

厦门银行“电话银行升级”项目供应商寻源公告

一、项目概述

基于我行业务规划要求，实现电话银行业务模式升级和场景创新，打造从服务--业务--营销--风控一体化的远程服务平台。拟重构我行电话银行系统，夯实智能交互基础，构建远程服务“神经中枢”。新建电话银行基础底座，完成智能交互能力的迭代升级及集成，为远程服务筑牢技术根基。实现多媒体多渠道的统一接入，同时依托智能化及大模型的应用，升级人工客服和智能客服，为客户提供一站式，高效的高品质服务；拓展全场景服务边界，打造“非接触式”业务闭环。在智能交互基础上，突破传统电话银行的服务局限，构建覆盖全业务场景的远程办理体系。实现“面对面”沟通的远程化替代，覆盖账户管理类、电子签约类、信贷业务类、理财业务类等功能；构建生态化运营体系，实现“远程银行”价值跃迁。让远程银行成为连接用户与多元服务的枢纽，转向生态化运营。一方面，基于用户行为数据构建精准画像体系，推荐个性化产品，实现服务从“需求响应”到“价值创造”的升级。另一方面，让远程服务嵌入客户生活场景。最终实现远程服务对用户全生命周期的深度覆盖。实现从客户服务-客户经营-客户价值的飞跃。

二、征集范围

本次征集涵盖电话银行系统的分阶段采购，范围包括：

1) 基础平台升级：实现电话、文字、视频多媒体服务的统一接入，实现包括呼入和呼出的人工服务和智能化服务，升级通讯平台能力；升级应用服务平台能力，实现多渠道多媒体的统一排队、集成智能外呼、智能质检等智能化服务；可通过低代码工具，快速搭建电话银行业务功能实现账户类、信贷类等金融服务。

2) 多媒体坐席工作台：支持电话、PC网页、APP、微信公众号、H5、小程序、企业微信等全渠道接入的，文本座席、语音座席、视频座席、外呼座席的统一登录、统一管理、统一工作台的坐席门户。包含排队管理、知识库管理、坐席工作台基础服务（进线信息、客户视图、客户轨迹、来电弹屏、事后小结等）、坐席助手、金融服务业务集成、考试管理、培训管理、智能质检集成、外呼管理等。提供软电话功能，包括通话功能、其他辅助功能、预测式和预览式外呼、禁拨时间及禁拨账号设置功能，外呼号码管理功能，IVR外呼服务功能，同时支持移动端的外呼功能。提供工单服务能力，可通过低代码工具配置工单服务流程，支持投诉类工单和咨询类工单等的创建、流转、办理、催办等。

3) IVR服务功能：实现传统按键和语音识别智能化IVR服务，可配置化上下架金融服务业务，如账户类查询、信用卡相关服务。

4) 智能化要求：需要实现电话银行的智能化能力一体化建设，搭建一套基于全生命周期模型管理的智能化平台底座，可集成第三方或自建智能化能力，提供智能导航、智能机器人、智能质检、智能辅助、智能知识库、智能陪练相关成熟能力，提升座席工作效率和工作质量。

5) 大模型要求：随着大模型技术的迅速发展，大模型在客服领域的应用越来越广泛，为了更好的提升客服系统的智能化服务能力。提供大模型应用场景，可自带模型或有集成第三方模型能力。

三、供应商资格要求

1、遵守国家法律法规，在经营活动中没有违法记录，具备履行合同所必须的专业技术能力（提供承诺函）；

2、近三年财务状况良好，经营活动中企业法人及其法定代表人无重大违规违法记录，没有出现违背社会责任的不良信息；

3、企业法人及其法定代表人未被列入失信被执行人名单，企业未被列入重大税收违法案件当事人名录、政府采购严重违法失信行为记录名单、经营异常名录及厦门银行供应商黑名单；

4、供应商应拥有符合征集范围的标准化工品，产品支持私有化部署，供应商已有银行同业实施案例。

四、材料提交要求

1、提交材料截止时间：2025年11月10日17点30分（北京时间）

2、提交材料：

1) 附件1：供应商基本信息登记表；



附件1：供应商基本信息登记表.xls

2) 公司近三年财报；

3) 同业银行落地电话银行（远程银行）产品佐证材料。

3、提交方式：发送至邮箱chenlin6@xmbankonline.com

五、项目联系方式

项目联系人：陈霖

联系电话：18559758360

电子邮箱：chenlin6@xmbankonline.com

六、注意事项

1、所有申请材料必须真实有效，如有虚假信息，一经发现将取消合作资格；

2、无论是否入选，所有提交的资料恕不退还；

3、本寻源公告所述信息均不可被视为要约邀请、要约或承诺。我司有权进一步筛选符合条件的供应商开展后续活动，并在法律允许范围内保留解释权。

厦门银行股份有限公司

2025年10月31日