

# 不动产综合话务热线项目合同

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

乙方：北京讯鸟软件有限公司

签约日期：2024年6月12日



# 不动产综合话务热线项目合同

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

乙方：北京讯鸟软件有限公司

甲、乙双方就不动产综合话务热线项目，根据《中华人民共和国民法典》以及国家其他相关法律法规，经合同双方友好协商，一致同意订立合同如下，以便共同遵守。

## 第一条项目名称及地点

项目名称：不动产综合话务热线项目

项目地点：北京市朝阳区不动产登记中心（北京市朝阳区红军营东路甲8号鸿懋商务大厦）

## 第二条项目目标（详见附件一）

综述：甲方北京市朝阳区不动产综合话务热线项目，初期规模12个人工座席，具备未来可通过不改动系统主体结构，简单增加座席和许可快速扩充至30席的升级能力。乙方在合同签约前10个工作日内提供12名座席人员派遣现场服务，座席人员应完全遵守甲方关于话务热线质量的工作要求，相关内容详见附件四。

### 一、技术服务目标：

- 1、完成北京市朝阳区不动产登记中心现场客服系统集中部署；
- 2、本期涉及座席数量为12个，IVR数量为30条，语音中继接入为1条E1；

## 第三条合同总金额

合同总金额：¥1,681,900元（人民币大写：壹佰陆拾捌万壹仟玖佰元整），含税率为6%的增值税专用发票。

序号	项目明细	单位	数量	单价	金额
1	呼叫中心硬件租用	年	1	¥79,500	¥79,500
2	呼叫中心软件租用	年	1	¥62,000	¥62,000
3	远程及维护服务	年	1	¥12,000	¥12,000
4	30B+D 中继费用	年	1	¥36,000	¥36,000
5	话费	年	1	¥52,400	¥52,400
6	座席人员	人年	12	¥120,000	¥1,440,000
合计					<b>¥1,681,900</b>

#### 第四条技术服务方式和内容

1、乙方收到首付款后5个工作日内交付硬件，交付地点为：北京市朝阳区红军营东路甲8号鸿懋商务大厦，乙方负责运输到交付地点。硬件交付的内容包括：ehangisx1001 1台、研华工控机 3台、网络交换机 1台、缤特力 C3220 双耳耳麦 14部、双接头培训耳麦 1部、I3-7100 电脑 6台、3090MT 电脑 6台（硬件交付清单见附件二）。外包装检验无误后，甲方代表签署《硬件签收单》。

2、乙方在交付硬件后5个工作日内交付软件。软件交付的内容包括：讯鸟 CTI 软件、讯鸟 IVR 软件、讯鸟录音软件（软件交付清单见附件三）。安装检验无误后，甲方代表签署《软件签收单》。

3、乙方提供的 12 名现场客服人员到达甲方工作现场前，应达到甲方的管理服务要求，包括但不限于基本的话务用语、服务礼仪、工作规章制度、工作内容基本告知单等，保证甲方工作顺利开展。乙方指定 1 名客服人员作为此项目对接负责人。如甲方对乙方拟投入的工作人员服务不满意的，可要求乙方更换服务人员。

4、乙方提供的所有硬件和软件，甲方只有使用权，为租用形式，乙方在技术维护上，提供 CTI、IVR、录音、报表服务器季度巡检，每季度内的最后一周完成，并提供巡检报告。

#### 第五条项目验收方案及标准

##### 1、履约验收方案：

(1) 履约验收的主体、时间、方式：乙方完成项目工作内容后，由甲方组织验收。

(2) 履约验收程序：项目成果应符合技术标准要求，通过甲方领导审查并上报。

(3) 履约验收的内容：根据采购文件要求、响应文件响应及国家行业有关标准，针对本采购文件对应的合同中每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收。

2、验收标准：乙方提供的全部项目工作内容应符合北京市、国家相关技术标准及本项目招标文件采购需求书要求。双方工作人员按产品功能要求对软硬件测试成功，且客服人员就位。

3、非乙方产品质量原因，在验收期限内，经乙方书面通知，甲方不予答复或无正当理由拒绝验收的，视为验收通过，甲方不得以产品质量为由拒付款。

#### 第六条付款方式

本项目按年租用费用为：¥1,681,900 元（人民币大写：壹佰陆拾捌万壹仟玖佰元整），该租用费用由甲方以银行汇款方式支付，乙方银行账户信息如下：

名称：北京讯鸟软件有限公司

开户行：北京银行中关村海淀园支行

账号：01091448700120105064308

1、首付款：合同签订后10个工作日内，设备入场前，甲方支付合同总金额的50%作为首付款，首付款金额为：¥840,950元（人民币大写：捌拾肆万零玖佰伍拾元整）。

乙方应提供：

（1）金额为¥840,950元（人民币大写：捌拾肆万零玖佰伍拾元整）的符合国家规定的增值税专用发票，原件一份；

（2）付款通知书，原件一份。

2、第二笔款项：项目运行八个月后，甲方需要在10个工作日内向乙方支付合同总金额的30%款项，即¥504,570元（人民币大写：伍拾万肆仟伍佰柒拾元整）。

乙方应提供：

（1）金额为¥504,570元（人民币大写：伍拾万肆仟伍佰柒拾元整）的符合国家规定的增值税专用发票，原件一份；

（2）付款通知书，原件一份。

3、尾款：项目运行最后一个月，如项目运行的所有指标达到本合同约定的要求，甲方授权代表签署《最终验收单》，对项目成果进行验收。验收合格后，甲方需要在签署最终验收单后，在10个工作日内向乙方支付合同总金额的20%款项，即¥336,380元（人民币大写：叁拾叁万陆仟叁佰捌拾元整）。

乙方应提供：

（1）金额为¥336,380元（人民币大写：叁拾叁万陆仟叁佰捌拾元整）的符合国家规定的增值税专用发票，原件一份；

（2）付款通知书，原件一份。

4、甲方每次付款前，乙方应当先行提供付款通知书、与付款金额等额合规的增值税专用发票，否则甲方有权延迟付款，直至乙方提供为止。

## 第七条 双方权利义务

### （一）甲方权利义务

- 1、甲方拥有对软件的使用权。
- 2、甲方有权要求乙方提供本合同约定的技术服务。
- 3、甲方应依约履行付款义务。

4、当软件产品在使用过程中出现故障时，甲方应及时告知乙方，并积极配合乙方排除故障。

5、甲方不得对乙方的软件产品进行复制，不得对乙方产品进行反编译和反汇编等反向工程处理，并不得用于本合同项目以外的其他任何商业及非商业用途。

6、甲方有权利要求乙方按照合同约定提供齐备的人员，如果因员工个人原因造成的不能到岗的情况，乙方应当能够提供储备人员随时替换。

7、甲方有权利要求乙方对话务员入职前进行体检。

8、正式上岗后，因乙方话务员咨询错误造成严重后果，被追究赔偿责任的，甲方可根据实际赔偿数额扣除乙方相应的合同金额，甲方未向乙方支付的合同金额不足以支付全部赔偿数额的，甲方有权要求乙方补齐相应赔偿金额。

## （二）乙方权利义务

1、合同签订前 10 个工作日内，乙方为甲方（现场地点：北京市朝阳区红军营东路甲 8 号鸿懋商务大厦）系统安装前，乙方有义务为甲方在乙方云端搭建交互式语音应答（IVR）平台，供双方在系统上线前开展系统集成工作；

2、合同签订后，乙方于硬件设备进场后在甲方工作现场内免费为甲方提供本软件产品的安装和使用指导服务。

3、日常使用中，如甲方在软件使用过程中出现紧急情况需乙方亲临现场时，乙方承诺在 4 小时内到达现场。如甲方系统出现故障，乙方应当提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员 4 小时内到达现场处置，一般故障 12 小时内排除，重大故障 24 小时内排除。硬件设备售后服务时间为法定工作日\*8 小时；软件系统售后服务时间为每周 7 日\*24 小时。

故障等级及响应时间：

一级故障：整个系统超过 50%处于瘫痪状态，不能正常运行；

二级故障：系统性能严重下降或性能明显下降，使客户的业务运作受到严重影响；

三级故障：系统部分设备或者软件出现故障，但整个系统仍可正常工作或重启后可正常工作；

四级故障：需要硬件、软件产品功能、安装、或配置方面的信息或支援，对客户的业务运作几乎没有影响或根本没有影响。

响应及修复时限故障等级	4 小时	8 小时	12 小时	24 小时
一级故障	4 小时无法解决, 安排现场并修复故障 (注 1)			
二级故障		到现场并修复故障		
三级故障			修复故障	
四级故障				修复故障

注 1 : 4 小时修复故障的条件是除乙方提供的软件和硬件外第三方的硬件和软件是良好的并能正常运行的, 如果除乙方提供的软件和硬件外第三方的硬件和软件本身出现重大故障, 则需要先由甲方联系并解决。

4、在正常使用情况下, 该项目软硬件系统租用服务期限为 1 年, 服务期自项目实施上线甲方与乙方共同签署《终验合格书》后开始计算。

5、乙方需要对平台进行必要的升级、变更、维护时, 应按照计划产品服务中断提前 2 天书面通知甲方, 并且将产品中断安排在甲方非工作时段内。

#### 第八条不可抗力

由于不可抗力导致合同全部或部分不能履行, 或迟延履行, 甲乙双方互不承担责任, 但受不可抗力影响的一方应自不可抗力事件发生之日起七日内, 以书面形式通知另一方, 并于事件发生之日起二十日内, 向另一方提交导致其全部或部分不能履行或迟延履行的证明。遭受不可抗力的一方应采取一切必要措施减少损失, 并在事件消除后协商恢复本合同的履行, 除非此等履行已不可能或者不必要。

#### 第九条合同变更和解除

1、本合同有效期为一年, 自双方签订合同之日计算, 乙方为本项目提供系统终验通过后一年系统租用服务。

2、签约双方任何一方根本性违约, 另一方有权依法解除本合同。

3、若甲方无正当理由提前终止合作, 应赔偿乙方合同总金额 20% 的违约金。

4、若乙方无正当理由提前终止合作, 应赔偿甲方合同总金额 20% 的违约金。

5、因乙方过错导致合同变更或解除的, 除应赔偿甲方合同总金额 20% 的违约金外, 还需承担因此造成的社会影响及消除社会影响所需要的一切损失赔偿。

#### 第十条违约责任



1、如甲方未依约履行付款义务，则每逾期 1 日，甲方应向乙方支付日千分之三的逾期付款违约金，逾期超过 30 日，乙方有权单方解除合同，且逾期付款违约金连续计算至付款日，并赔偿由此造成的经济损失，包括但不限于为追索欠款而支付的诉讼或仲裁费、合理的律师费用及相关差旅费。

2、如甲方违反本合同约定，对软件产品进行复制、反向工程处理及/或将软件用于本合同项目以外的其他任何商业或非商业用途，则向乙方承担相当于合同总价 20%的违约金，并赔偿由此造成的经济损失。

3、乙方应当保证，拥有所提供的软件的全部版权，并承担相关的商业和民事责任。甲方由于使用乙方提供的产品被第三人起诉侵犯知识产权，并被追究法律责任的，乙方应当承担相应的责任，并赔偿甲方因此所承担的一切损失和费用，包括但不限于上述侵权指控中所产生的诉讼或仲裁费用、合理的律师费、调查费用、差旅费用、和解金额或生效法律文书中规定的赔偿金额。

4、如因乙方软件本身的原因导致本软件安装后不能使用，乙方将甲方已支付的费用退还给甲方。因乙方提供产品不符合甲方需求，给甲方带来损失的，乙方需向甲方支付合同总金额 20%作为违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失的，还应当承担赔偿责任。

5、乙方确保在收到甲方首付款后 15 个工作日内完成项目实施上线，如因乙方原因未能按期交付，乙方应按合同总金额日千分之五的标准向甲方支付误期赔偿，但因甲方原因（包括但不限于中继、机房等本地环境不具备）或不可抗力不能按期上线的，乙方不承担赔偿责任。

6、系统的软件部分使用过程中，如因甲方使用、操作不当造成损失，乙方不承担赔偿责任。

7、有下列情形之一的，甲方可根据造成的损失扣除乙方相应的合同金额；

① 因员工离职等原因，乙方未按合同要求及时补充人力，造成甲方人员不足的，根据空窗期占比扣除相应的合同金额。

具体计算方式为：

应扣除金额=空窗天数（工作日）/20.83（法定每月工作天数）\*员工月薪

② 因员工长期请假不能到岗的（连续请假超过 2 周或累计请假超过 4 周），乙方应及时安排人员替换。未能及时替换人员的，应按缺勤天数扣除相应合同金额。

具体计算方式为：

应扣除金额=空窗天数（工作日）/20.83（法定每月工作天数）\*员工月薪

- ③ 如乙方驻场人员发生附件四《职场安全管理制度》第八条规定情形的，按照处罚标准扣除相应的合同金额。

### 第十一条免责条款

（一）以下原因导致的结果，甲方不承担任何责任：

因乙方迟延提供付款通知书、与付款金额等额合规的增值税专用发票，导致甲方未依约履行付款义务的，甲方不承担任何责任。

（二）以下原因导致的结果，乙方不承担任何责任：

- 1、由于中国运营商线路和设备问题造成产品无法使用；
- 2、由于未被甲方授权者使用或误用平台的账号引起的损失或责任；
- 3、由于甲方原因导致的损失或责任，包括未能按时为产品续费；
- 4、鉴于计算机及互联网的特殊性，因黑客、病毒、电信部门技术或政策调整等引起的事件，或乙方为进行服务器配置、维护而短时间中断服务，或由于 Internet 上通路的阻塞造成甲方服务器访问速度下降，不属于乙方违约，因此造成甲方损失的，乙方不承担责任；
- 5、在履行本合同时，乙方对因第三方的过错或延误而给甲方或者其他方造成的损失不承担责任。乙方对通过甲方间接接受乙方服务的第三方的损失不负责任。

### 第十二条争议的解决

1、因执行本合同所引起的争议甲乙双方应先行协商解决。如协商不成，则任一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

2、发生争议或诉讼过程中，除了争议部分外合同仍可继续执行的，双方应继续履行本合同。

### 第十三条其他

1、乙方有效的营业执照副本复印件作为本合同的附件。

2、《磋商文件》作为本合同的附件，为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3、一方变更信息（包括但不限于公司名称、通讯地址、联系方式等），应及时将变更后的情况以书面形式通知另一方，否则变更方应对此造成的一切后果承担责任。双方承诺，以上信息的变更不影响本合同的执行。



4、若最终用户与甲方变更、解除或终止项目合同，则甲方应最迟于变更、解除或终止项目合同后5个工作日内与乙方签署对本合同的变更、解除或终止合同。

5、合同若有更改，需经双方盖章确认，否则视为双方意思表示不一致，本合同不成立。

6、本合同及附件一式六份，甲方执四份，乙方执两份，自双方法定代表人或经授权书确认的授权代表签字、盖章之日起生效。

7、本合同未尽事宜由双方共同协商，另行订立书面文件，该类文件经合同各方盖章生效后与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方(签章):

法定代表人  
或授权代表:



2024年6月12日

乙方(签章):

法定代表人  
或授权代表:



2024年6月12日

## 附件一

### 客服呼叫系统需求

一、功能性需求：
（一）软件系统功能需求
1. 终端工作座席设置
系统应具有良好的终端座席快速扩充功能，至少提供 12 个座席，未来如需进一步扩充座席，应当具备不更换现有网络及服务器设备，仅增加终端设备和软件设置即可快速增加工作座席的便利性，具备未来可通过不改动系统主体结构，简单增加座席和许可快速扩充至 30 席的升级能力。
2. IVR 服务功能
IVR 功能应设置变量，可存储参数、可自增服务模块，具有以下功能：
（1）快速语音播报。能自动播报业务受理范围，能自动播报接听工号。
（2）同一接入和外呼服务号功能，并统一设置为 010-*****。
（3）智能工作时段设置。可以人工设置接听工作时段，可设置话务受理的接听时段，设置节假日等接听时间。
（4）服务评价功能。应当具有对工作人员的服务满意评价功能，可以自由设置评价体系。例如，可以设置 1-5 个档次评级。
（5）可具有设置复杂多级别语音菜单的能力。
3. 数据热备份功能
应当可以对历史数据进行实时热备份，避免因意外情况造成的历史数据无法使用。备份数据包括操作记录, 文字记录, 图片资料及电话录音等形式。备份时间至少设置为一年，一年内的数据可以便捷的进行查询、导出和拷贝。
4. 升级功能
系统应具备良好的升级功能，并具有良好的系统恢复功能，以便满足未来情况需要。
（二）终端功能需求
1. 座席功能需求
（1）具备设置多级别座席的能力。可快速设置不同权限的座席，具有良好的人机对话界面。
（2）具有座席详细管理功能。可以记录和查询工号的历史签入、签出时间、IP 地址、操作记录等。可以为座席设置分组，客户可根据 IVR 语音转接对应的业务组进行分类咨询；所有座席间可以实现接听电话的互转。可以为座席分级，各级别座席设置不同的职责权限。初期预设普通和综合两个座席级别，普通座席应当具备工作账号签入、签出功能、呼叫保持功能、呼叫转移功能、小休功能、话后处理功能，电话录音功能、电话外拨功能，排队情况查看功能以及座席间即时通信功能，提示线路忙闲状态功能，工号工作情况清单统计查询，来电客户历史记录保存功能。综合座席在具备普通座席功能的基础上，还应当具有监听功能，普通座席工作状态查看、排队情况

查看功能，各座席工作清单查看功能以及工单模板修改功能（例如增加或减少业务类型）。
（3）电话客服功能。客户来电由系统自动分配转接到工作座席，座席界面应当可以直接弹出客户的来电基本信息，如是新客户，座席可便捷录入客户的姓名等相关信息，并可以根据来电直接显示客户的历史来电记录，对漏接电话可直接回拨。
2. 统计报表功能
具备完善的申诉电话接听情况统计功能。可依据来电号码、工号、座席组以及业务类型等信息进行查询和统计，可以自由设置统计查询的时间段，统计某一段时间内的电话录音信息。具体需求如下：
a. 统计分析功能：
系统提供完善的报表统计，包括话务统计、座席统计及工单统计；报表提供表单、柱状图、饼状图等多种形式，并支持报表的导出；统计报表可根据客户实际需要进行定制。
b. 呼叫中心报表：
呼入：中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、服务水平指标（满意度）；
呼出：呼出总量、呼出通话量、呼出通话率指标；
座席：座席平均在线时长、座席平均通话时长、座席通话量、座席振铃时间、座席应答速度、座席放弃时间、座席小休置忙时长。
座席组报表：一段时间内的被叫号码的中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、同座席组的座席利用率、服务人力、座席组呼叫总量、座席组呼入总量、座席组接听率、服务水平、呼出总量、座席呼叫总量、座席呼入总量、座席接听量、座席接听率、呼入平均通话时长、平均摘机时长、座席振铃未接量、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、呼出平均通话时长、转移次数、转移率。各类型业务咨询量及占比、各类型业务的平均通话时长。
座席工作效率报表：一段时间内座席的座席利用率、在线总时长、等待总时长、小休总时长、通话总时长、处理总时长、通话处理比。
呼入跟踪报表：一段时间内中继呼入总量、语音菜单挂断量、呼入座席接听量、呼入排队放弃量、呼入座席振铃放弃量、呼入值班电话、接听量、呼入值班电话放弃量。
人工未接听报表：一段时间内人工未接听量、语音菜单、座席组排队、座席振铃、值班电话振铃。
呼入客户等待报表：一段时间内的进入排队总数、最大排队长度、排队总时长、平均排队时长、座席接听排队数、座席接听排队总时长、座席接听平均排队时长、座席接听最大排队时长、放弃呼叫排队数、放弃呼叫排队总时长、放弃呼叫平均排队时长、放弃呼叫最大排队时长、溢出量。
座席状态记录：一段时间内座席的等待、小休、处理、离线的统计报表。
呼出报表：一段时间内不同座席组的呼出有效利用率、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、拨号总时长、平均拨号时长、呼出通话总时长、呼出平均通话时长。



电话满意度调查结果：一段时间内电话座席参与调查量及相关满意度调查结果业务按键请求报表。
3. 录音质检功能
可实现自行定义质检评分项目及标准，可按照权重配置不同质检项；自动计分；按照客户姓名、业务类型、通话时间、电话号码、通话座席、呼叫方向、通话时长、随机取样、录音比例进行任务筛选。支持多维度数据可视化，快速从海量录音数据中提取需检录音。支持建立质检任务，任务筛选、质检任务分配功能，形成质检报表。
4. 监控功能
可以查看各座席当前状态，支持班长席监听客服通话，支持座席转接给班长座席功能。可以查看座席组当前排队数，座席组当前通话座席数，席间通话座席数，可实时监测需要统计的各项指标的即时情况。
5. 售后保障需求
提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员 4 小时内到达现场处置，一般故障 12 小时内排除，重大故障 24 小时内排除。硬件设备售后服务时间为每周 5 个工作日*8 小时；软件系统售后服务时间为每周 7 日*24 小时。
二、性能需求
（一）系统搭建需求
整体系统的搭建应采用私有云架构，采用独立设置的数据库服务器和媒体服务器方式。互联网接入服务采用 PRI 线路，能够很好地满足数据并发的需要和软件系统流畅运行的带宽。配备的硬件设备应具备良好的兼容性，需与主流应用软件兼容，具备与多种操作系统和数据库兼容对接工作的性能。多点、分布式系统架构，具备大容量和高处理能力，可以满足申诉数据的存储、查询、处理需要，具备满足整套系统运行的数据存储空间。搭建的系统应具备良好的容错性和稳定性，可以支持长时间运行的要求。媒体网关设备应具备良好的可扩展性，支持快速扩充升级。
（二）座席设备需求
12 台硬件设备及 12 套高品质语音服务座席专用耳麦设备及至少 1 副备用耳麦、1 副双接头培训耳麦（培训新人或监听）。
（三）售后保障需求
提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员 4 小时内到达现场处置，一般故障 12 小时内排除，重大故障 24 小时内排除。硬件设备售后服务时间为每周 5 个工作日*8 小时；软件系统售后服务时间为每周 7 日*24 小时。

## 附件二

## 硬件设备清单

序号	型号	描述	数量(台)
一	媒体网关配置 (ISX100)		1
	配置详细	ehang isx100 1E1 pri 信令 DSP:60 VOIP:30 支持 30 路并发	1
二	网络交换机		1
	配置详细	华为 24 口全千兆交换机 S5720-28P-LI	1
三	服务器设备		
1	中控服务器/数据服务器		2
	配置详细	研华工控机(配置 701VG 主板 G1620, 8G, 1T*2, DVD , 千兆网卡, 5 个 PCI 槽)	2
2	媒体服务器		1
	配置详细	研华工控机(配置 701VG 主板 G1620, 8G, 1T*2, DVD , 千兆网卡, 5 个 PCI 槽)	1
四	耳麦		15
	配置详细	缤特力 C3220, 双耳耳麦 14 部, 双接头培训耳麦 1 部	15
五	电脑		12
	配置详细	I3-7100/4G/1T/DVD 刻/WIN10 19.5	6
	配置详细	3090MT/i5-10505/8G1T/DVD/E2420H 显示器	6

附件三

软件清单

软件序列	描述	单位 (个)
A-1、座席呼叫控制系统	讯鸟座席呼叫控制基本包	1
	座席许可部分	12
A-2、报表系统	报表系统基本包(含 20 坐席端口许可)	1
	10 坐席报表端口许可	0
软件序列	描述	单位
讯鸟 IVR	讯鸟 IVR 基本包	1
	0~100 端口许可	12
软件序列	描述	单位
讯鸟录音软件	录音软件基本包	1
	录音软件端口许可	12



## 附件四

### 话务公司管理服务要求

#### 一、 人员要求

##### （一）项目团队要求：

供应商应为本项目成立不少于 13 人的项目团队，其中项目负责人 1 名，要求自 2021 年 1 月 1 日起至今，曾参与过 3 个及以上类似工作。

##### （二）人员素质：

供应商应对所提供的话务员基本素质进行把关，学历要求至少专科以上，有相关电话客服经验。

##### （三）稳定性：

需保持话务员队伍的稳定性，不得经常更换人员。如遇员工合同期内离职，供应方应有合适储备人员一周内上岗替换，不得长期空岗。新更换人员应满足甲方管理服务要求，可直接上岗。

##### （四）服务态度：

供应方所提供的话务员，应适合客服岗位，性格温和，有耐心，有责任心，有亲和力，学习能力强。

##### （五）普通话：

供应方所提供话务员应语言表达清晰流利，普通话合格，没有明显口音。

##### （六）打字速度：

话务员应在通话过程中，准确记录工单。工单填写应规范，详细。因此要求话务员打字速度应至少每分钟 40 字以上。

#### 二、 接听率要求

##### （一） 呼入接听率

1. 需保证工作时间内，所有呼入且转人工服务的电话均有人接听。
2. 呼入未接听的，需半小时内回拨。
3. 呼入接听率应无限接近 100%；一次性接通率应高于 95%。

##### （二） 外呼接通率

1. 对于工作时间内呼入未接通的电话，应于来电 30 分钟内回拨，当天

下班前必须回复完。

2. 外呼等待时间：外呼电话响铃等待时长不低于 30 秒。
3. 外呼接通率应不低于 65%；如接通率过低，应于当日不同时间段内二次或三次回复。

### 三、 满意率要求

#### （一） 满意度调研

1. 话务员应在咨询结束后，对所有来电主动转接满意度评价。参评率不低于 50%。
2. 每日呼入电话中，有评价一般或不满意的，应于当日内回复，询问业务受理情况及低评价原因。
3. 系统应可以导出咨询满意度报表，满意率应不低于 95%。

#### （二） 语音质检

1. 供应商所提供的呼叫系统应能提供语音质检服务，可实现自行定义质检评分项目及标准，可按照权重配置不同质检项，自动计分；按照客户姓名、业务类型、通话时间、电话号码、通话座席、呼叫方向、通话时长、随机取样、录音比例进行任务筛选。支持多维度数据可视化，快速从海量录音数据中提取需检录音。支持建立质检任务，任务筛选、质检任务分配功能，形成质检报表。
2. 呼叫系统应能筛选出低评分的语音，统计该语音的来电时间、客户姓名、来电号码、接听人姓名、工号、通话时长、业务类型、咨询内容等形成数据报表，以供决策分析。
3. 由于电话咨询错误引发的不同渠道的投诉，应可以通过呼叫系统调取咨询录音，录音保存时间应不短于 12 个月。

### 四、 解决率要求

#### （一） 及时和针对性的业务技能提升

供应商应帮助员工有效提升沟通技能和业务知识水平，从而提升一次性解决率。尤其是倾听技巧和客户需求准确把握的技巧，更能帮助话务员准确把握客户需求，提供满意解决方案。

供应商应根据质检评分统计话务员评分较低的业务类型，对话务员薄弱业务进行针对性技能提升。

#### （二） 严格落实“首问负责和一次性告知制度”

话务员应提高自身业务水平，严格落实首问负责及一次性告知制度，并将“一次性解决率”纳入语音质检评分和员工绩效考核。

### （三）完备的知识库

供应商所提供的呼叫中心系统应具备完善的知识库，能够最大限度的满足员工在回答或解决客户问题时的知识与信息需求。

### （四）友好的查询界面

供应商所提供的呼叫中心知识库系统应满足：设计与使用界面友好、查询快捷、结构合理、更新维护及时。

## 五、 数据统计要求

供应商所提供的呼叫系统应具备完善的申诉电话接听情况统计功能。可依据来电号码、工号、座席组以及业务类型等信息进行查询和统计，可以自由设置统计查询的时间段，统计某一段时间内的电话录音信息。具体需求如下：

### （一）统计分析功能：

系统应能提供完善的报表统计，包括话务统计、坐席统计及工单统计；报表提供表单、柱状图、饼状图等多种形式，并支持报表的导出；统计报表可根据客户实际需要进行定制。

### （二）呼叫中心报表：

1.呼入报表：应包括但不限于中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、服务水平指标（满意度）等指标；

2.呼出报表：包括但不限于呼出总量、呼出通话量、呼出通话率等指标；

3.座席报表：包括但不限于座席平均在线时长、座席平均通话时长、座席通话量、坐席振铃时间、坐席应答速度、坐席放弃时间、坐席小休置忙时长等指标。

4.座席组报表：包括但不限于一段时间内的被叫号码的中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、同座席组的座席利用率、服务人力、座席组呼叫总量、座席组呼入总量、座席组接听率、服务水平、呼出总量、座席呼叫总量、座席呼入总量、座席接听量、座席接听率、呼入平均通话时长、平均摘机时长、座席振铃未接量、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、呼出平均通话时长、转移次数、转移率。各类型业务咨询量及占比、各类型业务的平均通话时长。

5.座席工作效率报表：包括但不限于一段时间内座席的座席利用率、在线总时

长、等待总时长、小休总时长、通话总时长、处理总时长、通话处理比。

6.呼入跟踪报表：包括但不限于一段时间内中继呼入总量、语音菜单挂断量、呼入座席接听量、呼入排队放弃量、呼入座席振铃放弃量、呼入值班电话、接听量、呼入值班电话放弃量。

7.人工未接听报表：包括但不限于一段时间内人工未接听量、语音菜单、座席组排队、座席振铃、值班电话振铃。

8.呼入客户等待报表：包括但不限于一段时间内的进入排队总数、最大排队长度、排队总时长、平均排队时长、座席接听排队数、座席接听排队总时长、座席接听平均排队时长、座席接听最大排队时长、放弃呼叫排队数、放弃呼叫排队总时长、放弃呼叫平均排队时长、放弃呼叫最大排队时长、溢出量。

9.座席状态记录：包括但不限于一段时间内座席的等待、小休、处理、离线的统计报表。

10.呼出报表：包括但不限于一段时间内不同座席组的呼出有效利用率、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、拨号总时长、平均拨号时长、呼出通话总时长、呼出平均通话时长。

11.满意度报表：包括但不限于一段时间内电话座席通化总量、参与调查量、参评率及相关满意度调查结果报表。

## 六、软硬件需求

(一)、呼叫中心硬件租用：实现接入数字中继 1E1,12 坐席，支持 30 路并发，包含 12 台电脑和 12 套话务耳机。

(二)、呼叫中心软件租用：以呼叫系统为基础支撑的，支持多渠道（语音、短信、微信、web IM 等）与客户进行联络交互，客服中心人员、客户经理能够紧密协作达成高效服务客户服务平台。

(三)、远程及维护服务：远程或现场系统维护。

(四)、合同金额包含 30B+D 中继费用和话费。

## 七、惩罚措施

乙方自愿接受甲方对其人员在甲方指定办公场所内行为的监督检查和违规处理。违规情况一经核实，甲方有权从乙方保证金中扣除相应金额。多次出现违规现象且经教育仍拒不改正，甲方有权要求乙方更换驻场人员。如涉嫌犯罪的，还将交由司法机关处理。