INDEX目录

1. BACKGROUND项目背景
2. OBJECTIVES项目目标
3. AGENCY RESPONSIBILITIES & REQUIREMENTS供应商职责及要求
4. DELIVER PLAN 交付计划
5. STANDARD 适用标准
6. CONDITION TO ACCEPT 验收标准
7. ROLES & RESPONSIBILITY 角色和职责
8. BACKGROUND项目背景

随着哈啰金融业务日益扩大，针对借款逾期用户，人工语音催收提醒逾期客户。

1. OBJECTIVES目标

储备多家优质供应商，获取稳定的语音线路服务能力，应用于哈啰数科催收业务场景。

1. AGENCY RESPONSIBILITIES & REQUIREMENTS供应商职责及要求

基本要求：

具备充足的资源配置，丰富业务经验（金融类案例），综合实力强，服务稳定。

**具体准入要求、技术要求和售后要求详见附件1，需做合同承诺。**

**本次投标采用综合评标的方式决定标的归属，分为商务标+技术标两个评标维度决定最终标的归属。**

**1.商务标：**

一轮报价，不设拦标价，按照报价折算商务分：

**各供应商报价（计价方式： 按接通分钟计算）单位：元/接通分钟**

按照固号/小号的比例为9:1报价

**请在系统里报价并将盖章版报价单作为附件上传至商务附件处，材料位置错误视为无效报价！**

**2.技术标：**

技术分评分标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审项目** | **评分项目** | **评分内容** |
|  | 号码资源覆盖度 | 供应商号码资源覆盖的地区范围  （查看合同语音线路合同的签约方，例如中国电信长沙分公司，代表有湖南省资源）  \*同一省份资源的只提供一份合同即可，合同重点标注双方主体、号码数量、有效期、双方盖章等有效信息  供应商拥有的线路数量  （提供签约合同，合同里会注明语音专线的号码数量） |
| 业绩经验 | 供应商所提供产品成功服务的案例数，需要提供对应的合同+发票  （案例限定为催收场景）(发票开票时间近一年，单月发票金额大于5万) |

1. DELIVER PLAN 交付计划

期望交付时间2025年7月20日，通过接口对接

1. STANDARD 适用标准（如有请填写）

请描述使用的行业标准

1. CONDITION TO ACCEPT 验收标准

双方完成接口对接，并通过基本测试和灰度测试

1. ROLES & RESPONSIBILITY 角色和职责

段少岩、傅幸怡-项目负责人

刘峥-采购

附件1 准入要求、技术指标和售后支持要求

**准入要求须知：**

（1）要求提供必备资质材料【营业执照+增值电信业务经营许可】；

（2）若甲方判定出现如下事件，对甲方产生的直接损失和间接损失，供应商因做出对应赔偿，且甲方有权从相应应付款中直接扣除（鉴于不收取保证金）

①出现重大事故（以甲方认定为准），无故无响应，2个工作日内无解决方案;

②接通状态不真实，出现重大网络舆情；

③若违反合同约定的保密条款，泄露甲方的用户信息、商业秘密或技术信息，给甲方造成损失或者监管处罚的，甲方有权扣除一定应付款，并做淘汰处理。

④根据客群阶段平均接通率阶梯计费

大于85%:按照采购单价计费

大于等于75%;小于等于85%:按照采购单价计费\*90%

小于75%:按照采购单价计费\*80%

⑤平台稳定性

若乙方短信平台一个月出现2(含)次以上稳定性问题(包括但不限于未事先通知的服务终端、未及时修复故障等)，甲方有权扣除不超过当月产生费用30%赔偿金额。

**技术要求：**

①属地化外显：需要

②定期清洗账号：按月

③故障次数:低于2次/月

**售后支持：**

①售后响应方式：实时响应、技术支持群或电话方式，24h客服。

②售后问题响应、处理时效：响应时间低于1小时，处理时间低于3小时（特殊情况除外，如新的需求迭代）

③明细日志保存时间：至少保存60天以上