

合同编号：HBA2023-0122

项目名称：北京市计量检测科学研究院呼叫中心 2023 年项目

服务名称：呼叫中心 2023 年项目

买 方：北京市计量检测科学研究院

卖 方：北京精测易联科技有限公司

签署日期： 2023 年 8 月 1 日



北京市计量检测科学研究院(买方)呼叫中心 2023 年项目(项目名称)中所需(服务名称)经北京市计量检测科学研究院(招标人)以 HCZB-2023-ZB0675 号招标文件在国内公开(公开/邀请/竞争性磋商)采购。经评标委员会评定北京精测易联科技有限公司(卖方)为成交人。买、卖双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件(含澄清文件)
- e. 招标文件(含招标文件补充通知)

2、合同标的

本合同标的名称：北京市计量检测科学研究院呼叫中心 2023 年项目。

标的完成时间：2024 年 8 月 4 日。

3、合同总价

本合同总价为1283000元人民币。

4、付款方式

转账(转账, 支票, 其他)

5、本合同的服务时间及地点

服务时间：2023 年 8 月 5 日至 2024 年 8 月 4 日。

服务地点：北京市计量检测科学研究院本部(北京市朝阳区安苑东里一区 12 号)。

6、合同的生效。

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

买方(印章)：北京市计量检测科学研究院 卖方(印章)：北京精测易联科技有限公司

2023 年 8 月 1 日

2023 年 8 月 1 日

授权代表(签字)：

授权代表(签字)：

地 址：北京市朝阳区安苑东里一区 12 号 地 址：北京市海淀区西山新村 B 区 8 号楼

邮政编码：100029

邮政编码：100195

电 话：010-57521545

电 话：010-62596700

纳税人识别号：121100004005912092

纳税人识别号：91110108318045663H

开户银行：交通银行北京育惠东路支行

开户银行：工行北京四季青支行

联行号：301100000777

联行号：102100024537

账 号：110060664018170001748

账 号：0200245309201128361

合同一般条款

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同总价”系指根据合同约定，卖方在完全履行合同义务后买方应付给卖方的价格。
- 1.3 “货物”系指卖方根据合同约定须向买方提供的一切设备、机械、仪表、备件、工具、手册等其它相关资料。
- 1.4 “服务”系指根据合同约定卖方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险、及安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。
- 1.5 “买方”系指采购人或购买服务的单位。
- 1.6 “卖方”系指根据合同约定提供服务及相关服务的供应商，即中标人。
- 1.7 “现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。
- 1.8 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

2. 技术规范

2.1 提交服务的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其投标文件的技术规范偏差表(如果被买方接受的话)相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3. 知识产权

3.1 卖方应保证买方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，卖方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

4. 服务内容

卖方承诺呼叫中心将根据买方的需要为买方提供下列服务：

4.1 呼入型服务

1、业务咨询：向客户解答送检规定与预约咨询，如送检流程、所需资料明细、送检时间地点、业务类型、检测时限、检测进度、费用标准及缴费方式等。

2、现场检测预受理：向市场部反馈客户的现场检测需求，依据市场部制定的统一安排，通知客户现场检测相关事宜。

3、客户特殊诉求反馈：接到客户提出的特殊服务诉求，及时向市场部汇报，待市场部处理后将处理结果告知客户。

4、合同客户服务：对合同客户提出合理的要求与服务，优先办理，对合同客户提出的建议、个性化服务及时向市场部反馈。

4.2 呼出型服务

1、预报价：常规项目由坐席人员直接报价，特殊项目反馈给市场部，得到市场部反馈信息后向客户报价。

2、完检信息推送：客户送检的计量器具完检后，通过短信、微信、QQ、电话、邮件等方式及时向客户推送完检通知，并告知客户缴费、取件等后续流程。

3、退检通知：发生退检时，通过短信、微信、QQ、电话、邮件等方式及时向客户推送退检信息，并告知客户退检的原因与退检流程。

4、检测时限及检测类型变更通知：当客户送检计量器具的检测时限、检测类型发生变更时，及时与客户确认变更信息并告知变更原因，主动与客户说明变更流程。

5、到期提醒：通过短信、微信、QQ、电话、邮件等方式向客户推送到期提醒信息，确保客户及时有效接收信息。

6、欠费催缴：通过短信、微信、QQ、电话、邮件等方式向客户推送欠费催缴通知和逾期处罚措施，督促客户尽快缴费取件，并做好统计工作，反馈至市场部。

7、预约单整理：整理预约单并反馈至市场部，市场部将预约后的具体工作内容与相关信息及时反馈至呼叫中心，由呼叫中心通知预约客户。

8、疑难沟通：针对客户提出的疑难问题，呼叫中心及时向市场部反馈，市场部负责沟通协调，并将沟通结果反馈至呼叫中心，由呼叫中心及时通知客户。

9、客户抱怨或投诉处理：简单抱怨直接处理并向市场部报备处理结果；投诉或重大抱怨反馈至市场部，并做好客户的安抚工作。

10、客户回访：按市场部要求由呼叫中心对客户进行回访，并将回访记录反馈至市场部。

11、满意度调查：根据市场部要求由呼叫中心对客户进行满意度调查，与客户建立良好的沟通关系，填写“客户满意度调查表”，并将调查记录和调查结果反馈至市场部。

12、新客户开发及配套服务：针对新客户或有特殊服务需求的客户，将客户需求及时反馈至市场部，为客户制定个性化服务方案。

4.3 在线咨询服务

1、呼叫系统在线咨询：呼叫系统提供 24 小时自动语音咨询，客户可在非工作时间

语音留言咨询，呼叫中心工作人员应及时对客户语音留言的问题进行解答。

2、在线咨询：呼叫中心工作人员可通过北京市计量检测科学研究院网络平台与客户一对一的交流，在线解决、记录客户问题。

4.4 强检专项服务

1、强检咨询及解答：向客户解答强检相关咨询，辅助客户填报强检信息，沟通协调强检审核中遇到的问题等。

2、强检辅助审核管理。

3、强检辅助统计及各类相应报表等。

4、辅助其他强检相关工作。

4.5 合同客户专项服务

1、建立合同客户VIP咨询专线：为合同客户提供更为通畅、便捷的绿色咨询服务通道，避免因呼入业务量大等原因给客户带来时间、成本的增加和服务满意度的降低。

2、支持合同客户7×24小时移动咨询服务：借助呼叫系统的移动办公服务功能，支持合同客户7×24小时的电话咨询，呼叫中心系统支持移动设备录音，在非工作时间内不能通过移动设备为客户解决问题的，在工作期间通过录音整理客户信息和问题并及时提供解决方案。

3、设立合同客户辅助专员：选拔业务水平和服务水平优秀的客服专员通过培训后担任合同客户辅助专员。合同客户辅助专员在满足呼叫中心常规业务基础上，辅助市场部承接合同客户提出的合理要求与服务，根据市场部安排由专员负责跟踪落实。

4、建立完善的合同客户信息档案：依托客户关系管理系统，整理、完善并及时更新合同客户基本信息、业务量信息、客户反馈信息等。其中，基本信息主要包括客户的名称、地址、主要业务联系人等基本资料；业务量信息是合同客户在定期业务结算后产生的明细，直观地统计业务量并查看回款率；客户反馈信息是指客户对企业所提供的服务以及提供服务的过程中提出的各种意见和建议。

5、合同客户辅助专员需每月初，按照市场部的需求对所有合同客户的相关数据形成月报表上报（包括导出的原始数据、合同客户预约明细表、满意度调查汇总表、人员调度表、送检量统计表、检测费统计表、结账统计表等）。

6、合同客户辅助专员辅助市场部完成合同客户的维护跟踪。包括仪器证书取送检数据、检测进度跟踪数据导出等；转送至其他院所检测的仪器数据整理、查询、登记等，并及时反馈。

7、加强沟通，定期回访：时时监控合同客户送检情况，主动和客户沟通，及时发

现他们的问题和潜在需求，第一时间记录并反馈客户的实际困难。围绕影响客户满意度的因素，如价格、检测结果、检测周期、差错率、处理问题及时性以及检测能力等方面，定期采取问卷调查或电话回访等方式进行合同客户满意度调查，并以报告形式反馈至市场部，为合同客户管理工作提供决策依据。

5. 服务要求

5.1 人员配置

买方需要的客服数量为8人，卖方负责招聘和管理，其中呼叫中心主管1名，全面负责呼叫中心工作及与院市场部对接工作；负责日常电话咨询、在线咨询及相关数据记录整理工作，负责呼叫中心合同客户业务管理工作及与北京市计量检测科学研究院市场部合同客户专员对接工作；负责日常电话咨询、在线咨询及相关数据记录整理工作，大学本科以上学历，工作认真负责，组织、协调能力较强，具有3年以上相关工作经验；呼叫中心坐席7名，负责日常电话咨询、在线咨询及合同客户相关数据报表的整理工作，大学专科以上学历，服务热情，善于沟通，具有1年以上相关工作经验，具体分工根据工作需要进行调整。

5.2 呼叫中心系统功能

卖方承诺提供的呼叫中心系统具备下列功能：

- 1、语音导航及语音播报：对客户关注的事项分类，根据客户需求语音导航选择自动播报相关信息。
- 2、来电弹屏：来电或外呼时，弹屏显示客户信息及历史沟通记录，方便客服人员查询。
- 3、在线咨询：客户可通过网站、微信公众号、APP等进行客服咨询，不受场地限制，实现移动办公。
- 4、客户管理：应记录保存客户姓名、电话、沟通记录等信息，有效跟进，清晰掌握客户状况。
- 5、工单管理：实时跟踪工单，掌握工单流转状态。快速检索，使信息价值最大化。
- 6、图表监控：实时监控图表，直观展现当天呼叫中心情况、24小时分时段话务分布情况，动态分析自身业务发展状况。
- 7、统计报表：以报表形式将呼入呼出时间趋势、呼入呼出地域分布、坐席工作量、坐席满意度调查等展现出来，掌握平台话务变化情况，有特殊情况及时反馈至市场部。
- 8、录音存储：对每次通话录音，提升用户回访和反馈的效率及精准性，不断提高客服工作服务质量。

9、知识库储备：沟通内容积累管理，对客服人员可实时培训，降低培训成本，缩短查询时间，提高工作效率。

10、服务满意度评价：具备服务满意度实时评价功能，提升客服人员服务意识，提高服务水平。

5.3 工作时间

工作时间以买方要求为准，卖方不得以工作时间为由提出超出本合同的费用。

6. 服务期限

2023年8月5日至2024年8月4日。

7. 服务地点

北京市计量检测科学研究院本部（北京市朝阳区安苑东里一区12号）。

8. 付款条件

8.1 合同签订后15个工作日内预付合同总价的50%为预付款，2023年12月支付合同总价的30%，2024年7月，支付合同总价的其余20%项目尾款。

8.2 费用包括呼叫中心8名人员的招聘费、培训费、薪酬、卖方的管理费和税费，包括为买方提供电话咨询服务产生的通讯费和其他费用等（详见附件2：费用分项明细表）。

8.3 鉴于市场部业务量较大以及不断增长的趋势，如上述各项需求的总工作量超出现有人员和系统配置，需要增加坐席和其他工作人员，买方同意通过友好协商签订补充协议的方式增加相应费用，满足工作需要，人员工资不得高于现有工资标准。

9. 商业秘密及质量保证

9.1 双方应就本协议内容进行严格保密。

9.2 双方应对合作过程中知晓的对方的商业机密进行保密。

9.3 卖方因任何原因不再为买方提供服务的，买方有权要求，在尊重员工意愿的基础上，卖方实际为买方提供服务的客服人员优先转移给买方，以确保买方工作的平稳性。

9.4 本条所涉及的保密责任，不因合同的终止而失效。

9.5 如果卖方在收到通知后7天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由卖方承担。

10. 检验和验收

呼叫中心由北京市计量检测科学研究院市场部负责日常管理和考核验收工作，按照市场部制定的《呼叫中心考核管理办法》进行考核验收（详见附件3：呼叫中心考核管理办法）。

11. 违约赔偿

11.1 如因卖方的原因,卖方未能为买方提供相应的服务或服务不能达到买方的要求,买方有权利通知卖方限期整改。如卖方在买方规定的期限内仍未能整改到位,买方可以相应扣减服务费或解除合同。如出勤人员不足8人,买方有权扣除相应费用。如因买方的原因,卖方未能为买方提供相应的服务,买方需按照合同规定支付卖方服务费。

11.2 鉴于卖方招聘的人员系买方专用,如因买方的原因,合同不能履行,买方需按合同约定支付卖方各项人员费用及相关其他费用。

12. 不可抗力

12.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

12.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方,并在事故发生后14天内,将有关部门出具的证明文件送达另一方。

12.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的,双方应通过协商在28日内达成进一步履行合同的协议,因不可抗力致使合同不能履行的,合同终止。

13. 税费

13.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

14. 争议的解决方式

因履行合同所发生的一切争议,双方应当友好协商解决,协商不成的,按下列14.2方式解决:

14.1 提交北京仲裁委员会仲裁,仲裁裁决为终局裁决;

14.2 依法向朝阳区人民法院起诉。

15. 违约解除合同

15.1 在卖方违约的情况下,买方经政府采购监督管理部门同意后,可向卖方发出书面通知,部分或全部终止合同。同时保留向卖方追诉的权利。

15.1.1 卖方未能在合同规定的限期或买方同意延长的限期内,提供全部或部分服务的;

15.1.2 卖方未能履行合同规定的其它主要义务的;

15.1.3 买方认为卖方在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

15.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下:

15.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响买方在合同签订、履行过程中的行为。

15.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程中,以谎报事实的方法,损害买方的利益的行为。

15.2 在买方根据上述第 16.1 条规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，以政府采购监督管理部门同意的方式，购买与未交付的货物类似的货物或服务，卖方应承担买方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，卖方应继续履行合同中未解除的部分。

16. 破产终止合同

16.1 如果卖方破产或无清偿能力时，买方经报政府采购监督管理部门同意后，可在任何时候以书面通知卖方，提出终止合同而不给卖方补偿。该合同的终止将不损害或影响买方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17. 转让和分包

17.1 政府采购合同不能转让。

17.2 经买方和政府采购监督管理部门事先书面同意卖方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包不能解除卖方履行本合同的责任和义务。

18. 合同修改

18.1 买方和卖方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，由双方当事人提出书面的合同修改意见，并经政府采购监督管理部门同意后签署。

19. 通知

19.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

20. 计量单位

20.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

21. 适用法律

21.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

22. 合同生效和其它

22.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以采购文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。政府采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内，买方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。合同将在双方签字盖章后开始生效。

22.2 本合同一式 7 份，具有同等法律效力。买方执 4 份，卖方执 2 份，采购代理机构执 1 份。

附件 1: 中标通知书

中 标 通 知 书

北京精测易联科技有限公司：

兹通知，贵单位在我公司组织的北京市计量检测科学研究院呼叫中心 2023 年项目（项目代理编号：HCZB-2023-ZB0675）公开招标采购中，经评标委员会评定，报请北京市计量检测科学研究院确认，同意贵单位为本项目的中标单位。

中标单位：北京精测易联科技有限公司

中标金额：人民币小写：1283000.00 元

人民币大写：壹佰贰拾捌万叁仟元整

请贵单位自本通知书发出之日起三十日内，与采购人办理签订合同事宜。

特此通知。



华采招标集团有限公司
地址：北京市丰台区广安路9号国投财富广场6号楼1601室
电话：010-63509799

传真：010-63509799 转 808
电子邮箱：hczb104@163.com

附件 2: 费用分项明细表

序号	项目	金额 (元)	备注
1	人员费	900,000.00	呼叫中心主管 1 名、合同客户主管 1 名、坐席人员 6 名 (含合同客户辅助专员 3 名、强检专员 1 名) 的税前工资和五险一金
2	呼叫中心云平台系统使用费	150,000.00	包括云平台系统 (云客服) 使用费 (8 个坐席)、通讯费、在线咨询方面产生的费用 (包括 AI 语音应答费用等)、云平台系统 (云客服) 维护费
3	运行费	233,000.00	包括材料费 (办公软件、办公用品)、话务岗位技能培训费、管理费 (呼叫中心资质维护、固定资产 (电脑、话机、接听耳机、工服等使用维护)、公司缴纳税费 (增值税、企业所得税))
合计 (元)			1,283,000.00

附件 3：呼叫中心考核管理办法

一、目的和适用范围

为了全面了解与合理评估呼叫中心的工作情况，提高呼叫中心的工作效率，通过考核，实现呼叫中心整体素质提升的目标，特制定本呼叫中心考核管理办法，适用于呼叫中心所有员工。

二、考核原则

- 1、考核内容分为日常工作考核和业务知识考核两部分，其中日常工作考核占比 90%，业务知识考核成绩占比 10%。
- 2、日常工作考核成绩为 100 分制：话务技术指标 40 分、话务质检管理 20 分、考勤 10 分、大客户辅助工作完成情况 20 分、其他工作完成情况 10 分。日常工作考核每月计算成绩，呼叫中心所有人员的平均成绩作为呼叫中心日常工作考核成绩，占比 90%。
- 3、业务知识考核成绩为 100 分制：以话务应答口试和常见业务问题笔试两种方式进行。呼叫中心所有人员的平均成绩作为呼叫中心年度考核成绩，占比 10%。
- 4、年度考核成绩=考核期内所有月的日常工作考核平均分*90%+考核期内所有业务知识考核成绩平均分*10%。

三、日常工作考核指标（100 分，占比 90%）

（一）话务情况（50 分）

1、技术指标（30 分）

①客户满意度（10 分）：

每月满意度占比（非常满意+满意）达到 98%及以上：10 分；

每月满意度占比（非常满意+满意）90%（含）-98%（不含）：5 分；

每月满意度占比低于 90%（不含）：0 分。

②工时利用率（10 分）：

工时利用率=在线总时长/计划签入时长。此项主要是考核工作时间内工作状态，由呼叫系统每日导出时间报表计算后得到。

如一次未达到 95%，一次扣 1 分，扣完为止。

③小休率（5 分）：

小休率=小休总时长/在线总时长。此项主要是考核工作时间内工作状态，由呼叫系统每日导出时间报表计算后得到。

如一次超过 12%，一次扣 1 分，扣完为止。

④振铃时长（5 分）：

此项主要是考核呼入电话是否能够及时接听，由呼叫系统每日直接导出数据。

如平均振铃时长超过三秒一次，一次扣 1 分，扣完为止。

2、质检管理（20 分）：

每人每月按员工入职年限由系统随机抽取 10-20 条录音，呼叫中心主管负责打分，所有录音和成绩明细下个月月初交市场部客服室抽查。

在我院呼叫中心工作不满一年的员工，每人每月抽取 20 条录音，1 条录音记 1 分，合计 20 分。

在我院呼叫中心工作满一年的员工，每人每月抽取 10 条录音，1 条录音记 2 分，合计 20 分。

所有人的平均成绩即呼叫中心质检得分。

（二）考勤情况（10 分）

工作人员 8 人，每月全勤，记 10 分。

每月缺勤 1 人/次，扣 1 分，扣完为止。

(三) 强检工作 (10 分)

- 1、强检咨询一次接听率 (5 分)：如一次接听率未达到 90%，一次扣 1 分，扣完为止。
- 2、强检初审及时率 (3 分)：如超时一次扣 1 分，扣完为止。
- 3、强检相关统计情况 (2 分)：如有一次未按时完成扣 1 分，扣完为止。

(四) 大客户辅助工作完成情况 (20 分)

- 1、每月前 3 个工作日内，按要求提供合同客户基础数据及月报数据 (5 分)：按次扣分，如发现导出数据因人为失误导致错误或未按时提供，每发现一次扣 1 分，扣完为止。
- 2、日常合同客户预约等事项 (5 分)：按次扣分，如因呼叫中心失误造成投诉、抱怨等情况，每出现一次扣 1 分，扣完为止。
- 3、投标及重点客户的送检登记表、邮寄、大厅业务办理等相关维护事项 (10 分)：按次扣分，如维护期间呼叫中心出现人为失误，每发生一次扣 1 分，扣完为止。

(五) 其他工作完成情况 (10 分)

- 1、按照计划完成退检、完检、延期、催缴等通知 (5 分)：按次扣分，如某项工作有一次未按时完成扣 0.5 分，扣完为止。
- 2、参观接待情况，具体体现在工服、人员礼节礼貌和解说等情况 (5 分)：按次扣分，如某次参观接待情况出现失误扣 1 分，扣完为止。

四、业务知识考核情况 (100 分，占比 10%)

市场部客服室每个年度组织考核，以话务应答口试和常见业务问题笔试两种方式进行，每次考核成绩满分 100 分。所有人员的平均成绩作为呼叫中心年度业务知识考核成绩，占比 10%。