**项目需求与技术要求**

一、项目简介

1、项目名称:郑州市中级人民法院12368热线AI数智坐席服务项目

2、项目实施地点:郑州市中级人民法院12368热线平台

3、项目总预算:8万元,报价超出此预算的投标为无效投标。

二、项目需求：

|  |  |
| --- | --- |
| 参数模块 | 具体技术（参数）要求 |
| 一号服务 | 1 一号服务1.1 统一呼入服务 依托12368诉讼服务平台为人民群众联系人民法院提供统一12368号码呼入服务。1.2 统一呼出服务依托12368诉讼服务平台为人民法院提供统一外呼服务，支持法官、书记员、坐席人员通过统一的12368号码联系人民群众，确保法官的个人隐私安全以及通话存证服务。1.2.1 12368法官外呼服务依托12368诉讼服务平台自助服务功能，人民法院法官、书记员等通过拨打“12368+\*+当事人号码”实现外呼显示12368号码服务。1.2.2 12368法官助手依托12368诉讼服务平台为人民法官提供移动端12368虚拟外呼服务，人民法院法官、书记员等实现外呼显示12368号码服务。法官留言：解决当事人联系法官难的问题，当事人可通过12368将语音留言转交法官，法官可针对留言进行回复。录音存证：法官与当事人的案件交流信息可以进行录音存证，以便服务于案件审判。1.2.3 号码服务管理为了确保统一12368号码呼出的安全可靠，系统支持对呼出号码进行管理，包括白名单管理、服务申请等。白名单管理：支持添加白名单功能，添加后能够通过服务号实现12368号码呼出服务。1.2.4 全国12368免区号服务支持全国12368免区号服务，实现人民群众不需要加区号拨打12368号码接入到任意地区人民法院诉讼服务热线。1.3 12368自助通办服务升级人民法院12368自助服务功能，支持智能语音服务和可交互语音服务。固话、非智能手机等用户拨打12368提供智能语音服务；智能手机拨打12368提供可交互语音通办服务，满足人民群众诉讼服务的需求。1.3.1 12368智能语音服务12368智能语音服务包括智能语音导航、诉讼咨询、案件查询、失信查询等服务，为人民群众7x24小时服务。智能语音导航：为人民群众提供法院导航服务，当事人可直接语音转接到相应的人民法院服务热线；诉讼咨询：为人民群众提供诉讼相关问题的咨询服务；案件查询：支持人民群众通过智能语音身份认证进行案件查询服务；失信查询：支持人民群众通过智能语音身份认证进行失信查询服务。1.3.2 12368可交互语音通办服务12368可交互语音通办服务包括我的案件、我要立案、失信查询、诉讼咨询、诉前调解申请等服务。我的案件：支持当事人拨打12368，通过输入身份证号码和人脸识别认证进行案件查询服务，支持当事人、代理人查询服务；我要立案：支持为当事人拨打12368提供立案服务，包括立案指引、文书模板下载等服务；失信查询：支持当事人拨打12368，通过输入身份证号码和人脸识别认证进行失信查询服务；诉讼咨询：支持当事人拨打12368，提供可视化诉讼咨询服务，当事人可根据显示选择相关问题的答案；诉前调解申请：支持当事人通过拨打12368进行诉前调解申请，通过输入身份证号码和人脸识别认证后通过短信链接进行诉前调解申请； |
| 12368AI坐席 | 1、技术提升：从多个层面优化AI坐席无感人机交互，拟人声等，即增加语音合成技术，当事人感受不到帮自己解决问题的是机器人。2、多业务分流：随着技术的升级加强AI坐席办事能力，基础服务类型有案件查询，失信查询，送达查询，法院信息查询等。3、案件查询：AI坐席支持用户进行案件查询，当事人通过输入身份证号加案号进行个人信息核验，调用审判流程公开信息网案件信息，告知当事人案件进展、审判庭室等案件基本信息。4、联系法官： 建立智能联系法官功能，当事人可通过拨打12368选择联系法官服务，根据语音提示输入相关的身份信息和案件信息并匹配相关案件的法官，当事人可直接建立与匹配到的法官进行通话，若法官因工作原因未能接听，系统将会自动给当前法官推送12368短信告知该当事人的联系方式。5、诉讼咨询：智能语音服务可判断业务类型并向用户推送业务相关的信息，如立案咨询、诉讼费咨询，播报一般常见问题，进行下一步意图识别进行回复问题。也可根据中基层法院收集定制化问题，将AI坐席服务分流，实现中基层法院千院千面，各有特色。6、失信查询：根据当事人身份证号码或案号信息核验，调用中国执行信息公开网失信信息，告知当前当事人所有失信类型及信息数。查询内容包括最新两条失信案件的时间，发布法院及案号，并发送短信告知。7、投诉建议（选配）：进入不同投诉类型，倾听更多当事人的心声，根据不同投诉类型对咨询人进行身份信息录入、投诉事由描述进行录音，坐席将留言集中处理，高频问题优先解决，做到真正的为当事人着想，解决当事人问题。8、法院信息查询：通过提供法院名称，告知法院地址及法院工作电话。9、AI工单：根据AI坐席的服务内容，采集对话内容，将根据与当事人沟通的情况进行分类并自动化生成工单记录，包括工单的各类数据的自动回填和生成，可听取录音，关联历史工单等。10、AI人机协作:由AI坐席了解用户意图，回答用户问题，人工客服实时监听对话，随时可接管插入对话，解决难点问题，大幅提升坐席效率、服务质量，减轻劳动力。使用1路AI坐席，通话间监听，对话进行几轮之后，实时无感切到人工对话，可实现AI与坐席同声音，用户无感知，可以减轻50%的劳动强度，并且提升坐席效率达1.5倍。 |
| 数据对接 | 3.1 接口设计3.1.1 ▲与省高院和最高院系统对接本项目建设需要与省高院和最高法相关信息系统对接，包括最高人民法院智能语音集控平台、审判信息公开系统、执行信息公开系统、人民法院送达平台、人民法院调解系统、人民法院保全系统、中国移动微法院、人民法院委托鉴定系统、律服平台等。3.1.1.1 审判信息公开系统提供与审判信息公开系统对接，实现案件审判信息查询。获取以下信息：案件基本信息，包括案件进展阶段、案号、审理法院、立案案由、立案日期、审判程序、分案日期、承办庭室、承办法官、审理期限；审判组织信息，包括审判长、审判员、书记员、书记员办公电话；当事人及其代理人信息，包括当事人信息、代理人信息；送达信息，包括文书名称、送达方式、接受送达人、送达开始日期、送达结束日期；庭审信息，包括开庭用途、开始时间、开庭地点、是否公开开庭；流程节点信息，包括案件状态流程信息；文书上网信息，包括是否公开等。3.1.1.2 执行信息公开系统提供与执行信息公开系统对接，实现执行信息查询。获取以下信息：被执行人信息，包括被执行人姓名或名称、证件号码、性别、执行案件案号、执行法院、执行标的、立案时间；失信被执行人信息，包括姓名或名称、被执行人类型、证件号码、执行案件案号、执行法院、执行依据文号、立案时间、发布时间、法律生效文书确定的义务、被执行人的履行情况、失信被执行人行为具体情形；限制消费信息，包括执行案件案号、执行法院、姓名、人员类型、证件号码、限制消费令（文书）；终本案件信息，包括被执行人姓名或名称、证件号码、性别、执行案件案号、执行法院、执行标的、立案时间、终本日期。3.1.1.3 人民法院送达平台提供与人民法院送达平台对接，实现送达查询：当事人送达文书信息查询、送达查询分为列表查询和详情查询，详情查询需要使用列表返回的数据中的列表ID进行详情查询；送达列表可以通过坐席人员姓名、坐席人员账号、证件号码、姓名、案号查询到列表，送达列表的内容包括：案号、姓名、证件号码、列表ID;送达详情可以通过得到的列表ID查询送达详情信息，送达详情信息包括：当事人信息：当事人名称、身份证号码、案件信息：案号、案件类型、审理法院、案件状态、原告、被告、邮寄送达信息：未签收数量、邮寄列表、发送时间、邮寄单号、邮寄文书信息、寄件人信息、寄件人名称、寄件人手机号、交寄人、经办人、收件人信息、收件人姓名、收件人电话、收件人地址、物流信息、状态发生机构、状态产生时间、状态代码、状态描述、公告送达信息、未交费的条数、公告送达列表、发送时间、最新更新时间、公告状态、付款码地址、公告刊登地址、公告类型、公告受送达人、公告被申请人、电子送达信息：推送次数信息、未签收总次数、电子送达列表、文书ID、文书名称、文书类型、文书状态、下载时间、送达时间。3.1.1.4 人民法院调解系统提供与人民法院调解系统对接，实现调解查询：当事人可以根据个人信息查询法院调解信息身份认证：对接全国法院统一用户系统，实现对查询人员的认证。对接调解系统：实现与法院调解系统对接，将网上调解服务与12368系统、法院系统打通。调解类型：提供人民调解、行政调解、司法调解、行业调解以及专业机构调解多种入口。调解查询：通过调解相关人员与调解日期可以了解调解的进展，包括调解的主要环节内容、文书资料、联系调解人员、查看和管理相关证据等。3.1.1.5 人民法院保全系统提供与人民法院保全系统对接，实现保全查询功能：当事人通过关键信息，查询保全系统的诉讼保全信息。身份认证：对接全国法院统一用户系统，实现对查询人员的认证。对接保全系统：实现对法院保全系统对接，提供对保全系统的查询功能。保全业务类型：支持财产保全、行为保全和证据保全网上操作。保全内容：保全涉及申请人、被申请人、涉及案件信息、证据材料、代理信息等。3.1.1.6 人民法院委托鉴定系统支持与人民法院委托鉴定系统对接，实现鉴定查询功能：当事人通过关键信息，查询鉴定系统的相关信息。身份认证：对接全国法院统一用户系统，实现对查询人员的认证。对接鉴定系统：实现对法院鉴定系统对接，提供对鉴定系统的查询功能。查询内容：被鉴定对象、鉴定项目、受委托机构、委托方式、是否缴费、办理人、出庭时间等。3.1.1.7 法院Cocall系统支持与全国法院Cocall系统对接，实现工单报告流转联系法官服务：可通过在12368平台选择Cocall对应联系法官后，进行报告流转，法官通过法院专网Cocall消息提示打开处理页面进行回复和办理。3.1.1.8 律服平台通过对接律师服务平台，实现律师通过拨打12368或通过网络接口，向坐席咨询相关问题，实现服务律师功能。律师可对法院业务和系统问题进行意见建议反馈，法院和系统承建商会限时处理；如果此咨询为联系法官、需法官回复的内容的咨询，问题会同步至当前律师的律服平台中。律师登录后可看到流程节点信息和咨询及回复信息。法官/系统承建商可通过微法院消息、Cocall 等渠道进行回复，回复内容同步律师端历史消息处。3.1.2 与中院本地系统对接3.1.2.1 1审判业务系统支持与中院审判业务系统对接，实现案件审判信息查询。获取以下信息：案件基本信息，包括案件进展阶段、案号、审理法院、立案案由、立案日期、审判程序、分案日期、承办庭室、承办法官、审理期限；审判组织信息，包括审判长、审判员、书记员、书记员办公电话；当事人及其代理人信息，包括当事人信息、代理人信息；庭审笔录信息，包括庭审笔录；诉讼文书信息，包括起诉状、上诉状、再审申请书、受理案件通知书、应诉通知书、判决书、裁定书、决定书；送达信息，包括文书名称、送达方式、接受送达人、送达开始日期、送达结束日期；庭审信息，包括开庭用途、开始时间、开庭地点、是否公开开庭；流程节点信息，包括案件状态流程信息；文书上网信息，包括是否公开等。3.1.2.2 执行系统支持与中院执行系统对接，实现执行信息查询。获取以下信息：被执行人信息，包括被执行人姓名或名称、证件号码、性别、执行案件案号、执行法院、执行标的、立案时间；终本案件信息，包括被执行人姓名或名称、证件号码、性别、执行案件案号、执行法院、执行标的、立案时间、终本日期。3.1.2.3 短信平台对接12368短信平台实现全院12368短信集中管理。当事人可通过拨打12368核对接收到的12368短信内容，支持按手机号进行12368短信的查询服务。坐席也可通过平台统一向当事人、律师、各业务处室发送信息。 |

三、AI坐席功能清单要求：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | AI坐席 | 案件查询 | 支持通过个人信息核验，调用审判流程公开信息网案件信息，告知当事人案件进展、审判庭室等案件基本信息。 | 必备 |
| 联系法官 | 具备智能联系法官功能，当事人可通过拨打12368选择联系法官服务，根据语音提示输入相关的身份信息或案件信息并匹配相关案件的法官，当事人可直接建立与匹配到的法官进行通话或者选择给法官留言。当来电人在工作时间选择直接转接电话，若法官因工作原因未能接听，系统将会自动给当前法官推送12368短信告知该当事人的联系方式；当来电人选择给法官留言，留言内容会形成一条h5链接通过短信形式发送至对应法官手机上。 | 必备 |
| 诉讼咨询 | 具备诉讼咨询功能，可判断业务类型并向用户推送业务相关的信息，如立案咨询、诉讼费咨询，播报一般常见问题。 | 必备 |
| 失信查询 | 根据当事人身份证号码信息核验，调用中国执行信息公开网失信信息，告知当前当事人所有失信类型及信息数。查询内容包括最新两条失信案件的时间，发布法院及案号，并发送短信告知。 | 必备 |
| 法院信息查询 | 通过提供法院名称，告知法院地址及法院工作电话。 | 必备 |
| AI工单 | 根据AI坐席的服务内容，采集对话内容，将根据与当事人沟通的情况进行分类并自动化生成工单记录，包括工单的各类数据的自动回填和生成，可听取录音，关联历史工单等。 | 必备 |
| AI人机协作 | 与当事人交互过程中，人工客服可实时监听、无感介入及协同工作，有效辅助人工坐席缩短通话时长，提高坐席效率。 | 必备 |
| 投诉建议 | 根据不同投诉类型对咨询人进行身份信息录入、投诉事由描述进行录音，推送坐席人员集中处理，高频问题优先解决。 | 必备 |

 四、其它

1、服务款、税金、安装调试费、培训费等均含在总报价中;

2、服务验收合格后，需方凭供方开具的正规发票向供方支付全部款项的 97%;剩余 3%作为质保金，一年后如无质量问题，由需方无息支付供方;

3、安装和验收:按合同期限开通服务，由供方负责免费安装调试，并满足招投标书、合同、技术协议要求;

4、质保期:自验收合格之日起，供方质保期为三年;

7、项目完成期限:合同签订后第二日起30日历日内。