

福州市鼓楼区五凤街道社区卫生服务中心

福州市鼓楼区五凤街道社区卫生服务中心 2025 年智能语音呼叫服务要求

一、系统功能要求

1. 智能短信：系统应具备自动群发短信功能，能够根据预设的任务，自动发送短信，并可附带本机构签名。

2. 自动外呼功能：系统应具备自动外呼功能，能够根据预设的外呼任务和时间表，自动拨打居民电话。

3. 智能语音交互：支持自然语言处理、语音识别和语音合成技术，实现与居民的智能对话。系统应能够理解居民的语音指令，并作出准确的应答。

4. 多轮对话支持：系统应支持多轮对话，能够根据居民的回答进行逻辑判断和进一步的提问。

5. 高并发处理能力：系统应具备高并发处理能力，要求至少 30 个并发，能够同时处理多个外呼任务，确保服务的稳定性和高效性。

6. 数据可视化与报表生成：外呼完成后，系统应能够自动生成详细的报表，包括外呼结果、居民反馈等，以便进行数据分析和决策支持。

7. 支持多种外呼模板，如预约体检、慢病随访、满意度调查等，辅助医生对居民进行病情跟踪、健康管理、服务预约等。

8. 如外呼服务出现骚扰电话、诈骗电话等不良标记，须提供标记消除功能，或提供防标记的相关解决方案。

二、技术性能要求

1. 语音识别准确率：语音识别准确率应达到 98% 以上，确保系统能够准确理解居民的语音指令。

2. 语音合成自然度：语音合成应逼真自然，提供情感丰富、高度拟人的语音播报。

3. 系统稳定性：系统应具备高稳定性，服务可用性达到 99.9% 以上，支持 7 × 24 小时不间断运行。

4. 弹性扩缩容：系统应支持弹性扩缩容，根据业务需求自动调整资源分配。

三、安全与合规性要求

1. 数据安全：系统应具备完善的数据安全机制，确保居民个人信息和通话数据的安全。

2. 隐私保护：符合国家相关法律法规和隐私保护要求，确保居民隐私不被泄露。

四、服务内容与支持

1. 定制化服务：系统应支持根据卫生院的具体需求进行定制化开发，确保功能与实际业务场景高度匹配。需要承接单位在本地配备人员，以便于项目沟通。

2. 培训与技术支持：供应商应提供系统的培训和技术支持，确保卫生院工作人员能够熟练操作和维护系统。

3. 售后服务：供应商应提供完善的售后服务，包括系统维护、故障排除、升级支持、现场支撑等。承诺在接到服务请求后，2 小时内作出响应，如 2 小时内未能解决，需要尽快安排服务人员

前往现场处理。

4. 外呼条数 30000 条，外呼所产生的话费包含在总费用内。
5. 智能短信 60000 条，所产生的通信费包含在总费用内。
6. 服务时间：一年

福州市鼓楼区五凤街道社区卫生服务中心

2025 年 7 月 4 日