附件1

**成都市第二人民医院智能AI满意度回访**

**服务项目需求**

我院24小时回访投诉中心目前是采用通讯供应商提供的AI平台开展满意度回访工作（计费方式为AI使用费+相应通话分钟费）。预计2025年6月左右，我院购买的回访系统软件将上线投入使用，届时会停用AI使用费。现拟于近期采购2024年12月1日—2025年11月30日智能AI满意度回访服务。要求达到以下使用需求：

（一）两院区呼出同一号码

我院24小时回访投诉中心“一院两区”格局，在庆云、龙潭均设置24小时回访投诉中心，本次购买服务，必须满足两院区智能AI满意度回访呼叫为同一号码。

（二）去电名片显示

去电需显示“成都市第二人民医院”，提升市民信任度、便捷度。

（三）智能AI满意度回访

2025年回访满意度调查每月共需呼出2万人次/月、5万分钟/月，每年呼出约24万人次、60万分钟。其中包括2个方面：1.服务商提供AI满意度呼叫平台，支持我院设置满意度调查问卷、上传回访对象信息、自动电话回访调查对象、记录语音文件及调查结果、形成工作统计报表，待我院回访系统正式投入使用停用该功能；2.基础座机通话功能，满足年度呼叫量需求，支持我院回访系统上线功能对接。本次购买的服务划分为2个阶段：第一阶段为2014年12月1日——2025年5月31日，为满意度回访系统上线前，需本次采购供应商提供AI回访呼叫平台（或机器人）开展回访服务；第二阶段为2025年6月1日——2025年11月31日，为满意度回访系统上线后，停用供应商提供AI回访呼叫平台（或机器人），免费与满意度回访系统对接，并满足需要提供配套通话分钟数，如届时满意度回访系统未上线，则继续使用合同中约定的收费标准计费。

（四）人工坐席

设置10个录音坐席；呼出1000人/月、3000分钟/月；座机接听及呼叫转移接听共2000人、6000分钟/月。