

# 中燃集团

## AI 智能客户服务平台优化建设项目

### 澄清函

一、 对于询价采购文件第三章“评审办法”（二）评审方法前附表中 2.2.4（1）“资信业绩评分标准”对于“业绩证明”的认定标准：“提供过去 5 年内与智能呼叫中心相关案例合同，案例合同需包含本次招标项目软件系统的一项或多项（呼叫/话务平台、在线客服与智能文本机器人、坐席统一工作台与坐席辅助、智能外呼、智能质检、智能语音导航机器人）。”

#### 待澄清问题：

1. 对于“呼叫/话务平台”的关键词，如体现为“呼叫中心”、“话务中心”，是否满足评分要求；如体现为“联络中心”，是否满足评分要求？
2. 对于“在线客服与智能文本机器人”、“坐席统一工作台与坐席辅助”的关键词，如体现为“在线客服”；“智能文本机器人”；“坐席统一工作台”；“坐席辅助”，是否满足评分要求？
3. 对于“智能质检”的关键词，如体现为“智能客服质检”，是否满足评分要求？

**回复：行业产品命名不同，在评分描述里没有枚举全。上述的产品名称满足评分要求。**

二、 对于询价采购文件第二章“供应商须知”中（二）4.5.6“拟委任的主要人员汇总表”及第三章“评审办法”（二）评审方法前附表中 2.2.4（1）对于“项目负责人资历和业绩”中对于项目组成员社保要求的标准。

#### 待澄清问题：

我司在各地成立的分支机构，由各地分公司为分公司员工缴纳属地社保公积金及个人所得税，分公司负责人由总公司法人担任，分公司不独立核算，财务核算由总公司合并申报。此部分员工的社保是否符合招标文件中对于人员社保的要求？

**回复：该情况符合要求。需要提供证明分公司、分支机构与投标主体公司的从属关系证明。**

三、 对于询价采购文件第三章“评审办法”（二）评审方法前附表中 2.2.4(1) “资信业绩评分标准”中对于“其他主要人员资历和业绩”的得分标准：“(2) 投标人委派至少 2 名实施顾问：**a.具备 5 年以上智能呼叫中心相关项目的实施经验；b. 国家职业技能等级证书：人工智能训练师证书，c.国家认证考试、计算机技术与软件专业技术资格考试，每项得 2 分，满分 6 分；”**

**待澄清问题：**

———每项得 2 分，是否指每一名实施顾问，具备 a,b,c 三种得分项的任何一项即得 2 分？

**回复：根据评分项描述，需要两名实施顾问同时具备每一项时才得 2 分。不具备得 0 分。**

四、 对于业务需求说明书中 5.1.4 LPG 客服需求。

**待澄清问题：**

关于“LPG 的业务需求，智能语音导航、智能外呼、智能文本机器人等模块，是否均需要使用大模型实现“？

**回复：智能语音导航机器人与 95007 热线是一体的，所以只能与 95007 的要求一致，采用大模型方案。LPG 需求的智能外呼、智能文本机器人业务场景相对不复杂，可采用小模型方案实现，也接受大模型方案。**

五、 中燃采购系统显示项目评审时间为：2025-7-24，9 点开始

待澄清问题：

此时间是否为我司需要到现场参加的开标时间？如果不是，具体开标时间是什么时间。

回复：需要到现场参加述标，开标时间从 2025-7-24 上午 9：00 开始，具体

述标顺序安排我们会提前通知。