，包括：忙碌、小休、会议、用餐、培训等 | | 来电接听 | 支持来电点击接听 | | 外呼拨号 | 支持输入号码或虚拟键拨打 | | 呼叫转接 | 支持转接到客服，客服组，第三方号码，一个呼叫在不同坐席之间转移时，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移 | | 呼叫保持 | 支持呼叫保持和恢复通话 | | 呼叫咨询 | 支持呼叫咨询客服/第三方号码，形成三方通话 | | 内部呼叫 | 支持客服与客服之间的内部通话 | | 来电处理 | 来电弹屏 | 来电弹屏包括8个模块：标签页、客户信息、创建工单、iFrame页面嵌入、通话详情、服务总结、联系计划、历史动态（呼叫、工单、IM、机器人IM），支持弹屏开关设置 | | iframe方式页面对接 | 可以实现非常灵活的业务对接，便于坐席在接听电话的时候查看已有业务数据和同步记录到自有系统中 | | 查看IVR按键轨迹 | 在呼叫来电弹屏时，可以查看客户当次的IVR按键轨迹，便于当前服务坐席更了解用户的意向动态，及时调整自己的服务话术 | | 服务总结登记 | 支持为每通电话记录服务小记，服务总结支持自定义 | | 创建联系计划 | 支持添加用户联系计划，根据提醒时间自动提示客服联系客户 | | 创建工单 | 自动同步客户信息和来电信息 | | 来电号码设置黑名单 | 具有拉黑权限的客服人员可以根据来电情况，将来电置为黑名单 | | 我的通话 | 我的通话概览 | 查看我的呼入、呼出及工作状态数据 | | 我的通话记录 | 查看我的通话记录明细（包括咨询\转接记录） | | 我的未接来电 | 查看我的未接来电明细 | | 我的联系计划 | 查看我创建的联系计划明细 | | 个人信息 | 修改个人信息 | 可修改姓名、手机号码；个人信息的手机号码即手机方式登录时对应的号码 | | 查看30日呼叫状态记录 | 可查看30日内电话状态的变化明细 | | 班长监控 | | 话务实时监控 | 整体话务概览 | 查看当前整体话务实时数据 | | 按技能队列监控 | 按技能组查看当前排队及接待情况 | | 24小时呼入/呼出数据 | 查看24小时呼入及呼出累计数据及呼入/呼出的趋势图 | | 客服实时监控、管理 | 呼叫客服监控 | 实时监控客服当前的状态 | | 监听 | 管理员监听用户与坐席的通话，坐席无感知。 | | 强插 | 在监听中使用，如管理员认为有必要介入座席与用户的通话时，可以强插到该通话中，强插后即为三方通话。 | | 强拆 | 在强插后使用，管理员可以强拆某座席与用户的通话，强拆后，坐席结束通话，管理员接管与用户的通话。 | | 强制置忙/置闲 | 管理员可以对客服的在线状态更改 | | 强制签出 | 管理员可以将客服强制下线 | | 呼叫配置管理 | | 技能组管理 | 呼叫技能组设置 |  | | 电销技能组设置 |  | | 话机账号设置 | 客服账号一对一绑定模式 | 支持将客服账号绑定到一个呼叫中心VOIP分机，配置VOIP分机的客服账号，即可登录呼叫中心；支持批量配置 | | 动态绑定模式 | 支持客服倒班模式，客服账号登录时输入VOIP分机进行动态绑定，可用SIP电话拨打查询分机 | | 通话设置 | 弹屏设置 | 支持设置来电及外呼的弹屏模式 | | 录音设置 | 支持设置单声道混音和双声道录音 | | 溢出设置 | 顺振溢出 | 开启后，振铃超过设置时间未接听，将自动分配到客服组其他空闲客服接听 | | SIP话机异常溢出 | 开启后，当客服SIP话机出现异常(例如，设置免打扰、话机注册掉线等)，将自动分配到客服组内其他空闲客服接听 | | 智能路由 | | 基础分配 | 优先分配给接听电话最少的客服 | 当客户来电时，会优先分配给当天接听量最少的坐席进行接待 | | 优先分配给空闲时间最长的客服 | 当客户来电时，会优先分配给空闲时间最长的坐席进行接待 | | 按客服轮询分配 | 当客户来电时，按坐席账号创建时间由先到后 , 轮流分配到空闲的坐席 | | 智能路由 | 按客户属性分配队列 |  | | 按号码归属地分配队列 |  | | 按IVR按键业务 | 支持按IVR转人工节点设置智能路由 | | 黑名单策略 | 黑名单限制转人工 |  | | 指定优先分配 | 熟客优先接待 | 当客户来电时，会优先分配给在30天内最后一次与该客户进行沟通的坐席进行接待 | | VIP客户优先排队 | 当VIP客户进入排队队列中，VIP客户将优先排队，支持基于客户中心或第三方接口判断VIP客户。 | | 指定坐席接待 | 可预先设置指定专属坐席接待对应客户，当客户打电话进来时优先分配指定专属坐席接待；支持导入和接口两种模式。 | | 队列溢出策略 | 智能选择排队时间最短的队列 |  | | 当前技能组中最长排队时长超过\*秒时溢出 |  | | 当下级技能组存在空闲坐席时溢出 |  | | IVR流程管理 | | IVR基础设置 | 非服务时间设置 | 设置非服务时间播放的语音内容 | | 客户排队策略设置 | 设置排队超时时长，以及重复排队次数、排队超时提示音、排队超时挂断前提示音 | | 按键错误提示设置 | 设置按键错误的提示语音 | | 满意度评价设置 | 可设置二级、三级及五级满意度评价 | | 转人工播报内容设置 | 可设置转人工时播报工号及通话被录音提示 | | 语音留言 | 语音留言设置 | 支持在非工作时间、坐席不在线、客户排队超时设置语音留言；语音留言自动转工单。语音留言支持滴声和按\*键留言 | | IVR流程设置 | 支持日常IVR/特殊时间IVR配置 | 支持播放语音、文本语音、采集输入、按键菜单、转人工队列等多种方式 | | 支持多套IVR配置（按服务号码） | 支持按服务号码设置多套IVR，可以设置启用、停用 | | 支持服务时间配置（支持4个时间段） | 支持对每个IVR设置每天的多个服务时间段 | | 支持5级导航 |  | | 支持通过按键输入进行信息验证 | 支持采集按键输入，并将按键输入通过接口方式对接第三方系统进行验证，并根据验证结果播放及流转不同的IVR节点 | | 自定义语音库 | 基础语音库 | 支持上传非服务时间、留言提示、客户等待语音、按键错误提示语音 | | 自定义IVR流程语音库 | 支持上传IVR流程中的各类语音 | | 号码管理  （配置外显策略） | | 基础外显规则 | 随机分配 | 已申请多个中继号码，外呼时可随机分配外显号码给客服使用 | | 轮流分配 | 已申请多个中继号码，外呼时可轮流分配固定顺序的外显号码给客服使用 | | 归属地优先分配 | 已申请多个中继号码，外呼时优先将与被叫号码相同归属的外显号码分配给客服使用 | | 自定义外显规则 | 按客服 | 支持按客服分配外显号码 | | 按技能组 | 支持按技能组分配外显号码 | | 按地理位置 | 支持按区域分配外显号码 | | 查看号码 | 查看号码详情 | 查看已申请的多个中继号码详情 | | 呼叫统计报表 | | 通话报表 | 通话报表 | 支持自定义指标概览；支持任意时间段查询；支持数据概览及折线趋势图形；支持通话日报及数据导出；支持录音倍速播放。 | | 坐席统计 | 坐席工作效率 | 支持数据概览对比和个人趋势分析；支持图形及列表展示；支持自定义字段和数据导出。 | | 坐席工作状态 | 支持坐席状态时长、利用率、签入签出时间的统计及导出； | | 技能组报表 | 支持按技能组的工作效率统计；支持数据概览对比和各组趋势分析；支持图形及列表展示；支持自定义字段和数据导出 | | 通话记录查询 | 通话记录查 | 支持多维度筛选和自定义字段；支持通话记录明细导出 | | 录音导出 | 支持录音按页批量导出 | | 满意度统计 | 满意度记录查询 | 支持满意度明细记录查询及导出 | | 满意度统计 | 支持按坐席的满意度统计分析 | | 呼入统计 | 呼入呼损统计 | 支持呼入呼损及细分趋势；支持图形及列表展示；支持数据导出 | | 按地域分布统计 | 支持按地域的呼入呼损统计；支持图形及列表展示；支持数据导出 | | 呼出统计 | 呼出呼损统计 | 支持呼出呼损及细分趋势；支持图形及列表展示；支持数据导出 | | 按地域分布统计 | 支持按地域的呼出呼损统计；支持图形及列表展示；支持数据导出 | | 服务总结统计 | 服务总结统计 | 支持按所属业务及各级业务类型统计服务总结记录数据，支持数据导出 | | IVR轨迹分析 | IVR轨迹分析 | 支持按时间段和IVR统计分析各层级、各节点的流入数、流入率、放弃数、放弃率等指标，支持数据导出 | | 录音质检 | | 评分方案设置 | 评分方案设置 | 支持自定义设置录音质检方案 | | 录音质检 | 质检申诉管理 | 设置审核流程、申诉窗口期、申诉上限 | | 通话质检 | 根据条件筛选录音，按质检方案进行质检 | | 呼叫客服得分 | 呼叫客服质检得分情况统计 | | 通话质检记录 | 质检结果明细查看及数据导出 | | 质检申诉 | 质检申诉、历史结果查询 | | 质检 | | 质检方案设置 | 可设置多个 |  | | 可设置标准分、附加加分项、附加减分项 |  | | 分数段标签 |  | | 可设置标签 |  | | 质检抽样 | 按照各类查询条件抽样待质检内容 |  | | 可以创建常用抽样方案 |  | | 可以删除常用抽样方案 |  | | 质检评分 | 可以执行重检 |  | | 可以查看质检关联的工单 |  | | 可以倍速播放录音 |  | | 结果查询 | 查看会话质检结果 |  | | 查看历史质检结果 |  | | 查看历史申诉流转 |  | | 导出质检结果详情 |  | | 质检申诉管理 | 设置审核流程 |  | | 设置申诉窗口期 |  | | 设置申诉上限 |  | | 质检申诉 | 发起申诉 |  | | 申诉审核流程 |  | | 申诉事件通知 |  | | 质检统计 | 各类指标统计 |  | | 客服质检得分明细 |  | | 按质检方案查看各质检项得分情况 |  | | 客服质检得分明细导出 |  | | 技能组管理 | 技能组管理 | 支持创建呼叫和电销技能组，并将坐席加入/退出技能组 | | 坐席管理 | 坐席管理 | 支持创建呼叫和电销坐席 | | 分机账号管理 | 查询分机账号 | 查询绑定或未绑定的分机账号列表 | | 查询坐席是否绑定分机账号 | 用于判断坐席是否已经绑定分机账号 | | 绑定分机账号 | 用于为坐席绑定分机账号 | | 解除分机账号绑定关系 | 用于为坐席解除绑定分机账号 | | 解除分机账号的注册状态 | 将当前已经注册状态的分机账号变为未注册状态，并返回修改后的分机账号密码 | | 查询在线分机账号 | 查询当前所有在线的话机信息 | | 外显号码管理 | 查询外显号码 | 查询当前所有可使用的外显号码 | | 删除外显号码 | 退回已分配的外显号码 | | 呼叫JS组件 | JS组件 | 集成登录、修改状态、呼入、呼出、保持、转接能力的JS组件 | | 质检管理 | 获取呼叫质检结果 | 获取系统中呼叫质检结果信息 | | 通话记录 | 获取通话记录 | 根据坐席账号获取通话记录 | | 获取通话记录 | 根据callid获取通话记录 | | 推送主话单信息 | 推送主话单信息 | | 推送通话详情信息 | 推送全部话详细信息（包括主话单和子话单） | | 回调消息转发接口 | 所有呼叫中心产生的数据推送至企业预先提供的回调地址上（开始通话、用户振铃、用户接听、坐席振铃、坐席接通、转接坐席消息、转接连接、转接确认、转接挂断、通话结束、满意度调查） | | 支持第三方接口 | IVR信息交互验证接口 | 根据来电号码和按键输入值进行校验 | | 智能路由指定坐席接待接口 | 调用第三方接口，根据来电号码指定接待坐席 | | 智能路由判断VIP客户接口 | 调用第三方接口，根据来电号码判断客户身份（VIP或普通） | | 客户中心 | | 公司列表 | 公司管理 | 支持单个新建和批量导入/导出公司信息 | | 查看公司详情 | 可以查看公司名下的所有客户信息的详情 | | 客户列表 | 自定义字段 | 支持客户中心自定义字段 | | 客户管理 | 支持单个新建和批量导入/导出客户信息 | | 黑名单管理 | 支持管理员将客户拉黑以及解除拉黑；查看黑名单信息 | | 客户视图 | 支持查看客户详情；查看历史动态（联络记录、呼叫历史、工单、IM、其他记录及拉黑记录）及创建工单 | | 客服中心支持增量更新 | 管理员可在客户中心列表里点击导入时，如果客户已存在，系统将自动更新导入表格里客户信息改变了的字段内容 | | 发起外呼 | 支持查看客户信息时，直接发起外呼 | | 大屏监控 | | 呼叫中心监控 | 呼叫监控 |  | | 自定义数据 | 自定义指标、自定义技能组 | 数据指标分为自定义数据区和自定义图表区；技能组筛选可根据需求选择需要展示的技能组数据 | | 大屏投放 | 可分享链接地址投放多个不同的大屏页面 |  | | 客服管理 | | 客服列表 | 添加呼叫客服、创建、激活、启用停用 | 支持创建、激活、启用、停用呼叫客服；支持查看客服信息详情 | | 组织架构 | 设置多级组织架构 | 支持创建多级部门及部门职能；支持设置部门客服人员 | | 角色权限 | 设置呼叫角色权限 | 可区分呼叫管理员、呼叫客服分别设置对应的权限组；支持各权限组的成员管理 | | **2.在线客服系统** | | | | | | 功能类别 | | | 功能点 | 功能描述 | | 企业管理 | | 添加企业 | 填写企业信息 | 添加必要企业信息以创建子商户 | | 填写坐席购买信息 | 填写子商户购买坐席信息 | | 企业管理 | 筛选查询企业信息 | 通过创建时间等维度进行企业筛选 | | 查看企业信息 | 查看企业超管、联系电话等维度信息 | | 系统设置 | | 功能设置 | 对接页面 | 支持配置对接页面 | | 上下班时间设置 |  | | 自定义字段 |  | | 客服自定义字段 |  | | 支持渠道 | SDK | 支持平台对接 SDK | | 移动网站 | 支持平台对接移动网站 | | 微信小程序原生 | 支持平台对接微信小程序 | | 在线设置 | 客服工作台设置 |  | | 在线客服分配 |  | | 会话自动应答 |  | | 询前表单设置 |  | | 留言设置 |  | | 人工满意度评价设置 |  | | 自定义客服端表情 |  | | 会话报警设置 |  | | 在线技能组设置 |  | | 敏感词设置 |  | | 接口推送设置 |  | | 工单 | 工单设置 |  | | 工单技能组设置 |  | | 工单上下班时间设置 |  | | 工单插件 |  | | 反馈标签 |  | | 工单预设回复设置 |  | | 留言模板设置 |  | | 自定义邮件模版 |  | | 工单自定义字段 |  | | 工单自定义模板 |  | | 工单自定义分类 |  | | 工单满意度设置 |  | | 流转触发器 |  | | 定时触发器 |  | | 工单处理时效（SLA） |  | | 在线机器人 | 机器人信息 |  | | 智能优化策略 |  | | 关键词屏蔽 |  | | 转人工关键词设置 |  | | 客服管理 | 客服列表 |  | | 组织架构 |  | | 角色权限管理 |  | | 账户 | 客服账户 |  | | 首页 | | 平台监控 | 平台所有企业监控看板 | 实时监控数据 | | TOP10 当前排队会话数最多的企业 | | 今日数据 | | 商户客服监控 | | | 自定义子商户监控看板 | 定义子商户监控看板 | | 子商户今日数据 | | 主商户监控 | 在线客服概况 |  | | 会话监控 |  | | 我的接待 | 我的接待 | 查询 | | 我的数据 | | 分时段统计数据 | | 我的工单 | 数据看板 |  | | 工单明细数据 |  | | 统计 | | 在线客服 | 会话统计 | 会话统计概况 | | 客户咨询统计 | | 客户会话统计 | | 会话消息统计 | | 会话记录 | | 客服统计 | 客服统计概况 | | 客服工作量统计 | | 分时接待统计 | | 接待压力统计 | | 客服订单统计 | | 满意度评价统计 | 满意度统计概览 | | 人工满意度评价统计 | | 机器人满意度评价统计 | | 访问统计 | 客户来源统计 | | 搜索词统计 | | 受访页面统计 | | 着陆页面统计 | | 对话页面统计 | | 工单客服 | 工单统计概览 |  | | 客服工作量 |  | | 工单分类统计 |  | | 工单满意度统计 |  | | 自定义报表 |  | | 机器人客服 | 机器人回答统计 | 回答类型统计 | | 命中问题统计 | | 客户提问统计 |  | | 维护工作量统计 |  | | 问题评价统计 |  | | 质检 | | 会话质检 | 质检评分 |  | | 结果查询 |  | | 会话质检 |  | | 质检统计 |  | | 人工质检配置 | 会话质检方案 |  | | 会话质检工作流程 |  | | 工单中心 | | 我的工单查询 | 自定义查询 |  | | 待处理的工单 |  | |  | 我处理的工单 |  | | 我创建的工单 |  | | 我解决的工单 |  | | 我关注的工单 |  | | 知识库 | | 我的客服组 | 未分配的工单 |  | | 所有工单 | 待处理的工单 |  | | 组内处理的工单 |  | | 组内创建的工单 |  | | 已解决的工单 |  | | 未分配的工单 |  | | SLA服务 | 所有待处理 |  | | 所有已处理 |  | | 已删除工单 |  | | 大于24小时未分配 |  | | 大于48小时为解决 |  | | 内部知识库机器人知识库 | 单轮问题管理 |  | | 智能学习 |  | | 未知问题学习 |  | | 知识管理 |  | | 客户服务知识库 | 知识查询 |  | | 问题管理 |  | | 客户中心 | | 客户列表 | 新增客户 |  | | 查看客户信息 |  | | 编辑客户信息 |  | | 公司列表 | 删除客户信息 |  | | 新增公司 |  | | 查询公司 |  | | 开放接口 | | 业务接口 | 编辑公司信息 |  | | 删除公司信息 |  | | 平台企业列表查询 | 通过接口调用形式查询平台企业列表 | | 添加企业 | 通过接口调用形式添加电商平台商户。 | |  | 平台修改企业 | 通过接口调用形式修改电商平台商户。 | | 添加客服 | 通过接口调用形式添加客服。 | | 编辑客服 | 通过接口调用形式编辑客服。 | | 删除客服 | 通过接口形式删除客服。 | |  | | 数据接口 | 客服会话统计查询接口 | 获取平台下的所有商户的所有客服会话统计。 | | 客服响应时间统计查询接口 | 获取平台下的所有商户的所有客服响应时间。 | | 批量获取所有子商户appKey信息查询 | 获取平台下所有子商户的appKey和appId。 | | 客服状态明细接口 | 通过接口获取客服明细状态列表。 | | 商户聊天列表 | 获取客户的商户列表信息 | | 客服统计接口 | 获取指定时间范围内平台所有商户的客服统计指标。 | | 统计接口 | 机器人会话统计接口 | 可通过调用该接口来获取机器人会话概览统计结果。 | | 机器人满意度评价统计 | 可通过调用该接口来获取机器人满意度评价统计结果。 | | 人工会话统计 | 可通过调用该接口来获取人工会话概览统计结果。 | | 人工满意度评价统计 | 可通过调用该接口来获取人工满意度评价统计结果。 | | 客户会话统计 | 可通过调用该接口来获取客户会话概览统计结果。 | | 会话消息统计 | 可通过调用该接口来获取会话消息统计结果。 | | 消息转发接口 | 获取在线质检结果 | 获取在线质检结果 | | 离线数据文件下载接口 | 可通过调用该接口来获取各个业务模块的原始数据，可用于企业对数据归档或做数据分析等。 | | 订单统计推送接口 | 客服订单推送接口 | | 客服统计 | 可通过调用该接口来获取客服统计数据。 | | 客服登录时长统计 | 可通过调用该接口来获取客服登录时长数据 | | 在线会话消息 | 可通过该接口获取明细会话数据 | | 在线评价信息 | 可通过该接口获取明细评价数据 | | 在线访客信息 | 可通过该接口获取明细访客数据 | | 在线客户信息 | 可通过该接口获取明细客户数据 | | 在线聊天信息 | 可通过该接口获取明细聊天数据 | | 在线服务总结 | 可通过该接口获取明细服务总结数据 | | 客户中心接口 | 消息转发加密 | 该方案基于在线用户消息和在线访客消息接口数据，提供content字段的加密。 | | 创建客户信息 | 可通过该接口来创建客户。 | | 编辑客户信息 | 可通过该接口编辑客户信息 | | 根据邮箱查询客户信息 | 可通过该接口根据邮箱查询客户信息 | | 根据手机号查询客户信息 | 可通过该接口根据手机号查询客户信息 ​ | | 根据客户ID查询客户信息 | 可通过该接口根据客户ID查询客户信息 | | 根据对接ID查询客户信息 | 可通过对接ID查询客户信息 | | 客服管理接口 | 查询客户列表 | 可通过该接口查询客户列表 | | 查询客户自定义字段信息 | 可通过该接口来查询客户自定义字段配置信息。 | | 查询自定义字段值 | 可通过该接口查询自定义字段值 | | 查询客户固定字段信息 | 可通过该接口查询客户固定字段配置信息，例如，VIP级别。 | | 查询客户中心企业列表 | 可通过该接口查询客户中心的企业列表 | | 客户批量上传接口 | 可通过该接口进行客户批量上传操作 | | 修改企业信息接口 | 可通过该接口修改企业名称 | | 查询坐席角色 | 获取系统中添加客服所需的角色信息。 | | 查询组织结构 | 获取系统中添加客服所需的组织结构信息 | | 查询技能组 | 获取所属公司技能组信息 | | 新增技能组 | 新增所属公司技能组信息 | | 更新技能组 | 更新所属公司技能组信息 | | 删除技能组 | 删除所属公司技能组信息 | |  | 增加坐席至技能组 | 增加坐席到技能组 | | 删除技能组内坐席 | 删除技能组内坐席 | | 查询技能组内坐席 | 查询技能组内坐席 | | 查询坐席列表 | 查询所属公司所有客服信息 | | 新增坐席信息 | 新增客服信息 | | 更新坐席信息 | 更新客服信息 | | 删除坐席信息 | 删除客服信息 | | 批量创建坐席 | 批量创建坐席 | | **3.工单中心** | | | | | 功能类别 | | 功能点 | 功能描述 | |  | 工单插件创建工单 | 支持在网页中嵌入工单插件，客户点击填写表单，提交后自动创建工单 | 适合用于明确需要后续流程的业务，如“退换货”、“故障报修”等业务，可以与机器人答案进行绑定设置，也可以将其绑定到内网OA或微信公众号等；  支持客户原渠道提交、查看、回复、评价等操作 | | 可自定义创建工单使用的留言模板 | | 支持原渠道查看留言列表的设置 | | 支持客户原渠道回复的设置 | | 支持客户原渠道进行满意度评价 | | 支持中英文及颜色样式设置 | | 支持客户查看范围设置（1个月、3个月、12个月） | | 支持客户回复范围设置 | | 支持在线客服快捷答复设置 | | 支持与机器人答案绑定设置 | |  | 留言创建工单 | 支持客户通过IM即时通讯留言创建工单 | 客服不在线时，允许客户原渠道查看、服务评价，不允许客户回复 | | 支持客户通过呼叫中心语音留言创建工单 | 无人工客服时，可以留言转工单 | | 微信创建工单 | 支持客户通过微信小程序渠道创建工单、查看工单进度 | 客服不在线时，允许客户原渠道查看、服务评价，不允许客户回复； | | 支持客户通过企业微信渠道创建工单、查看工单进度 | | 支持客户通过微信渠道创建工单、查看工单进度 | | SDK创建工单 | 支持在APP中，单独入口提交后自动创建工单 |  | | 可自定义创建工单使用的留言模板 | | 支持原渠道查看留言列表的设置 | | 支持客户原渠道回复的设置 | | 支持客户原渠道进行满意度评价 | | 支持中英文、繁体字、阿拉伯语及颜色样式设置 | | 支持客户回复范围设置 | | 邮件渠道 | 支持客户发送邮件至支持邮箱自动生成工单 | 可以设置转发规则，系统收到相关邮件后，根据设置自动生成工单 | | 支持设置自定义支持邮箱 | | 支持设置多个支持邮箱 | | 支持设置默认回复邮箱 | | 客服回复工单可自动发送邮件至客户邮箱 | | 可设置回复邮件是否显示客服名称 | | 自定义显示客服昵称还是名称 | | 可设置回复邮件知否显示头图 | | 可设置回复客户的邮件模版设置 | | 可设置回复客户邮件主题 | | 可设置回复客户邮件签名 | | 手工创建工单 | 支持客服在工单工作台手动创建工单 |  | | 支持客服在工单工作台批量导入工单 | | 支持客服在IM工作台快速创建工单 | | 支持客服在呼叫中心弹屏快速创建工单 | | 支持客服在客户中心为客户创建工单 | | 工单工作台 | 工单过滤器 | 默认过滤器，我的、我的客服组、所有工单、SLA服务 | 工单基本功能，目前工单通知包含“消息通知、邮件通知” | | 工单过滤器列表 | 展示工单数量、支持自定义排序 | | 工单展示列 | 支持全部工单字段自定义工单展示列 | | 工单筛选 | 强大的工单筛选 | | 工单排序 | 自定义列排序 | | 工单批处理 | 提供强大的批处理功能： | | 工单导出 | 导出全部工单或选中工单 | | 工单导入 | 支持工单导入 | | 自定义工单分配 | 客服开启或关闭随机工单 | | 工单处理 | 工单编辑 | 支持客服将工单分配给其他客服组、客服 | 普通工单客服只能看到属于自己的工单、被抄送的工单 | | 支持客服编辑工单信息，如优先级、状态、主题描述、模版内容等 | | 支持客服“所有人可见”回复，客户和其他客服可看见回复内容 | | 支持邮件抄送全部联系人 | | 支持快速选择填写预设回复内容 | | 电话呼叫回复客户可自动记录通话语音，客服可播放 | | 支持客服进行“仅客服所见”回复，只有其他客服可见 | | 支持某些渠道的工单进行满意度调查 | | 支持某些渠道的工单客服主动发送满意度调查 | | 支持客服删除工单 | | 支持客服设置是否接受工单分配 | | 支持客服拉黑客户 | | 支持修改工单客户 | | 工单详情 | 工单描述 | 工单描述支持富文本编辑器，可进行字体、段落、字号等设置 |  | | 工单描述支持插入图片 | | 工单描述支持插入超链接 | | 工单描述支持插入视频 | | 支持上传附件 | | 工单属性 | 支持优先级设定 | 工单计时可以通过SLA设置，去除下班时间 | | 支持工单提交渠道 | | 支持工单详细来源 | | 支持关注工单 | | 支持显示工单计时情况 | | 支持自定义工单计时信息 | | 工单模版 | 支持设定多个工单模版，可在处理工单时编辑修改 | 支持工单模板与工单分类绑定，方便客服创建工单时选择好分类后，就自动带出相关所需模板及自定义字段；便于管理及规范性 | | 支持设置必填项 | | 支持多种工单字段类型，如文本框、下拉菜单、级联字段、单选、多选、日期时间等 | | 工单辅助组件 | 支持设置工单Iframe组件，与第三方系统对接 |  | | 高级功能 | 流转触发器 | 支持工单创建、更新、回复等多种事件；支持工单字段、客户字段等筛选条件；支持工单编辑提醒目标等多种动作 | 条件满足后，直接触发执行 | | 定时触发器 | 支持工单创建、更新、回复等多种事件；支持工单字段、客户字段等筛选条件；支持工单编辑提醒目标等多种动作 | 定时执行，每小时执行一次 | | 工单自动任务 | 高级SLA：支持工单创建、更新、回复等多种事件；支持工单字段、客户字段、时间等筛选条件；支持工单编辑提醒目标等多种动作 | 可以去除下班时间，只计算上班时间 | | 工单上下班时间设置 | 可以设置整体上下班时间；也可以按技能组设置上下班时间；支持节假期、特殊上班时间等设置； | 可以用于自动派单、SLA设置等 | | 工单处理时间 | 工单状态计时 | 与SLA结合展示，通过消息通知形式通知 | | 工单插件设置 | 支持将工单插件嵌入到第三方系统或通过扫描方式，实现通过工单SDK提交工单、查看工单进度等 |  | | 留言模板设置 | 适合自定义留言模板及自定义字段等 | | 工单配置 | 自定义模板 | 可设置多项工单模板 |  | | 自定义字段 | 支持文本、数字、超链接、选择、级联等多项自定义字段 | | 工单分类 | 支持与工单模板结合 | | 工单技能组 | 可以工单设置工单技能组，后续统计、流转都可以按此分类进行 | | 接单数量设置 | 可对客服单独设置手动接单量 | | 权限 | 设置工单编辑权限，包括个人、组内、全部工单操作 | | 工单设置 | 基础设置：设置必填项、默认回复范围、工单发起人通知、发送提醒邮箱 | | 自动接单状态设置 | | 工单分类路径、提醒范围、重复创建工单提醒 | | 催单设置 | | 语音留言转工单设置 | | 自定义满意度模板 | 添加自定义满意度模板，对留言模板分别开启和关联自定义满意度模板 |  | | 自定义邮件模板设置 | 支持对客户及特殊客服邮件模板设置 |  | | 自定义预设回复 | 添加自定义预设回复内容 |  | | 报表 | 整体报表 | 支持整体工单工作量查看，并且能快捷跳转到工单详情中 |  | | 工单分类统计报表 | 分类统计工单数量、状态、解决率、关闭率等内容 |  | | 工单满意度报表 | 查看邀请评价工单数量，评价率，评价结果评分，平均得分等内容 |  | | 客服报表 | 分组查看工单 |  | | 自定义报表 | 按客服组维度导出工作量 |  | | API接口 | API接口 | 创建工单  回复工单  创建或回复时上传附件  查询数据字典  查询自定义字段定义信息  添加选择型自定义字段选型信息  查询工单分类关联的工单模板  查询工单列表  查询工单详情页  查询工单统计概览  查询工单客服工作量  查询工单消息推送异常数据  工单消息转发（新建、客服回复、催单） |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 驻场客服服务 | 1 | 项 | ★一、中英双语客服1人，服务期限1年，要求如下：  1.工作地点在南宁市区内,具体地点由采购方指定；  2.学历为大专及以上，英语6级及以上；  3.有1年以上呼叫中心客服工作经验，学习能力强并能承受一定的工作压力。  4.主要从事语音和在线客服工作，同时需协助客服主管完成培训、管理、考核、整理建立知识库、应答话术等工作。此外，需根据采购方的要求定期提供业务数据报告。 |
| ★二、会期中英双语客服2人，服务期限4个月。要求如下：  1.工作地点在南宁市区内,具体地点由采购方指定；  2.学历为大专及以上；英语4级及以上；  3.需根据采购方的业务需要，参与培训上岗，协助采购方建立起运营力量；非会期需按照采购方的服务标准进行工作。 |
| 3 | 中继线路服务 | 1 | 项 | 一、提供语音中继服务：  ★1、提供一条2M语音中继，支持30路坐席话务并发；线路要求采用基于硬管道的sdh/mstp技术接入；  ★2、根据采购方的业务需求可接入除了东博会热线号码以外的其他号码；  二、免费提供语音接听服务；  三、提供语音拨打服务，按实际产生费用结算；  四、提供短信服务，按实际产生费用结算，三网融达。  五、提供固定电话号码一个。 |
| **商务要求（不满足商务要求的竞标无效）** | | | | |
| 服务期限及地点 | 一、合同签订期：自中标通知书发出之日起5个工作日内。  二、服务期限：服务期限为自合同签订之日起壹年。  三、服务地点：采购方指定地点。  四、服务成果提交时间：自合同签订之日起10天内。 | | | |
| 付款方式 | 付款方式：采购方按合同约定支付合同款。 | | | |
| 保密要求 | 供应商应对采购方提供的所有资料（文字、图纸、电子数据）等商业机密保密，不得向第三方泄露任何关于项目采购方提供的资料及项目情况。如发生以上情况并给采购方造成损失的，采购方保留依据法律向供应商索赔的权利，供应商应承担相关的法律责任及损失。 | | | |
| 其他要求 | 一、本项目为服务成果整体交付应用项目，按服务总价包干，采购方不对项目达到成果水平报的服务、货物、施工等一切内容追加支付费用，而由中标供应商在合同价内全部提供或解决。  包括：  （1）服务的价格；  （2）相关标准附件、备品备件、专用工具的价格；  （3）运输、装卸、调试、培训、技术支持、现场服务等费用；  （4）必要的保险费用和各项税费；  （5）包括安装费用；  （6）验收的费用。  二、协助采购方建立相应的客服热线管理制度及执行管理办法。  ★三、在本项目合同到期时，中标方应保持呼叫系统及线路号码不低于3个月畅通状态，以便有足够时间完成下一阶段合同手续。  四、提供不少于3场客服业务培训。  五、系统出现故障及其他问题时，中标方响应时间不低于1个小时，并解决问题，到达现场响应时间不低于2个小时，并解决问题，重大故障不低于24小时解决。  六、投标人要对新冠肺炎疫情影响的相关因素予以充分考虑，必须考虑不可预见、不可抗力、新冠病毒疫情的情况导致项目取消的风险，因新冠病毒疫情导致项目取消，前期所投入项目的服务成本由投标人自行承担。 | | | |

第三章 供应商须知

供应商须知前附表

**注：**本磋商文件请磋商供应商认真阅读，任何遗漏或疏忽都有可能导致无效标书或废标。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项号 | 内容 | 说 明 与 要 求 |
| **1** | **项目名称** | 呼叫中心系统采购服务项目 |
| **2** | **服务地点** | 采购方指定地点。 |
| **3** | **服务期限** | 服务期限为自合同签订之日起壹年。 |
| **4** | **服务现场** | 自行踏勘服务现场 |
| **5** | **方案** | 投标文件中提供技术方案、实施方案、售后服务方案等 |
| **6** | **磋商供应商资格** | 1、国内注册（指按国家有关规定要求注册的），提供本次竞争性磋商采购服务，具备法人资格的供应商或其下属分支机构；  2、诚实守信，近三年内无违法及不良诚信记录；  3、对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，不得参与本次招标采购活动；  4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。  5、本项目不接受联合体竞标。 |
| **7** | **结算方式** | 根据项目实际据实结算。 |
| **8** | **项目预算** | 28万元 |
| **9** | **报价方式** | 整体项目报价 |
| **10** | **磋商响应文件** | 商务文件和资格证明文件合并装订，正本1份，副本2份；技术文件单独装订，正本1份，副本2份；  响应文件密封方式：响应文件盖章，纸质版装入响应文件袋（箱）中密封投递。 |
| **11** | **磋商有效期** | 从磋商响应文件提交截止之日起5日历天 |
| **12** | **磋商响应文件**  **提交地点、时间** | 地点：广西会展时空信息科技有限公司  广西南宁市青秀区会展路18号会展大厦8楼广西会展时空信息科技有限公司  截止时间:2023年3月30日15:00 |
| **13** | **响应文件开启时间、磋商时间及地点** | 详见第一章竞争性磋商公告 |
| **14** | **评标方法** | 综合评分办法 |

供应商须知

一、总则

**1.项目说明**

1.l项目名称：呼叫中心系统采购服务项目

1.2服务地点：采购方指定地点

1.3采购方式：根据项目实际据实结算

1.4质量标准：合格

二、竞争性磋商响应文件的编制

**2.1竞争性磋商响应文件编制基本要求**

2.1.1磋商供应商对竞争性磋商响应文件的编制应按要求装订和封装。

2.1.2磋商供应商提交的竞争性磋商响应文件以及磋商供应商与就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。磋商供应商提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容必须附有中文翻译文本，在解释竞争性磋商响应文件时以翻译文本为主。

2.1.3磋商供应商应认真阅读、并充分理解本文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容），承诺并履行本文件中各项条款规定及要求。

2.1.4竞争性磋商响应文件必须按本文件的全部内容，包括所有的补充通知及附件进行编制。

2.1.5如因磋商供应商只填写和提供了本文件要求的部分内容和附件，而给评审造成困难，其可能导致的结果和责任由磋商供应商自行承担。

2.1.6竞争性磋商响应文件的组成

竞争性磋商响应文件应分为商务文件、资格证明文件和技术文件三个部分组成，商务文件和资格证明文件合并编制，技术文件单独编制。

2.1.6.1商务文件

（1）磋商书（详见附件1）；**（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）**

（2）报价表（详见附件2）；**（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）**

（3）优惠条件（如有）；

（4）商务响应表；（详见附件3）

（5）供应商认为必要提供的相关证明材料（详见附件4）；

2.1.6.2资格证明文件

（1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件（如营业执照或事业单位法人证书或执业许可证等），自然人的身份证复印件（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理）**

（2）法定代表人（负责人）身份证明书及法定代表人（负责人）有效身份证正反面复印件（详见附件5）；**（除自然人竞标外必须提供，否则响应文件按无效响应处理）**

（3）法定代表人（负责人）授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（详见附件6）；**（委托时必须提供，否则响应文件按无效响应处理）**

（4）廉洁承诺书；（详见附件7）；**（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）**

（5）供应商认为必要提供的声明及文件资料；（详见附件8）

2.1.6.3技术文件

（1）技术响应表；（详见附件9）**（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）**

（2）服务承诺书；（详见附件10）

（3）服务方案；（详见附件11）

（4）实施方案；（详见附件12）

（5）售后服务方案；（详见附件13）

（6）其他；（详见附件14）

**2.2计量单位**

2.2.1除技术要求中另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均应采用国家法定计量单位。

三、磋商报价要求

3.1磋商供应商须按照本文件所列项目内容报价，本文件未列明的细项，磋商供应商可根据会务执行实际情况列入报价清单，如结算时未发生的将不予以计算。

四、竞争性磋商响应文件的份数、封装和递交

响应文件的份数：商务文件和资格证明文件合并装订，正本1份，副本2份；技术文件单独装订，正本1份，副本2份。

响应文件密封方式：响应文件盖，纸质版装入响应文件袋（箱）中密封投递。

4.1磋商响应文件的份数和封装

4.1.1磋商供应商应将竞争性磋商响应文件递交广西会展时空信息科技有限公司。

4.1.2竞争性磋商响应文件的外层包封上应写明：

(1) 竞争性磋商项目名称；

(2) 磋商供应商名称；

(3) 供应商地址；

(4) 开标时才能开启。

**4.2竞争性磋商响应文件的递交**

所有竞争性磋商响应文件应于“第一章 磋商邀请函”中规定的时间递交广西会展时空信息科技有限公司。

**4.3迟交的竞争性磋商响应文件**

采购单位将拒绝或原封退回在其规定的递交竞争性磋商响应文件截止时间之后收到的任何竞争性磋商响应文件。

五、磋商与评标

5.1投标文件属下列情况之一的，应当在资格性、符合性检查时按照无效投标处理：

(1) 未交应交投标保证金的；

(2) 未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；

(3) 联合体投标未附联合体各方共同投标协议的；

(4) 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。投标文件属下列情况之一的，应当在资格性、符合性检查时按照无效投标处理。5.2 开标采购单位按第一章“竞争性磋商邀请书”中约定的磋商时间及地点组织参与磋商的供应商召开开标会议，对本次磋商事项进行简要说明，并当众拆封磋商响应文件，审查磋商供应商的相关资质。

5.3 磋商采购单位成立磋商小组，按磋商供应商的签到顺序与单一磋商供应商分别就符合论坛执行等内容进行磋商。

磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供磋商供应商的技术资料、价格和其他信息。

采购单位对磋商过程和重要磋商内容进行记录，磋商双方在磋商结果上签字确认。

六、确定成交磋商供应商办法

6.1采购单位磋商小组根据符合论坛执行项目综合评分法确定成交磋商供应商，并将评标结果按采购单位的审批流程报批。

6.2采购单位在评标结果批复后向参与磋商的磋商供应商发送评标结果告知函。

七、签订合同

**7.1成交通知**

7.1.1采购单位在三个工作日内将竞标结果报告中推荐的排名第一的成交候选供应商确定为成交供应商。

7.1.2采购单位在网页上发布成交公告。

7.1.3采购单位无义务向未成交的供应商解释未成交原因和退还响应文件。

**7.2合同授予标准**

合同将授予被确定为实质上响应采购方需求，具备履行合同能力，成交结果报告中推荐的排名第一的成交候选供应商。

**7.3签订合同**

7.3.1成交供应商应及时与采购方签订合同。

7.3.2成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行合同的，采购方可以与排名第二的成交候选供应商签订合同，以此类推。

**采购项目合同验收书（格式）**

根据采购项目（采购合同编号：­ ）的约定，我单位对（ 项目名称 ）采购项目中标（或成交）供应商（ 公司名称 ）提供的货物（或项目、服务）进行了验收，验收情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 验收方式： | | □自行验收 □委托验收 | | | | |
| 序号 | 名 称 | 货物型号规格、标准及配置等  （或服务内容、标准） | | 数量 | | 金 额 |
|  |  |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  |
| 合 计 | | | |  | |  |
| 合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元 | | | | | | |
| 实际供货日期 |  | | 合同交货验收日期 | |  | |
|  |  | |  | |  | |
| 验收具体内容 | （应按采购合同、采购文件、投标响应文件及验收方案等进行验收；并核对中标或者成交供应商在服务等方面是否违反合同约定或服务规范要求、提供的质量保证证明材料是否齐全、是否达到合同约定等。可附件) | | | | | |
| 验收小组意见 | 验收结论性意见： | | | | | |
| 有异议的意见和说明理由：  签字： | | | | | |
| 验收小组成员签字： | | | | | | |
| 监督人员或其他相关人员签字：  或受邀机构的意见（盖章）： | | | | | | |
| 中标或者成交供应商负责人签字或盖章：  联系电话： 年 月 日 | | | 采购方或受托机构的意见（盖章）：  联系电话： 年 月 日 | | | |

备注：本报告单一式2份（采购单位1份、供应商1份）。

**第四章 评定成交的标准**

**一、评标原则**

（一）磋商小组构成：本项目的磋商小组由采购方代表和有关技术、经济等方面的专家组成。成员人数应当为3人以上（含3人）单数。

（二）评标依据：磋商小组将以竞争性磋商文件和响应文件为评审依据，对供应商的最后报价、货物性能、售后服务、信誉、业绩、政策功能等方面内容按百分制打分。

（三）评标方式：以封闭方式进行。

**二、评标方法**

（一）磋商小组根据竞争性磋商文件要求对各供应商的资格和响应文件的完整性、符合性等进行审查，以确定是否对竞争性磋商文件的实质性要求作出响应。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）：

**1、价格分……………………………………………………………………………15分**

（1）评标价为供应商的磋商报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终成交人的成交金额＝最终磋商报价。

政策性扣除计算方法：供应商符合小型、微型企业或监狱企业条件的，其磋商报价将按相应比例进行扣除，用扣除后的价格参与评审（计算价格分）。小型、微型企业组成联合体参加磋商的，联合体视同为小型、微型企业享受扶持政策。

按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）之规定，监狱企业视同小型、微型企业。

按照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）第五条的规定：对小型或微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格为评标报价参与评审，即：评标报价=最终磋商价×（1-10%）。（供应商须如实填写中小企业声明函，并对声明的真实性负责）。

大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体磋商，联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，联合体投标价给予2%的扣除，扣除后的价格为评标价，即评标报价=最终磋商价×（1-2%）；除上述情况外，评标报价=最终磋商价。

根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库【2017】141号）规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，评审中对价格给予折扣，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。

**特别说明：评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。**

（2）以进入综合评分环节的最低的评标报价为基准价，基准价报价得分为15分。

（3）某供应商报价分公式：某供应商价格分＝基准价/某供应商评标报价金额×15分

**2、技术分……………………………………………………………………………60分**

**2.1服务方案分（满分20分）**

一档（7分）：服务方案简单，有对服务内容的理解（服务目标理解、服务的重点和难点分析），制定工作方案。

二档（13分）：服务方案较详细，对服务内容的理解（服务目标理解、服务的重点和难点分析）有合理性；制定合理可行的工作方案（工作流程、沟通协调机制、质量保证措施）。

三档（20分）：服务方案详实，对服务内容的理解（服务目标理解、服务的重点和难点分析）透彻到位；制定完整可行的工作方案（工作流程、沟通协调机制、质量保证措施、采购方对服务不满意的解决方案、相关违约承诺），工作方案优良，提供专项方案。

不提供方案或不满足以上评分项的不得分。

**2.2实施方案分（满分20分）**

**一档（7分）：**有项目实施组织机构，具有合理的安装调试方法，制定运营管理制度，具有进度计划、项目实施管理文档计划，项目实施方案简单；

**二档（14分）：**有项目实施组织机构，具有合理的安装调试方法，运营管理制度合理并符合规范要求，具有进度计划、项目实施管理文档计划、安全及质量保证措施，提供合理的应急处理方案，项目实施方案较详细，且投标人拟派的项目经理具备高级信息系统项目管理师证书。

**三档（20分）：**有项目实施组织机构，具有合理的安装调试方法，运营管理制度科学合理、全面、规范，具有详细的进度计划、项目实施管理文档计划、安全及质量保证措施，提供完整的应急处理方案、有保障措施，项目实施方案阐述详细。投标人拟派的项目经理同时具备高级信息系统项目管理师证书及高级网络规划设计师证书，拟投入实施团队不少于3人，且团队成员中具备软件设计师证书、高级工程师证书、互联网技术工程师证书,同一人持有不同证书不予以重复计入。

（投标时提供上述人员资质证书及投标人为其缴纳或关联企业为其代缴的一年内连续三个月的社保缴纳证明复印件并加盖投标人公章；属代缴情况时，还应提供相关人事管理及社保缴纳说明材料，否则不计入本档）

不提供方案或不满足以上评分项的不得分。

**2.3售后服务方案分（满分20分）：**

一档（7分）：售后服务方案基本满足招标文件要求，服务内容、保障措施简单，供应商为本项目提供的售后服务人员5人及以上。

二档（13分）：售后服务方案比较细致、合理、可行，保障投标措施较详细，投标人为本项目提供的售后服务人员10人及以上。

三档（20分）：售后服务方案细致、合理、可行，保障投标措施详细，服务经验丰富。有完整的售后服务组织架构、售后服务流程、应急预案、人员补齐方案，投标人为本项目提供的售后服务人员15人及以上。

不提供方案或不满足以上评分项的不得分。

**3、商务分……………………………………………………………………………25分**

（1）供应商有同类客服案例，一个项目得1分，满分2分，需提供合同复印件或项目中标通知书复印件加盖供应商公章，否则不得分。（满分2分）。

（2）投标人或其上级机构通过ISO9001质量管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证的，每项得2分。（满分10分）

（3）投标人2022以来连续两个季度广西区内电信用户申诉量小于800件的得3分，小于500件的得5分，小于300件的得7分（提供广西壮族自治区通信管理局官网截图，并加盖投标人公章）。（满分7分）

（4）投标人拟投入的项目经理具备信息系统项目管理师证书、网络规划设计师证书以及网络工程师中级或以上。（满分6分）

（持证人员提供证书扫描件和投标截止时间前半年内连续三个月投标人为其缴纳社保证明）。

（5）投标人在截标日前1年内在政府采购活动中存在违约违规情形的（以财政部门出具的书面材料为评分依据），每次扣除3分，最高扣分6分。

**（四）总得分=1+2+3。**

**三、中标候选人推荐原则**

（1）磋商小组将根据得分由高到低排列次序并推荐三名成交候选供应商，并编写评审报告。磋商小组根据综合得分由高到低排列次序，若得分相同时，以评审报价（最后报价及享受政府采购政策的优惠扣除）由低到高顺序排列；若得分相同且评审报价相同的，以磋商报价由低到高顺序排列；若仍相同时，按售后服务分由高到低顺序排列并推荐成交候选供应商。若仍相同时，则由磋商小组集体讨论确定。

（2）采购方应当确定磋商小组推荐排名第一的供应商为成交供应商。

（3）排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，或信用信息查询不合格，或者磋商文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购方可以确定排名第二的成交候选人为成交供应商，采购方也可以决定重新采购。

（4）第二成交候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购方可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，采购方也可以决定重新采购。

## 第五章 合同格式

**客服热线系统及坐席话务服务合同**

甲方：

地址:

统一社会信用代码:

联系人：

电话:

乙方：

地址:

统一社会信用代码:

联系人：

电话:

甲乙双方本着平等、自愿、公平的原则，根据《中华人民共和国民法典》合同编及相关法律法规的规定，经协商一致达成本合同：

第一条 乙方向甲方提供客服系统服务、坐席话务服务、通讯保障服务、技术支持服务和其他服务。服务内容如下：

1.客服系统服务

（1）乙方向甲方提供智能客服系统、8个全渠道坐席账号（1年使用期限）、20个会期全渠道坐席账号（3个月使用期限）及相关支持服务。

（2）乙方负责智能客服系统的安装、调试及使用培训。

（3）智能客服系统功能应按照《客服热线系统功能清单》（详见附件一）进行配置。

（4）乙方需协助甲方建立客服知识库。

（5）客服系统应于合同签订后1周内正式上线运行。

2.坐席话务服务

（1）乙方向甲方提供3名专业的中英双语驻场话务员，其中一名双语话务员服务期为一年，另两名双语话务员服务期为四个月（短期服务起始时间由甲方根据客服热线业务情况决定）。

（2）乙方需根据甲方的业务需要，动态调整派驻人员数量，此部分费用以《服务费用明细》（详见附件二）的驻场人员价格为依据。

（3）坐席话务员素质要求

1）大专及以上学历，专业不限，性别不限，年龄在22-40岁之间（含）。

2）具有较强的学习能力和专业的客服知识，经过甲方业务培训后能迅速上岗。

3）具有分析、处理、应变及解决问题的工作能力，以及良好的客户服务意识，综合素质较高。

4）富有同情心、善于倾听、引导和与人沟通。

5）具有优秀的语言表达能力和沟通能力，口齿清晰，普通话标准，能使用流畅的英文与外商沟通交流。

6）能熟练使用中文打字软件和办公软件，有较强的文字归纳能力。

7）工作责任心强，保密意识强，组织纪律性强，服务大局工作安排。

8）无犯罪记录和不良行为记录。

9）符合以下条件之一者优先聘用：中共党员，有相关工作经验，能熟悉使用当地方言，服务所在地生源。

（4）遵守甲方工作纪律和保密纪律，服从甲方相关工作的安排及管理。

（5）如乙方提供的双语话务员不能达到甲方的工作要求或有违法违纪行为的，甲方有权要求乙方及时更换话务员。

3.通讯保障服务

（1）乙方提供1条2M支持30路并发的语音中继租用于坐席服务。

（2）乙方根据甲方需求提供客服热线号码，并确保热线号码全年正常使用。

（3）乙方负责通讯线路的安装部署及保障全年所有坐席的通讯线路正常使用。

4.技术支持服务

乙方负责客服热线远程及现场技术支撑，根据实际情况解决现场出现的技术问题，即时响应，动态优化，保证客服热线的正常运营。

5.其他服务

（1）乙方应根据甲方的需求，协助甲方建立相应的客服热线管理制度及执行管理办法，包括但不限于客服运营业务流程、标准化客服业务管理办法、客服人员培养办法及客服热线相关制度等。

（2）提供不少于3场客服业务培训，包括但不限于客服服务标准化流程培训、客服业务能力培训和客服业务知识培训。

第二条 甲方委托乙方完成的服务内容及双方权利义务

1.乙方按合同的要求做好提供客服系统、坐席话务员、通讯保障及技术支持等服务，并对服务质量负责。

2.为确保数据安全性，防止泄露和遗失，乙方须与甲方签订保密协议，做好相关保密工作。

3.其他上述条款未细列，但属于客服热线业务范畴不涉及经费开支的其他工作，可由甲方与乙方协商一致后签订补充协议确认为执行内容。

4.乙方服务工作过程中如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

5.本合同执行过程中如乙方获知甲方内部资料、国家机密等保密信息，乙方负有保密义务，不得泄露于第三方。如有违反，乙方应承担由此所造成的一切法律责任。

第三条 本合同固定项目的总金额为人民币 整（小写： ），超出合同金额的通讯费用根据实际产生的费用由甲方另行支付；服务期为1年，即本合同生效之日起至次年同月同日止。乙方对人员、资金等项目相关方面负有监督、统筹、协调、支持的责任，确保按照合同约定全面履行义务。《服务费用明细》详见附件二。

1.付款方式：项目费用分3期支付，支付方式为银行转账：

第1期：自本合同签署后10个工作日内，甲方收到乙方开具的等额增值税专用发票后，甲方向乙方支付合同总额40%，即人民币 （小写： ）。

第2期：合同签署满6个月并收到乙方开具的等额增值税专用发票后，甲方向乙方支付合同总额40%，即人民币 （小写： ）。

第3期：服务期满后，乙方协助甲方将系统中的资料数据完全导出，并开具等额增值税专业发票，甲方在收到发票后20个工作日内将项目结算余款人民币 （小写： ）支付给乙方。

2.乙方指定以下收款账户，账户信息如下：

开户名称：

开户银行：

开户账号：

3.本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第四条 乙方未按本合同和附件中的服务标准提供服务，造成严重后果的，乙方应按本合同合计金额5%向甲方支付违约金。由于甲方的原因造成合同不能如期履行的，双方可根据具体情况顺延合同的履行期，对乙方因此造成的损失，甲方应予以补偿。

第五条 不可抗力

1.合同期内，由于不可抗力原因导致合同无法履行或履行障碍，甲乙双方互不承担违约责任，但先发现的一方有义务在第一时间内书面通知其他一方，任何一方因不可抗力原因导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.合同期内，不可抗力事件延续一百二十天以上，甲乙双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第六条 合同引发的争议应由甲乙双方友好协商解决，协商不成或不愿协商的，可向南宁仲裁委员会申请仲裁。

第七条 通知和送达

甲乙双方同意，仲裁机构和合同当事人可以采用直接送达、留置送达及邮寄、传真、电子邮件等法律认可的方式送达就有关本合同的履行、仲裁等事项发出的任何法律文件、通讯和通知，送达地址及联系方式以本合同甲乙双方列示的为准。如发生变动，甲乙双方应立即书面通知对方。合同一方当事人以及仲裁机构只要按照本合同的联系方式发送，即应视作在下列日期被送达：（1）邮递（包括特快专递、平信邮寄、挂号邮寄），以邮寄之日后的第七个工作日视为送达日；（2）传真或其他电子通讯方式，以发送之日视为送达日；（3）专人送达，以收件人签收之日视为送达日。如果发生收件人拒绝签收或其它无法送达的情形的，则从发件人寄出文书之日起视为已经送达对方。

第八条 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

第九条 本合同正本一式陆份，甲乙双方各执叁份，自双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

（以下无正文）

甲方（公章）：

法人代表或授权代理人（签字）：

乙方（公章）：

法人代表或授权代理人（签字）：

签订时间： 年 月 日 合同附件一

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **客服热线系统功能清单** | | | |
| **1.呼叫中心** | | | |
| 功能类别 | | 功能点 | 功能描述 |
| 呼叫中心语音平台 | 软交换平台 | 软交换平台 | 本地化部署呼叫中心平台 |
| CTI模块 | CTI模块 |
| IVR模块 | IVR模块 |
| 录音模块 | 录音模块 |
|  | 第三方线路 | 租赁：无需自拉线路，直接通过号码租赁的方式使用呼叫中心 |
| 支持呼入号码绑定400号码 |  |
| 客服接听及登录方式 | 接听方式 | sip话机方式 |  |
| 手机方式 | 中继线路方案 |
| 登录方式 | 客服账号一对一绑定模式 | 一个客服账号绑定一个呼叫中心VOIP分机 |
| 动态绑定模式 | 支持客服倒班模式，客服账号登录时动态绑定呼叫中心VOIP分机 |
| 呼叫客服工作台 | 电话工具条 | 签入/签出 | 签入/签出呼叫中心 |
| 坐席状态自定义 | 可在后台通过自定义开关的方式添加多种状态，包括：忙碌、小休、会议、用餐、培训等 |
| 来电接听 | 支持来电点击接听 |
| 外呼拨号 | 支持输入号码或虚拟键拨打 |
| 呼叫转接 | 支持转接到客服，客服组，第三方号码，一个呼叫在不同坐席之间转移时，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移 |
| 呼叫保持 | 支持呼叫保持和恢复通话 |
| 呼叫咨询 | 支持呼叫咨询客服/第三方号码，形成三方通话 |
| 内部呼叫 | 支持客服与客服之间的内部通话 |
| 来电处理 | 来电弹屏 | 来电弹屏包括8个模块：标签页、客户信息、创建工单、iFrame页面嵌入、通话详情、服务总结、联系计划、历史动态（呼叫、工单、IM、机器人IM），支持弹屏开关设置 |
| iframe方式页面对接 | 可以实现非常灵活的业务对接，便于坐席在接听电话的时候查看已有业务数据和同步记录到自有系统中 |
| 查看IVR按键轨迹 | 在呼叫来电弹屏时，可以查看客户当次的IVR按键轨迹，便于当前服务坐席更了解用户的意向动态，及时调整自己的服务话术 |
| 服务总结登记 | 支持为每通电话记录服务小记，服务总结支持自定义 |
| 创建联系计划 | 支持添加用户联系计划，根据提醒时间自动提示客服联系客户 |
| 创建工单 | 自动同步客户信息和来电信息 |
| 来电号码设置黑名单 | 具有拉黑权限的客服人员可以根据来电情况，将来电置为黑名单 |
| 我的通话 | 我的通话概览 | 查看我的呼入、呼出及工作状态数据 |
| 我的通话记录 | 查看我的通话记录明细（包括咨询\转接记录） |
| 我的未接来电 | 查看我的未接来电明细 |
| 我的联系计划 | 查看我创建的联系计划明细 |
| 个人信息 | 修改个人信息 | 可修改姓名、手机号码；个人信息的手机号码即手机方式登录时对应的号码 |
| 查看30日呼叫状态记录 | 可查看30日内电话状态的变化明细 |
| 班长监控 | 话务实时监控 | 整体话务概览 | 查看当前整体话务实时数据 |
| 按技能队列监控 | 按技能组查看当前排队及接待情况 |
| 24小时呼入/呼出数据 | 查看24小时呼入及呼出累计数据及呼入/呼出的趋势图 |
| 客服实时监控、管理 | 呼叫客服监控 | 实时监控客服当前的状态 |
| 监听 | 管理员监听用户与坐席的通话，坐席无感知。 |
| 强插 | 在监听中使用，如管理员认为有必要介入座席与用户的通话时，可以强插到该通话中，强插后即为三方通话。 |
| 强拆 | 在强插后使用，管理员可以强拆某座席与用户的通话，强拆后，坐席结束通话，管理员接管与用户的通话。 |
| 强制置忙/置闲 | 管理员可以对客服的在线状态更改 |
| 强制签出 | 管理员可以将客服强制下线 |
| 呼叫配置管理 | 技能组管理 | 呼叫技能组设置 |  |
| 电销技能组设置 |  |
| 话机账号设置 | 客服账号一对一绑定模式 | 支持将客服账号绑定到一个呼叫中心VOIP分机，配置VOIP分机的客服账号，即可登录呼叫中心；支持批量配置 |
| 动态绑定模式 | 支持客服倒班模式，客服账号登录时输入VOIP分机进行动态绑定，可用SIP电话拨打查询分机 |
| 通话设置 | 弹屏设置 | 支持设置来电及外呼的弹屏模式 |
| 录音设置 | 支持设置单声道混音和双声道录音 |
| 溢出设置 | 顺振溢出 | 开启后，振铃超过设置时间未接听，将自动分配到客服组其他空闲客服接听 |
| SIP话机异常溢出 | 开启后，当客服SIP话机出现异常(例如，设置免打扰、话机注册掉线等)，将自动分配到客服组内其他空闲客服接听 |
| 智能路由 | 基础分配 | 优先分配给接听电话最少的客服 | 当客户来电时，会优先分配给当天接听量最少的坐席进行接待 |
| 优先分配给空闲时间最长的客服 | 当客户来电时，会优先分配给空闲时间最长的坐席进行接待 |
| 按客服轮询分配 | 当客户来电时，按坐席账号创建时间由先到后 , 轮流分配到空闲的坐席 |
| 智能路由 | 按客户属性分配队列 |  |
| 按号码归属地分配队列 |  |
| 按IVR按键业务 | 支持按IVR转人工节点设置智能路由 |
| 黑名单策略 | 黑名单限制转人工 |  |
| 指定优先分配 | 熟客优先接待 | 当客户来电时，会优先分配给在30天内最后一次与该客户进行沟通的坐席进行接待 |
| VIP客户优先排队 | 当VIP客户进入排队队列中，VIP客户将优先排队，支持基于客户中心或第三方接口判断VIP客户。 |
| 指定坐席接待 | 可预先设置指定专属坐席接待对应客户，当客户打电话进来时优先分配指定专属坐席接待；支持导入和接口两种模式。 |
| 队列溢出策略 | 智能选择排队时间最短的队列 |  |
| 当前技能组中最长排队时长超过\*秒时溢出 |  |
| 当下级技能组存在空闲坐席时溢出 |  |
| IVR流程管理 | IVR基础设置 | 非服务时间设置 | 设置非服务时间播放的语音内容 |
| 客户排队策略设置 | 设置排队超时时长，以及重复排队次数、排队超时提示音、排队超时挂断前提示音 |
| 按键错误提示设置 | 设置按键错误的提示语音 |
| 满意度评价设置 | 可设置二级、三级及五级满意度评价 |
| 转人工播报内容设置 | 可设置转人工时播报工号及通话被录音提示 |
| 语音留言 | 语音留言设置 | 支持在非工作时间、坐席不在线、客户排队超时设置语音留言；语音留言自动转工单。语音留言支持滴声和按\*键留言 |
| IVR流程设置 | 支持日常IVR/特殊时间IVR配置 | 支持播放语音、文本语音、采集输入、按键菜单、转人工队列等多种方式 |
| 支持多套IVR配置（按服务号码） | 支持按服务号码设置多套IVR，可以设置启用、停用 |
| 支持服务时间配置（支持4个时间段） | 支持对每个IVR设置每天的多个服务时间段 |
| 支持5级导航 |  |
| 支持通过按键输入进行信息验证 | 支持采集按键输入，并将按键输入通过接口方式对接第三方系统进行验证，并根据验证结果播放及流转不同的IVR节点 |
| 自定义语音库 | 基础语音库 | 支持上传非服务时间、留言提示、客户等待语音、按键错误提示语音 |
| 自定义IVR流程语音库 | 支持上传IVR流程中的各类语音 |
| 号码管理  （配置外显策略） | 基础外显规则 | 随机分配 | 已申请多个中继号码，外呼时可随机分配外显号码给客服使用 |
| 轮流分配 | 已申请多个中继号码，外呼时可轮流分配固定顺序的外显号码给客服使用 |
| 归属地优先分配 | 已申请多个中继号码，外呼时优先将与被叫号码相同归属的外显号码分配给客服使用 |
| 自定义外显规则 | 按客服 | 支持按客服分配外显号码 |
| 按技能组 | 支持按技能组分配外显号码 |
| 按地理位置 | 支持按区域分配外显号码 |
| 查看号码 | 查看号码详情 | 查看已申请的多个中继号码详情 |
| 呼叫统计报表 | 通话报表 | 通话报表 | 支持自定义指标概览；支持任意时间段查询；支持数据概览及折线趋势图形；支持通话日报及数据导出；支持录音倍速播放。 |
| 坐席统计 | 坐席工作效率 | 支持数据概览对比和个人趋势分析；支持图形及列表展示；支持自定义字段和数据导出。 |
| 坐席工作状态 | 支持坐席状态时长、利用率、签入签出时间的统计及导出； |
| 技能组报表 | 支持按技能组的工作效率统计；支持数据概览对比和各组趋势分析；支持图形及列表展示；支持自定义字段和数据导出 |
| 通话记录查询 | 通话记录查 | 支持多维度筛选和自定义字段；支持通话记录明细导出 |
| 录音导出 | 支持录音按页批量导出 |
| 满意度统计 | 满意度记录查询 | 支持满意度明细记录查询及导出 |
| 满意度统计 | 支持按坐席的满意度统计分析 |
| 呼入统计 | 呼入呼损统计 | 支持呼入呼损及细分趋势；支持图形及列表展示；支持数据导出 |
| 按地域分布统计 | 支持按地域的呼入呼损统计；支持图形及列表展示；支持数据导出 |
| 呼出统计 | 呼出呼损统计 | 支持呼出呼损及细分趋势；支持图形及列表展示；支持数据导出 |
| 按地域分布统计 | 支持按地域的呼出呼损统计；支持图形及列表展示；支持数据导出 |
| 服务总结统计 | 服务总结统计 | 支持按所属业务及各级业务类型统计服务总结记录数据，支持数据导出 |
| IVR轨迹分析 | IVR轨迹分析 | 支持按时间段和IVR统计分析各层级、各节点的流入数、流入率、放弃数、放弃率等指标，支持数据导出 |
| 录音质检 | 评分方案设置 | 评分方案设置 | 支持自定义设置录音质检方案 |
| 录音质检 | 质检申诉管理 | 设置审核流程、申诉窗口期、申诉上限 |
| 通话质检 | 根据条件筛选录音，按质检方案进行质检 |
| 呼叫客服得分 | 呼叫客服质检得分情况统计 |
| 通话质检记录 | 质检结果明细查看及数据导出 |
| 质检申诉 | 质检申诉、历史结果查询 |
| 质检 | 质检方案设置 | 可设置多个 |  |
| 可设置标准分、附加加分项、附加减分项 |  |
| 分数段标签 |  |
| 可设置标签 |  |
| 质检抽样 | 按照各类查询条件抽样待质检内容 |  |
| 可以创建常用抽样方案 |  |
| 可以删除常用抽样方案 |  |
| 质检评分 | 可以执行重检 |  |
| 可以查看质检关联的工单 |  |
| 可以倍速播放录音 |  |
| 结果查询 | 查看会话质检结果 |  |
| 查看历史质检结果 |  |
| 查看历史申诉流转 |  |
| 导出质检结果详情 |  |
| 质检申诉管理 | 设置审核流程 |  |
| 设置申诉窗口期 |  |
| 设置申诉上限 |  |
| 质检申诉 | 发起申诉 |  |
| 申诉审核流程 |  |
| 申诉事件通知 |  |
| 质检统计 | 各类指标统计 |  |
| 客服质检得分明细 |  |
| 按质检方案查看各质检项得分情况 |  |
| 客服质检得分明细导出 |  |
| 技能组管理 | 技能组管理 | 支持创建呼叫和电销技能组，并将坐席加入/退出技能组 |
| 坐席管理 | 坐席管理 | 支持创建呼叫和电销坐席 |
| 分机账号管理 | 查询分机账号 | 查询绑定或未绑定的分机账号列表 |
| 查询坐席是否绑定分机账号 | 用于判断坐席是否已经绑定分机账号 |
| 绑定分机账号 | 用于为坐席绑定分机账号 |
| 解除分机账号绑定关系 | 用于为坐席解除绑定分机账号 |
| 解除分机账号的注册状态 | 将当前已经注册状态的分机账号变为未注册状态，并返回修改后的分机账号密码 |
| 查询在线分机账号 | 查询当前所有在线的话机信息 |
| 外显号码管理 | 查询外显号码 | 查询当前所有可使用的外显号码 |
| 删除外显号码 | 退回已分配的外显号码 |
| 呼叫JS组件 | JS组件 | 集成登录、修改状态、呼入、呼出、保持、转接能力的JS组件 |
| 质检管理 | 获取呼叫质检结果 | 获取系统中呼叫质检结果信息 |
| 通话记录 | 获取通话记录 | 根据坐席账号获取通话记录 |
| 获取通话记录 | 根据callid获取通话记录 |
| 推送主话单信息 | 推送主话单信息 |
| 推送通话详情信息 | 推送全部话详细信息（包括主话单和子话单） |
| 回调消息转发接口 | 所有呼叫中心产生的数据推送至企业预先提供的回调地址上（开始通话、用户振铃、用户接听、坐席振铃、坐席接通、转接坐席消息、转接连接、转接确认、转接挂断、通话结束、满意度调查） |
| 支持第三方接口 | IVR信息交互验证接口 | 根据来电号码和按键输入值进行校验 |
| 智能路由指定坐席接待接口 | 调用第三方接口，根据来电号码指定接待坐席 |
| 智能路由判断VIP客户接口 | 调用第三方接口，根据来电号码判断客户身份（VIP或普通） |
| 客户中心 | 公司列表 | 公司管理 | 支持单个新建和批量导入/导出公司信息 |
| 查看公司详情 | 可以查看公司名下的所有客户信息的详情 |
| 客户列表 | 自定义字段 | 支持客户中心自定义字段 |
| 客户管理 | 支持单个新建和批量导入/导出客户信息 |
| 黑名单管理 | 支持管理员将客户拉黑以及解除拉黑；查看黑名单信息 |
| 客户视图 | 支持查看客户详情；查看历史动态（联络记录、呼叫历史、工单、IM、其他记录及拉黑记录）及创建工单 |
| 客服中心支持增量更新 | 管理员可在客户中心列表里点击导入时，如果客户已存在，系统将自动更新导入表格里客户信息改变了的字段内容 |
| 发起外呼 | 支持查看客户信息时，直接发起外呼 |
| 大屏监控 | 呼叫中心监控 | 呼叫监控 |  |
| 自定义数据 | 自定义指标、自定义技能组 | 数据指标分为自定义数据区和自定义图表区；技能组筛选可根据需求选择需要展示的技能组数据 |
| 大屏投放 | 可分享链接地址投放多个不同的大屏页面 |  |
| 客服管理 | 客服列表 | 添加呼叫客服、创建、激活、启用停用 | 支持创建、激活、启用、停用呼叫客服；支持查看客服信息详情 |
| 组织架构 | 设置多级组织架构 | 支持创建多级部门及部门职能；支持设置部门客服人员 |
| 角色权限 | 设置呼叫角色权限 | 可区分呼叫管理员、呼叫客服分别设置对应的权限组；支持各权限组的成员管理 |
| **2.在线客服系统** | | | |
| 功能类别 | | 功能点 | 功能描述 |
| 企业管理 | 添加企业 | 填写企业信息 | 添加必要企业信息以创建子商户 |
| 填写坐席购买信息 | 填写子商户购买坐席信息 |
| 企业管理 | 筛选查询企业信息 | 通过创建时间等维度进行企业筛选 |
| 查看企业信息 | 查看企业超管、联系电话等维度信息 |
| 系统设置 | 功能设置 | 对接页面 | 支持配置对接页面 |
| 上下班时间设置 |  |
| 自定义字段 |  |
| 客服自定义字段 |  |
| 支持渠道 | SDK | 支持平台对接 SDK |
| 移动网站 | 支持平台对接移动网站 |
| 微信小程序原生 | 支持平台对接微信小程序 |
| 在线设置 | 客服工作台设置 |  |
| 在线客服分配 |  |
| 会话自动应答 |  |
| 询前表单设置 |  |
| 留言设置 |  |
| 人工满意度评价设置 |  |
| 自定义客服端表情 |  |
| 会话报警设置 |  |
| 在线技能组设置 |  |
| 敏感词设置 |  |
| 接口推送设置 |  |
| 工单 | 工单设置 |  |
| 工单技能组设置 |  |
| 工单上下班时间设置 |  |
| 工单插件 |  |
| 反馈标签 |  |
| 工单预设回复设置 |  |
| 留言模板设置 |  |
| 自定义邮件模版 |  |
| 工单自定义字段 |  |
| 工单自定义模板 |  |
| 工单自定义分类 |  |
| 工单满意度设置 |  |
| 流转触发器 |  |
| 定时触发器 |  |
| 工单处理时效（SLA） |  |
| 在线机器人 | 机器人信息 |  |
| 智能优化策略 |  |
| 关键词屏蔽 |  |
| 转人工关键词设置 |  |
| 客服管理 | 客服列表 |  |
| 组织架构 |  |
| 角色权限管理 |  |
| 账户 | 客服账户 |  |
| 首页 | 平台监控 | 平台所有企业监控看板 | 实时监控数据 |
| TOP10 当前排队会话数最多的企业 |
| 今日数据 |
| 商户客服监控 | |
| 自定义子商户监控看板 | 定义子商户监控看板 |
| 子商户今日数据 |
| 主商户监控 | 在线客服概况 |  |
| 会话监控 |  |
| 我的接待 | 我的接待 | 查询 |
| 我的数据 |
| 分时段统计数据 |
| 我的工单 | 数据看板 |  |
| 工单明细数据 |  |
| 统计 | 在线客服 | 会话统计 | 会话统计概况 |
| 客户咨询统计 |
| 客户会话统计 |
| 会话消息统计 |
| 会话记录 |
| 客服统计 | 客服统计概况 |
| 客服工作量统计 |
| 分时接待统计 |
| 接待压力统计 |
| 客服订单统计 |
| 满意度评价统计 | 满意度统计概览 |
| 人工满意度评价统计 |
| 机器人满意度评价统计 |
| 访问统计 | 客户来源统计 |
| 搜索词统计 |
| 受访页面统计 |
| 着陆页面统计 |
| 对话页面统计 |
| 工单客服 | 工单统计概览 |  |
| 客服工作量 |  |
| 工单分类统计 |  |
| 工单满意度统计 |  |
| 自定义报表 |  |
| 机器人客服 | 机器人回答统计 | 回答类型统计 |
| 命中问题统计 |
| 客户提问统计 |  |
| 维护工作量统计 |  |
| 问题评价统计 |  |
| 质检 | 会话质检 | 质检评分 |  |
| 结果查询 |  |
| 会话质检 |  |
| 质检统计 |  |
| 人工质检配置 | 会话质检方案 |  |
| 会话质检工作流程 |  |
| 工单中心 | 我的工单查询 | 自定义查询 |  |
| 待处理的工单 |  |
|  | 我处理的工单 |  |
| 我创建的工单 |  |
| 我解决的工单 |  |
| 我关注的工单 |  |
| 知识库 | 我的客服组 | 未分配的工单 |  |
| 所有工单 | 待处理的工单 |  |
| 组内处理的工单 |  |
| 组内创建的工单 |  |
| 已解决的工单 |  |
| 未分配的工单 |  |
| SLA服务 | 所有待处理 |  |
| 所有已处理 |  |
| 已删除工单 |  |
| 大于24小时未分配 |  |
| 大于48小时为解决 |  |
| 内部知识库机器人知识库 | 单轮问题管理 |  |
| 智能学习 |  |
| 未知问题学习 |  |
| 知识管理 |  |
| 客户服务知识库 | 知识查询 |  |
| 问题管理 |  |
| 客户中心 | 客户列表 | 新增客户 |  |
| 查看客户信息 |  |
| 编辑客户信息 |  |
| 公司列表 | 删除客户信息 |  |
| 新增公司 |  |
| 查询公司 |  |
| 开放接口 | 业务接口 | 编辑公司信息 |  |
| 删除公司信息 |  |
| 平台企业列表查询 | 通过接口调用形式查询平台企业列表 |
| 添加企业 | 通过接口调用形式添加电商平台商户。 |
|  | 平台修改企业 | 通过接口调用形式修改电商平台商户。 |
| 添加客服 | 通过接口调用形式添加客服。 |
| 编辑客服 | 通过接口调用形式编辑客服。 |
| 删除客服 | 通过接口形式删除客服。 |
|  | 数据接口 | 客服会话统计查询接口 | 获取平台下的所有商户的所有客服会话统计。 |
| 客服响应时间统计查询接口 | 获取平台下的所有商户的所有客服响应时间。 |
| 批量获取所有子商户appKey信息查询 | 获取平台下所有子商户的appKey和appId。 |
| 客服状态明细接口 | 通过接口获取客服明细状态列表。 |
| 商户聊天列表 | 获取客户的商户列表信息 |
| 客服统计接口 | 获取指定时间范围内平台所有商户的客服统计指标。 |
| 统计接口 | 机器人会话统计接口 | 可通过调用该接口来获取机器人会话概览统计结果。 |
| 机器人满意度评价统计 | 可通过调用该接口来获取机器人满意度评价统计结果。 |
| 人工会话统计 | 可通过调用该接口来获取人工会话概览统计结果。 |
| 人工满意度评价统计 | 可通过调用该接口来获取人工满意度评价统计结果。 |
| 客户会话统计 | 可通过调用该接口来获取客户会话概览统计结果。 |
| 会话消息统计 | 可通过调用该接口来获取会话消息统计结果。 |
| 消息转发接口 | 获取在线质检结果 | 获取在线质检结果 |
| 离线数据文件下载接口 | 可通过调用该接口来获取各个业务模块的原始数据，可用于企业对数据归档或做数据分析等。 |
| 订单统计推送接口 | 客服订单推送接口 |
| 客服统计 | 可通过调用该接口来获取客服统计数据。 |
| 客服登录时长统计 | 可通过调用该接口来获取客服登录时长数据 |
| 在线会话消息 | 可通过该接口获取明细会话数据 |
| 在线评价信息 | 可通过该接口获取明细评价数据 |
| 在线访客信息 | 可通过该接口获取明细访客数据 |
| 在线客户信息 | 可通过该接口获取明细客户数据 |
| 在线聊天信息 | 可通过该接口获取明细聊天数据 |
| 在线服务总结 | 可通过该接口获取明细服务总结数据 |
| 客户中心接口 | 消息转发加密 | 该方案基于在线用户消息和在线访客消息接口数据，提供content字段的加密。 |
| 创建客户信息 | 可通过该接口来创建客户。 |
| 编辑客户信息 | 可通过该接口编辑客户信息 |
| 根据邮箱查询客户信息 | 可通过该接口根据邮箱查询客户信息 |
| 根据手机号查询客户信息 | 可通过该接口根据手机号查询客户信息 ​ |
| 根据客户ID查询客户信息 | 可通过该接口根据客户ID查询客户信息 |
| 根据对接ID查询客户信息 | 可通过对接ID查询客户信息 |
| 客服管理接口 | 查询客户列表 | 可通过该接口查询客户列表 |
| 查询客户自定义字段信息 | 可通过该接口来查询客户自定义字段配置信息。 |
| 查询自定义字段值 | 可通过该接口查询自定义字段值 |
| 查询客户固定字段信息 | 可通过该接口查询客户固定字段配置信息，例如，VIP级别。 |
| 查询客户中心企业列表 | 可通过该接口查询客户中心的企业列表 |
| 客户批量上传接口 | 可通过该接口进行客户批量上传操作 |
| 修改企业信息接口 | 可通过该接口修改企业名称 |
| 查询坐席角色 | 获取系统中添加客服所需的角色信息。 |
| 查询组织结构 | 获取系统中添加客服所需的组织结构信息 |
| 查询技能组 | 获取所属公司技能组信息 |
| 新增技能组 | 新增所属公司技能组信息 |
| 更新技能组 | 更新所属公司技能组信息 |
| 删除技能组 | 删除所属公司技能组信息 |
|  | 增加坐席至技能组 | 增加坐席到技能组 |
| 删除技能组内坐席 | 删除技能组内坐席 |
| 查询技能组内坐席 | 查询技能组内坐席 |
| 查询坐席列表 | 查询所属公司所有客服信息 |
| 新增坐席信息 | 新增客服信息 |
| 更新坐席信息 | 更新客服信息 |
| 删除坐席信息 | 删除客服信息 |
| 批量创建坐席 | 批量创建坐席 |
| **3.工单中心** | | | |
| 功能类别 | | 功能点 | 功能描述 |
|  | 工单插件创建工单 | 支持在网页中嵌入工单插件，客户点击填写表单，提交后自动创建工单 | 适合用于明确需要后续流程的业务，如“退换货”、“故障报修”等业务，可以与机器人答案进行绑定设置，也可以将其绑定到内网OA或微信公众号等；  支持客户原渠道提交、查看、回复、评价等操作 |
| 可自定义创建工单使用的留言模板 |
| 支持原渠道查看留言列表的设置 |
| 支持客户原渠道回复的设置 |
| 支持客户原渠道进行满意度评价 |
| 支持中英文及颜色样式设置 |
| 支持客户查看范围设置（1个月、3个月、12个月） |
| 支持客户回复范围设置 |
| 支持在线客服快捷答复设置 |
| 支持与机器人答案绑定设置 |
|  | 留言创建工单 | 支持客户通过IM即时通讯留言创建工单 | 客服不在线时，允许客户原渠道查看、服务评价，不允许客户回复 |
| 支持客户通过呼叫中心语音留言创建工单 | 无人工客服时，可以留言转工单 |
| 微信创建工单 | 支持客户通过微信小程序渠道创建工单、查看工单进度 | 客服不在线时，允许客户原渠道查看、服务评价，不允许客户回复； |
| 支持客户通过企业微信渠道创建工单、查看工单进度 |
| 支持客户通过微信渠道创建工单、查看工单进度 |
| SDK创建工单 | 支持在APP中，单独入口提交后自动创建工单 |  |
| 可自定义创建工单使用的留言模板 |
| 支持原渠道查看留言列表的设置 |
| 支持客户原渠道回复的设置 |
| 支持客户原渠道进行满意度评价 |
| 支持中英文、繁体字、阿拉伯语及颜色样式设置 |
| 支持客户回复范围设置 |
| 邮件渠道 | 支持客户发送邮件至支持邮箱自动生成工单 | 可以设置转发规则，系统收到相关邮件后，根据设置自动生成工单 |
| 支持设置自定义支持邮箱 |
| 支持设置多个支持邮箱 |
| 支持设置默认回复邮箱 |
| 客服回复工单可自动发送邮件至客户邮箱 |
| 可设置回复邮件是否显示客服名称 |
| 自定义显示客服昵称还是名称 |
| 可设置回复邮件知否显示头图 |
| 可设置回复客户的邮件模版设置 |
| 可设置回复客户邮件主题 |
| 可设置回复客户邮件签名 |
| 手工创建工单 | 支持客服在工单工作台手动创建工单 |  |
| 支持客服在工单工作台批量导入工单 |
| 支持客服在IM工作台快速创建工单 |
| 支持客服在呼叫中心弹屏快速创建工单 |
| 支持客服在客户中心为客户创建工单 |
| 工单工作台 | 工单过滤器 | 默认过滤器，我的、我的客服组、所有工单、SLA服务 | 工单基本功能，目前工单通知包含“消息通知、邮件通知” |
| 工单过滤器列表 | 展示工单数量、支持自定义排序 |
| 工单展示列 | 支持全部工单字段自定义工单展示列 |
| 工单筛选 | 强大的工单筛选 |
| 工单排序 | 自定义列排序 |
| 工单批处理 | 提供强大的批处理功能： |
| 工单导出 | 导出全部工单或选中工单 |
| 工单导入 | 支持工单导入 |
| 自定义工单分配 | 客服开启或关闭随机工单 |
| 工单处理 | 工单编辑 | 支持客服将工单分配给其他客服组、客服 | 普通工单客服只能看到属于自己的工单、被抄送的工单 |
| 支持客服编辑工单信息，如优先级、状态、主题描述、模版内容等 |
| 支持客服“所有人可见”回复，客户和其他客服可看见回复内容 |
| 支持邮件抄送全部联系人 |
| 支持快速选择填写预设回复内容 |
| 电话呼叫回复客户可自动记录通话语音，客服可播放 |
| 支持客服进行“仅客服所见”回复，只有其他客服可见 |
| 支持某些渠道的工单进行满意度调查 |
| 支持某些渠道的工单客服主动发送满意度调查 |
| 支持客服删除工单 |
| 支持客服设置是否接受工单分配 |
| 支持客服拉黑客户 |
| 支持修改工单客户 |
| 工单详情 | 工单描述 | 工单描述支持富文本编辑器，可进行字体、段落、字号等设置 |  |
| 工单描述支持插入图片 |
| 工单描述支持插入超链接 |
| 工单描述支持插入视频 |
| 支持上传附件 |
| 工单属性 | 支持优先级设定 | 工单计时可以通过SLA设置，去除下班时间 |
| 支持工单提交渠道 |
| 支持工单详细来源 |
| 支持关注工单 |
| 支持显示工单计时情况 |
| 支持自定义工单计时信息 |
| 工单模版 | 支持设定多个工单模版，可在处理工单时编辑修改 | 支持工单模板与工单分类绑定，方便客服创建工单时选择好分类后，就自动带出相关所需模板及自定义字段；便于管理及规范性 |
| 支持设置必填项 |
| 支持多种工单字段类型，如文本框、下拉菜单、级联字段、单选、多选、日期时间等 |
| 工单辅助组件 | 支持设置工单Iframe组件，与第三方系统对接 |  |
| 高级功能 | 流转触发器 | 支持工单创建、更新、回复等多种事件；支持工单字段、客户字段等筛选条件；支持工单编辑提醒目标等多种动作 | 条件满足后，直接触发执行 |
| 定时触发器 | 支持工单创建、更新、回复等多种事件；支持工单字段、客户字段等筛选条件；支持工单编辑提醒目标等多种动作 | 定时执行，每小时执行一次 |
| 工单自动任务 | 高级SLA：支持工单创建、更新、回复等多种事件；支持工单字段、客户字段、时间等筛选条件；支持工单编辑提醒目标等多种动作 | 可以去除下班时间，只计算上班时间 |
| 工单上下班时间设置 | 可以设置整体上下班时间；也可以按技能组设置上下班时间；支持节假期、特殊上班时间等设置； | 可以用于自动派单、SLA设置等 |
| 工单处理时间 | 工单状态计时 | 与SLA结合展示，通过消息通知形式通知 |
| 工单插件设置 | 支持将工单插件嵌入到第三方系统或通过扫描方式，实现通过工单SDK提交工单、查看工单进度等 |  |
| 留言模板设置 | 适合自定义留言模板及自定义字段等 |
| 工单配置 | 自定义模板 | 可设置多项工单模板 |  |
| 自定义字段 | 支持文本、数字、超链接、选择、级联等多项自定义字段 |
| 工单分类 | 支持与工单模板结合 |
| 工单技能组 | 可以工单设置工单技能组，后续统计、流转都可以按此分类进行 |
| 接单数量设置 | 可对客服单独设置手动接单量 |
| 权限 | 设置工单编辑权限，包括个人、组内、全部工单操作 |
| 工单设置 | 基础设置：设置必填项、默认回复范围、工单发起人通知、发送提醒邮箱 |
| 自动接单状态设置 |
| 工单分类路径、提醒范围、重复创建工单提醒 |
| 催单设置 |
| 语音留言转工单设置 |
| 自定义满意度模板 | 添加自定义满意度模板，对留言模板分别开启和关联自定义满意度模板 |  |
| 自定义邮件模板设置 | 支持对客户及特殊客服邮件模板设置 |  |
| 自定义预设回复 | 添加自定义预设回复内容 |  |
| 报表 | 整体报表 | 支持整体工单工作量查看，并且能快捷跳转到工单详情中 |  |
| 工单分类统计报表 | 分类统计工单数量、状态、解决率、关闭率等内容 |  |
| 工单满意度报表 | 查看邀请评价工单数量，评价率，评价结果评分，平均得分等内容 |  |
| 客服报表 | 分组查看工单 |  |
| 自定义报表 | 按客服组维度导出工作量 |  |
| API接口 | API接口 | 创建工单  回复工单  创建或回复时上传附件  查询数据字典  查询自定义字段定义信息  添加选择型自定义字段选型信息  查询工单分类关联的工单模板  查询工单列表  查询工单详情页  查询工单统计概览  查询工单客服工作量  查询工单消息推送异常数据  工单消息转发（新建、客服回复、催单） |  |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|

合同附件二

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务费用明细** | | | | | | |
| **序号** | **项目名称** | **单价**  **（元）** | **单位** | **数量** | **年小计**  **（万元）** | **备注** |
| 1 | 客服系统 |  | 套/年 |  |  | 1.为租用客服系统一年期费用，另行开发需另行付费；  2.提供8个全渠道坐席账号（1年使用期限）及20个会期全渠道坐席账号（3个月使用期限）。 |
| 2 | 驻场人员 |  | 人/年 |  |  | 中英双语客服，一年编制。 |
|  | 人/月 |  |  | 中英双语客服，会期短期编制。 |
| 3 | 通信费--语音中继 |  | 元/月 |  |  | 一条2M语音中继，支持30路并发。 |
| 通信费--语音接听 |  |  |  |  | 电话接听免费 |
| 通信费--语音拨打 |  |  |  |  | 1.按实际产生费用结算；  2.甲方根据实际业务需求，可向乙方提出短期升级三倍通话时长的申请，即100元话费可以拨打300元话费的通话时长。 |
| 短信费 |  |  |  |  | 按实际产生费用结算，三网触达。 |
| 合计 | | | | |  |  |

**第六章 竞标响应文件格式**

**（封面）**

**竞争性磋商响应文件**

项 目 名 称：

投 标 单 位： （盖章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （ 签字或盖章）

日 期 ： 年 月 日

1. **商务文件格式**

**附件1**

**磋商函格式**

广西会展时空信息科技有限公司：

依据贵方 项目的磋商邀请，我方（姓名和职务）经正式授权并代表磋商供应商（磋商供应商名称、地址）提交下述竞争性磋商响应文件正本1份；副本2份。

竞争性磋商响应文件包含：

1. 商务文件及资格证明文件；

2. 技术文件；

在此，授权代表宣布同意如下：

1. 将按竞争性磋商文件的约定履行合同责任和义务；

2. 已详细审查全部竞争性磋商文件；我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力；

3. 同意提供按照贵方可能要求的与本次项目磋商有关的一切数据或资料；

4. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

电话/传真： 电子函件：

日期： 年 月 日

法定代表人（负责人）或授权代表签字：

磋商供应商名称（签章）：

开户银行：

帐号/行号：

**附件2**

**报 价 表**

项目名称: 项目

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 单位 | 数量 | 总价 | 备注 |
| 1 |  | 项 |  |  |  |
| 2 | 服务期限 |  | | | |
| 3 | 开票方式 |  | | | |
| 4 | 付款方式 |  | | | |
| 5 | 其他 |  | | | |

注：所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后2位。

授权代表（签字）:

磋商供应商名称（签章）：

报价时间：年 月 日

**附件3**

商务响应表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项号 | 商务条款竞标要求 | 商务条款响应内容 | 偏离情况 |
| 1 |  |  | 偏离情况 |
| 2 |  |  | 偏离情况 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**注：**

**根据第二章 项目服务要求的商务条款填写：**

1、商务条款响应内容与竞标要求相同的为无偏离，商务条款响应内容高于竞标要求的为正偏离，低于竞标要求的为负偏离。

2、供应商应根据自身情况对照采购文件文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

**附件4**

**供应商认为必要提供的相关证明材料**

（由供应商根据项目要求、评定成交的标准及自身情况自行编写）

1. **供应商资格及其竞标服务的证明文件**

**供应商资格证明文件格式**

**附件5**

**法定代表人（负责人）证明书**

供应商名称：

地 址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓 名：性 别：

年 龄：职 务：

身份证号码：

系（供应商名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

附件：法定代表人（负责人）有效身份证正反面复印件

供应商（盖公章）：

年月日

注：1.自然人竞标的无需提供，联合体竞标的只需牵头人出具。

2.供应商为其他组织或自然人时，本竞争性磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本竞争性磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。

**附件6**

**法定代表人（负责人）授权委托书格式**

兹授权 同志为我方参加 项目竞标代理人，其代理权限为：

代理期限从 年 月 日至 年 月 日止

委托单位： （单位公章）

法定代表人（负责人）： （签字或盖章）

签发日期： 年 月 日

|  |
| --- |
| 粘贴被授权人身份证（复印件） |

附：1、代理人工作单位： 职务：

身份证号码： 性别： 年龄：

2、委托人营业执照号码：

地址： 单位性质：

注册资金： 经营范围：

说明：

1、法定代表人（负责人）授权委托书所签发的代理期限必须涵盖代理人所有签字为有效的时间。

2、委托书内容填写要明确，文字要工整清楚，涂改无效。

3、委托书不得转借、转让，不得买卖。

代理人根据授权范围，以委托单位的名义签订合同，并将此委托书提交给对方作为合同附件。

**附件7**

**廉洁承诺书**

广西会展时空信息科技有限公司：

为积极配合贵公司进行的项目招标工作，有效遏制不公平竞争和违规违纪问题的发生，确保招标工作的公平、公正、公开，我们特向贵公司承诺如下事项：

1.自觉遵守国家法律法规及贵单位有关廉政建设制度。

2.不使用不正当手段妨碍、排挤其它投标单位或串通投标。

3.按照招标文件规定的方式进行投标，不隐瞒本单位投标资质的真实情况，投标资质符合规定；保证不会以其他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。

4.不将主体、关键性工作进行分包（包括贴牌生产、转包等）。

5.不以任何方式向招标人员或者评标成员赠送礼品、礼金及有价证券；不宴请或邀请招标方的任何人参加高档娱乐消费、旅游等活动；不以任何形式报销招标方的任何人以及亲友的各种票据及费用；不进行可能影响招标公平、公正的任何活动。

6.不向贵公司涉及招标的部门及个人支付好处费、介绍费；购置或提供通讯工具、交通工具、电脑等。

7.一旦发现相关人员在招标过程中有索要财物等不廉洁行为，坚决予以抵制，并及时向贵公司纪检监察部举报（举报电话：0771-2212021）。

8.我方自愿将本承诺书作为投标文件及合同的附件，具有同等的法律效力。

9.若违反上述承诺或违反有关法律法规及贵公司有关规定，我方自愿永久放弃参与贵公司的所有业务往来，并承担贵公司制度规定的一切法律责任。

10.本承诺书自签署之日起生效。

投标单位（公章）：

法定代表人（负责人）或授权代理人（签名）：

日期： 年 月 日

**附件8**

**供应商认为必要提供的声明及文件资料**

**（格式自拟）**

**三、技术文件**

**附件9**

**1.技术响应表格式**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项号 | 项目服务名称 | 项目服务竞标要求 | **项目服务响应内容** | 偏离情况 |
| 1 |  |  |  | 偏离情况 |
| 2 |  |  |  | 偏离情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

供应商盖公章：

法定代表人（负责人）或委托代理人签字：

日期：

**注：**

**根据第二章 项目服务要求的项目服务内容填写：**

1、项目服务响应内容与竞标要求相同的为无偏离，项目服务响应内容高于竞标要求的为正偏离，低于竞标要求的为负偏离。

2、供应商应根据自身情况对照采购文件文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

**附件10**

**2、服务承诺书格式**

（由供应商根据项目要求、评定成交的标准及自身情况自行编写）

供应商盖公章：

法定代表人（负责人）或委托代理人签字：

日期：

**附件11**

**3、技术方案**

（由供应商根据项目要求、评定成交的标准及自身情况自行编写）

**附件12**

**4、实施方案**

（由供应商根据项目要求、评定成交的标准及自身情况自行编写）

**附件13**

**5、售后服务方案**

（由供应商根据项目要求、评定成交的标准及自身情况自行编写）

**附件14**

**四、其他**

（由供应商根据项目要求、评定成交的标准及自身情况自行编写）