**兴业银行昆明分行关于2025年引入第三方AI智能外呼机器人平台项目供应商征集公告**

根据我行提高分行数字化经营能力工作需要，我行开展2025年引入第三方AI智能外呼机器人平台服务项目，现公开对第三方AI智能外呼机器人平台服务项目进行供应商征集，有关事宜公告如下：

一、采购需求及资格要求

1.1采购需求

2025年拟以租用形式引入第三方AI智能外呼系统，引入的第三方AI智能外呼系统应具备较高的AI意向准确率（语音仿真程度较高，接近真人理解力，引导语义准确率不低于95%），问答话术库应较为丰富、系统在银行业应用经验较丰富、运营服务水平较高。供应商应可提供线路不少于30条，运营场景不少于10个，负责平台线路租用、场景话术建设、系统运营维护费用等。

**1.2.**人员资质要求：

1.2.1.企业应配备服务团队成员不少于4名，其中1名专属运营经理和不低于3名训练运营团队成员，以确保项目按时按质完成。

1.2.2.服务团队配置相对应的人员数量，相关工作经验不少于1年。

1.2.3.服务团队负责对AI辅助营销系统进行训练和运营服务。包括但不限于：场景流程配置、多轮对话配置、录音监听、数据标注分析、转写校准优化、语义识别优化、语料包优化、根据外呼场景上线后人机交互内容及后评价进行话术策略、知识库、语料包等内容进行丰富、完善、补充，系统故障问题解决及其他需配合行方项目开展的工作等。

**1.3.**技术要求：

1.3.1.架构要求

系统需遵循采购人的系统架构体系，系统本身应用架构需采用模块化设计，系统层次清晰，容易进行模块扩展，并保证遵循采购人相关技术标准。

1.3.2.系统性能要求

支持大数据量数据的快速业务处理和数据交互。并发用户数量要能够满足业务发展需求，针对未来业务量变化需支持在线作业的业务量扩展。对于访问超时需有自动链接释放机制，针对未来变化系统可支持横向扩容。

1.3.3.系统稳定性要求

系统须保证7\*24小时正常运行，系统日常的优化及变更不得停止正常业务处理。针对数据库异常连接终端、进程意外终止、磁盘满、宕机、硬件负载均衡器宕机等，需具备有效的恢复及调整策略。

1.3.4.系统安全性要求

支持数据变形及脱敏机制，可实现对数据的安全存储及访问。系统符合国家相关安全标准，审计时不出现应用层面的漏洞。

1.3.5.与现有及拟建系统的集成要求

系统应具有良好的可对接性，支持与行内现有系统的对接。

1.3.6.系统运行维护要求

系统的设计应遵循简单、实用的原则，有规范的开发体系和开发接口，系统易于维护。

**1.4**服务要求：

1.4.1.供应商必须服从采购人的统一协调，在采购人要求的时间内保质保量完成各项工作。

1.4.2.供应商为采购人提供的产品及服务必须完整，各种介质和文档齐全。

1.4.3.供应商必须对项目方案选择的合理性和技术可行性进行确认和保证。

1.4.4.项目实施期间如遇到影响进度问题及难题，供应商须按采购人要求提供现场支持服务。

1.4.5.供应商向采购人供应的产品必须保证是满足采购人技术及业务要求；

1.4.6.供应商应保证向采购人提供的产品及其安装的软件与任何第三方发生的专利权、版权和使用权纠纷完全由供应商自行负责而与采购人无关；供应商应承诺对因以上纠纷给采购人造成的损失承担赔偿责任。

1.4.7.供应商应承诺对提供产品软件的后门和漏洞免费进行补丁升级，供应商承诺对因产品软件的后门和漏洞给采购人所造成的损失承担赔偿责任。
 **1.5.** 供应商资质要求：
 1.5.1.供应商成立1年以上，财务稳健，可稳定提供服务。
 1.5.2. 具备2023年至今与20家国内系统重要性银行[[1]](#footnote-0)分行级/或其子公司合作开展与本项目第三方AI智能外呼机器人平台项目相似的成功案例 2 列（须提供相关案例合同证明材料，以合同签订日期为准）。

二、报名要求

2.1 依法成立，为存续、在营、开业、在册、登记成立等正常企业状态。

2.2 在兴业银行开立对公账户，若中标本项目，则通过兴业银行对公账户结算该项目相关费用。

2.3 充分理解我行服务需求并能够根据需求提供相应的服务。

2.4 具有良好的商业信誉和财务情况。

 2.5 依法缴纳税收和社会保障资金。

2.6 未被“信用中国”网列入“重大税收违法案件当事人名单”、未被“中国执行信息公开网”列入“失信被执行人名单”、未被“中国政府采购网”列入“政府采购严重违法失信行为信息记录名单”、未被“国家企业信用信息公示系统”列入网站“严重违法失信企业名单”，不在兴业银行供应商禁用/退出期内。

2.7 经营范围经国家行政管理部门依法批准，同时获得从事行业有效执业证明、行政许可、专业资质等证照。

2.8 两年内目标服务领域未出现严重安全事件。

三、征集时间

本次供应商征集自即日起至2025年7月30日23：59止。

四、报名方式

采购部门联系人：龙先生

龙老师，联系电话：0871-65354397，0871-65339620

联系时间：工作日9:00-12:00，14:00-18:00（其他时间请勿打扰）。若有意向请将供应商资料于征集截止时间前提交至1528127871@qq.com邮箱

报名注意事项：

1.提交的供应商资料内容包括如下四项：

材料1：《兴业银行昆明分行关于2025年引入第三方AI智能外呼机器人平台项目》供应商征集反馈材料-公司名称（全称）

材料2：兴业银行昆明分行关于2025年引入第三方AI智能外呼机器人平台项目信息收集表

材料3：供应商准入信息导入模板

材料4：承诺函

以上四项材料填报模板详见附件，提交材料1-3无需加盖公司（单位）公章。材料4需加盖公司（单位）公章或者由法定代表人签字。

**下载材料网址（兴业银行采购门户）:<https://cg.cib.com.cn/cms/default/webfile/index.html>**

**公告若有变更，请以兴业银行采购门户最新发布的公告为准。**

2.提交资料所发送的邮件名称如下：《兴业银行昆明分行关于2025年引入第三方AI智能外呼机器人平台项目》供应商征集反馈材料-公司名称（全称）。请仅发送一封邮件，拆分发送多封邮件视为无效应答。

3.提交供应商资料大小不超过10M。（提交的邮件附件总大小超过10M自动拦截视为无效应答，附件请勿通过第三方邮箱转存附件）

五、注意事项

1.能够完全满足我行采购需求、有合作意向、符合资格要求、报名要求的供应商均可报名。

2.本次市场调研不代表采购邀请或意向，仅为调研市场情况发起。若需后续对接，我行将会主动联系报名者；未予联系的报名者，我行将对材料予以保密。

3.本次市场调研不收取供应商的任何费用。

4.供应商须对报名信息和资料的真实性负责。如提供虚假材料，将取消报名资格并列入我行供应商黑名单。

5.对于上述事项存在疑问的，请及时与我行联系。

1. 工行、中行、建行、农行、交行、邮储、招商、兴业、中信、浦发、光大、民生、平安、华夏、广发、宁波、江苏、上海、北京、南京。 [↑](#footnote-ref-0)