AI 虛擬人服務與驗證規劃案 採購規範書

壹、採購標的與計畫緣起

一、採購標的名稱

AI 虛擬人服務與驗證規劃案（以下簡稱本案）。

二、計畫緣起

隨著生成式 AI、語音辨識與數位人技術日趨成熟，AI 虛擬人已逐步應用於接待、導覽解說與多語服務等情境。為探討 AI 虛擬人導入場域服務之可行性，並提供場域內新創團隊進行技術與服務驗證之機會，機關擬委託廠商辦理 AI 虛擬人服務與驗證之整體規劃。

三、計畫目的

1. 盤點服務應用需求，規劃 AI 虛擬人之應用場景、服務與驗證功能。
2. 建立 AI 虛擬人服務所需之技術架構與規格建議，作為後續建置之參考依據。
3. 規劃場域新創團隊參與驗證之機制，使新創技術可於實際場域中測試、修正並累積實績。
4. 研擬可行之商業與部署模式，並評估導入風險與預期效益。

四、與場域新創服務之關聯

本案除規劃 AI 虛擬人服務應用外，亦將場域定位為新創技術之實證場域，使服務同時成為新創團隊驗證產品與服務之平台。

1. 提供真實驗證環境：新創團隊開發 AI 相關技術，常缺乏實際使用者與真實情境進行測試。透過場域服務，新創可於實際訪客互動中驗證技術效能與使用者體驗。
2. 開放模組化參與：AI 虛擬人服務由語音辨識、對話生成、語音合成、虛擬人形象及知識庫等元件組成，新創團隊可依自身技術專長，選擇單一元件或特定應用場景參與驗證，不需提供完整系統。
3. 累積實績與回饋：新創團隊可藉由場域驗證取得使用數據與實際回饋，作為產品優化依據，並累積可對外展示之應用實績，有助於後續市場推廣與募資。
4. 帶動場域服務創新：場域可透過新創團隊之參與，以較具彈性之方式導入新技術，持續提升服務品質，並形塑場域支持創新之形象。

貳、規劃書應涵蓋內容

廠商應依下列章節撰寫「AI 虛擬人服務與驗證規劃書」，各章節內容得依實際需求適度調整或增補。

一、介紹

1. 說明 AI 虛擬人服務之概念、發展趨勢及國內外應用情形。
2. 說明本案導入後，場域內新創團隊可進行之相關驗證方向，例如對話互動、多語服務、數位人呈現或場域整合等技術與服務驗證，以及新創團隊參與之方式。

二、主要應用場景與功能

1. 規劃 AI 虛擬人可應用之服務場景，例如訪客報到引導、場域與設施介紹、常見問題諮詢、活動資訊提供及多語接待等。
2. 說明各場景之服務流程，包含訪客互動方式及需轉由真人服務之情境與銜接方式。
3. 列出各場景所需之主要功能，並說明功能之優先順序建議。

三、核心技術與規格

1. 說明 AI 虛擬人服務之系統架構，包含語音辨識、語意理解與對話生成、語音合成、虛擬人形象呈現及知識庫等主要技術元件。
2. 提出建議之軟硬體規格，例如顯示設備、收音與影像設備、運算資源及網路環境等。
3. 說明語言支援範圍、知識庫建置與更新方式，以及與既有系統介接之可行做法。

四、商業與部署模式規劃

1. 比較雲端、地端或混合式等部署方式之特性與適用情境，並提出建議方案。
2. 規劃可行之商業模式，例如建置採購、租賃或訂閱服務等。
3. 規劃分階段導入時程，例如概念驗證、試營運及正式導入等階段。
4. 說明場域新創團隊參與驗證之合作模式建議。

五、風險評估與因應措施

1. 分析導入過程可能面臨之風險，例如 AI 回答內容正確性、個人資料保護、資訊安全、系統穩定度及使用者接受度等。
2. 針對各項風險提出相對應之因應或改善措施。

六、效益評估

1. 說明導入後之預期效益，包含服務效率、人力運用、服務品質及場域形象等面向。
2. 說明對場域新創團隊之效益，例如取得場域驗證實績與產品優化回饋。

七、總結

綜整前述規劃內容，提出整體結論及後續推動建議。

參、履約期限、交付項目與驗收

一、履約期限

2026.12.4。

二、交付項目

AI 虛擬人服務與驗證規劃書電子 Word 檔一式。

1. AI 虛擬人接待服務規劃書電子 Word 檔一式。。
2. 如提出修正意見，廠商應配合修正後再行送交，經確認無誤後即完成驗收。