**附件２**

**四川护理职业学院2023年招生就业**

**智能电话问答系统服务技术参数要求**

四川护理职业学院2023年招生就业智能电话问答系统服务项目，具体技参数要求如下：

1. 硬件要求

1.招生就业座机电话共2部（原电话号码不变），均需植入1路AI；

2.Sip电话或AI智能语音网关硬件设备。

二、需实现的核心服务功能

1.按键导航：考生及家长可以通过按键导航语音提示，选择问题分类，提高答复效率。

2.智能回复，AI机器人接入减轻招生就业咨询压力。

（1）识别语音：通过噪音过滤，丰富行业词、关键词纠正等，让识别更精准；

（2）匹配意图：通过收集对话词槽，分析考生来话意图，匹配更相似的意图；

（3）匹配问答库：增加多种相似问法，覆盖多种用户口语习惯，提高命中问题概率，每月更新一次；

（4）训练师矫正：未回复的问题，通过专业训练师二次训练，从而覆盖更多问题，每月训练一次；

（5）自我不断更新：需定期分析对话样本集，提取对话核心关键词，优化命中算法。

3.转人工：需咨询人工时接入人工座机，且人工座机接入时间可实现根据不同工作阶段，设置不同人工座机在线时间。

4.留言管理：人工未接听时支持考生留言，后台收集数据。

5.24小时在线：AI智能机器人保持24小时天在线。

6.不限量挂机短息发送：当考生咨询历史分数线、专业价绍、联系方式等关键词，语音系统将自动回复；同时挂机后立即回发短信，便于学生实时查看关注的内容。

7.用户保存：保存来电信息，方便学校招生就业部门管理。

8.数据报告：每月一键导出数据并形成报告，多维直观分析。

三、提供多维直观的数据报告

中选单位每月需提供10余种维度的数据分析图表，可按每日来电数量、来电地区、接入方式、通话时长、咨询问题类型、转人工次数、留言次数等直观的向学校反馈电话咨询数据，为招生工作提供客观、有效的数据参考。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **单位** | **服务周期** | **单价（元）** | **总价（元）** |
| 1 | 1部座机植入1路AI，共2部话机 | 2路AI | 6个月 |  |  |
| 2 | Sip电话/AI智能语音网关硬件设备 | 4部/4口 | 6个月 |  |  |
| 3 | 按键导航、语音存储、留言管理、数据报告 | 每月 | 6个月 |  |  |
| 4 | 训练AI智能机器人 | 每月1次 | 6个月 |  |  |
| 5 | 挂机短信 | 不限量 | 6个月 |  |  |
|  合计总价 |  |

1. 报价单

五、服务时限。

自签订合同日起，至2023年12月30日。

六、服务地点：四川护理职业学院成都校区

七、服务费支付方式

结算金额按照合同金额结算，供应商需于10月30日前提供验收整套报告材料；经我校验收合格，供应商须出具合法有效的完税发票及凭证资料；在财政性资金正常下达的情况下，我校在收到完税发票15个工作日内一次性支付所有费用。