

# 国寿海外智能客服项目

## 招标问题澄清文件

项目名称：国寿海外智能客服项目

项目编号：CLIO\_QB2\_202506040823

国寿海外智能客服项目招标文件中相关澄清内容如下：

1、关于述标时间的调整。

答：各投标单位述标环节的总时长统一设定为 10 分钟。

2、招标文件中投标保证金的形式要求投标银行保函，但是由于我司基本户的保证期限到期了，重新申请时间比较长，需要一个月左右，所以办理银行保函时间上来不及，想请问您是否可以换成银行转账形式。

答：根据本项目招标文件规定，投标保证金须以投标银行保函形式提交，不接受银行转账方式，请投标人予以关注。

3、关于附件 1-P9 “投标方优先使用 dify/n8n 模型应用开发平台”。请问是否一定要使用 dify 或者 n8n 开发平台，其他平台或者自研是否可以？（如果是其他平台此项技术评分是否符合要求）

答：原则上应优先使用 dify 或 n8n 等主流开发平台，如投标方使用其他平台或自研平台，需说明其他平台或自研平台的优势，确保技术方案满足项目建设需求。

4、关于附件 1-P9“投标方需基于国寿海外已建好的知识库系统，进行数据同步及向量化处理”。请问知识同步的动作是由投标方开发对接国寿的知识库系统呢，还是国寿知识库系统基于投标方的接口做开发对接？

答：数据同步及向量化处理的全部工作由投标方实施。

5、关于附件 1-P10“设计并开发知识检索首页及结果展示页面，确保页面交互便捷流畅、符合用户体验要求”。请问此页面是否为 H5 页面即可，嵌入到业务系统中？

答：根据项目需求，附件 1-P10 所述知识检索首页及结果展示页面需适配 PC 端浏览器及移动端浏览器，且只能为一套代码，并确保页面交互流畅、满足用户体验标准。

6、关于附件 1-P11“打通智能平台、在线客服客户端与座席端，实现交互记录同步展示及历史查询，并进行内部试点”。请问投标方提供机器人初始化等相关接口，由在线客服平台对接开发，是否满足其要求？

答：投标方需给出对接方案，根据招标方在线客服平台要求提供定制化接口，并基于招标方系统完成对接工作，招标方在线客服平台团队配合完成对接工作。同时，投标方如能完成全部开发实施为更佳。

7、对于项目经理驻场的时间有要求吗？部署地点具体在哪个城市，是否支持远程部署？

答：项目经理在整个实施期间须全程驻场，实施主场地设于国寿海外深圳职场。部署时投标方的实施团队需在国寿海外深圳职场现场。人员驻场要求以招标文件为准。

8、关于附件 1-P23 “安全扫描服务”，请问扫描服务及报告必须是有资质的第三方出具的吗，还是说投标方自行出具即可？

答：以投标文件为准，对是否为有资质的第三方不做强制要求。

9、关于附件 1-P9 “后端语言优先使用 JDK8、JDK17、JDK21 版本，后端 AI 框架优先使用 SpringAI 或 langchain4j 框架，请问我们的技术栈是 Python，自研的 multi-agent 架构，是否满足要求？

答：原则上使用 JAVA 语言开发，如使用 python 技术、自研框架，需说明该技术的优势。

10、关于附件 2-P7 “本系统相关的全部源代码”、招标文件-P19 “提供本次项目定制化部分的全部源码”，此两处描述有冲突，请以哪个为准呢？

答：招标要求按招标文件-P19 “提供本次项目定制化部分的全部源码”为准。为保障项目后续维护与迭代的便利性，采购人鼓励供应商主动提供系统相关的全部源代码（含非定制化部分），但不作为强制要求。若供应商自愿交付全量源码，需在投标文件中明确说明；若仅提供定制化部分源码，需确保其完整性、可复用性及与系统的兼容性。

11、19.1 对项目招标文件《评标信息》评分项中涉及的相关业绩、社保情况等内容以及《资格性审查表》和《符合性审查表》中涉及的资格证书，投标人应提供相关部门出具的证明材料扫描件或照片，原件备查。原件是否需要带到现场？还是评标组如有需要后续投标方单独再提供原件澄清即可？因为原件涉及内容多。

答：“通用条款”是通用于采购项目的基础性条款，具有普遍性和通用性。“专用条款”是对本次采购项目的具体要求，包含投标人资格要求、招标项目需求、投标文件格式、附件等内容。“专用条款”和“通用条款”表述不一致或有冲突时，以“专用条款”为准。19.1 不适用本项目。

**12、26. 样品的递交。本次投标是否涉及样品提供？**

答：“通用条款”是通用于采购项目的基础性条款，具有普遍性和通用性。“专用条款”是对本次采购项目的具体要求，包含投标人资格要求、招标项目需求、投标文件格式、附件等内容。“专用条款”和“通用条款”表述不一致或有冲突时，以“专用条款”为准。“26. 样品的递交”不适用本项目。

**13、服务承诺函是否需要放入投标文件？还是单独封装提供？**

答：服务承诺函放入投标文件。

**14、招标文件中，商务部分评审标准中，4 AI 团队规模与专业构成，提供证明材料的具体方式是怎样的？**

答：投标商提供可量化、可验证的有效证明材料。

**15、项目提及的智能客服系统产品是否需要本地化部署，如需本地化部署，部署地点是哪里；此外是否需要系统与公司其他系统或知识库进行对接，如需要，对接方式以及是否需涉及跨境对接？**

答：智能客服系统部署方式可由厂商提供对应解决方案；需要跟公司其他系统对接，对接方式由厂商提供对应解决方案。

16、第五章 项目需求部分功能需求中涉及算力类型兼容以及其他提及的硬件兼容，是否仅需兼容，本项目是否需要提供配套硬件？

答：需兼容，如涉及本地化部署，算力资源由招标方提供。

17、第五章 项目需求部分智能底座部分，支持主流大语言模型中，是否有明确模型倾向，还是需要支持提及的全部模型？

答：优先使用 deepseek、qwen 等模型，厂商如有其他模型部署，请在方案上说明该模型的优势。

18、第五章 项目需求部分智能平台部分提及优先使用 dify/n8n 模型应用开发平台其中涉及的 icon 等成本是否包含在预算内？

答：供应商的报价应涵盖项目实施全周期的全部费用。

19、第五章 项目需求部分支持识别简体中文、繁体中文等语言能力扩展部分，涉及是对内 UI 要求，还是对交互语言能力也有相关要求？

答：UI 和交互语言都有要求。

招标人：中国人寿保险（海外）股份有限公司

2025 年 6 月 27 日