

目录

一、项目目标	1
二、定义	2
三、合同标的	3
四、双方权利和义务	3
五、服务期限	5
六、价款支付及控制	5
七、验收	7
八、知识产权及保密	9
九、违约责任	10
十、法律适用及争议解决	11
十一、责任限制	12
十二、不可抗力	12
十三、合同的变更、转让和终止	13
十四、其他	13
十五、附件	14

合同正文

根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，
甲方和乙方经友好协商，就电话咨询服务项目有关事宜达成一致意见，签订本合同，以资共同遵守。

合同各方

甲方（委托人）：北京市规划和自然资源委员会丰台分局

地址：北京市丰台区周庄子路1号院1号楼B座

邮编：100161

联系人：权雨农

电话：010-87016461

乙方（受托人）：北京政信1890智能科技有限公司

地址：北京市海淀区中关村南大街3号海淀科技大厦309室

邮编：100081

联系人：王丽丽

电话：010-68915728

一、项目目标

北京市规划和自然资源委员会丰台分局电话咨询系统政府采购项目（2026年06月01日-2029年05月31日）以为丰台区不动产登记中心提供专业化的对外咨询电话服务为目标，旨在做好丰台区不动产登记咨询电话的业务经办流程及相关事项的电话接听、解

答、记录和整理工作，为辖区社会公众提供标准、热情、高效的电话咨询服

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

2.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，包括但不限于工作说明书、技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。

2.2 工作说明书：是指约定本合同服务范围、规范及标准等特定内容的文件，即本合同附件。详见附件《工作说明书》。

2.3 服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

2.4 合同总价：是指乙方参与本项目公开招标的中标价格。

2.5 阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定将合同总价按比例分阶段进行支付的方式。乙方遵守本合同约定履行合同义务，甲方按阶段支付期对项目验收合格后，应支付给乙方相应的项目阶段费用。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.6 项目绩效考核指标：是指甲乙双方在合同中约定的本项目所要达到的目标、任务及服务效果的量化标准。详见附件《工作说明书》第三条。

2.7 验收：是指甲方按照本合同约定的项目绩效考核指标内容对乙方的服务效果进行检验的过程及结果，是合同阶段费用支付与控

制的依据。详见条款“七、验收”。

2.8 费用扣除：是指经项目阶段验收，乙方未满足甲方项目绩效指标中的日均人工接通率，或对甲方造成恶劣社会影响的情况，按相关标准进行费用扣除。详见条款“七、验收”。

2.9 业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、知识库内容、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、合同标的

3.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行北京市规划和自然资源委员会丰台分局电话咨询系统政府采购项目（2026年06月01日-2029年05月31日）的服务工作。

3.2 本合同约定的主要工作内容为：乙方为咨询电话提供人员、平台、场地等，同时按甲方要求的标准内容提供电话咨询解答服务，并接受甲方项目验收。乙方按甲方要求进行相关整改、改进与检验，不断提升服务质量与工作效率。详细描述见附件《工作说明书》。

四、双方权利和义务

4.1 甲方权利和义务

4.1.1 甲方应向乙方提供项目服务开展所必要的业务资料，并确保资料有效性。业务资料只限于项目服务与内部培训，甲方有权对业务资料的使用进行监控。

4.1.2 甲方有权在乙方未按合同内容履行服务、并经协商未果后一个月内解除合同，并进行书面告知乙方。合同解除后，未支付的项目费用将不再支付。

4.1.3 甲方有权对本项目过程进行监视、测量与管控。

4.1.4 甲方有权依据项目目标、上级要求、验收结果及项目实施效果对乙方提出项目整改与改进事项。

4.1.5 甲方有义务根据阶段支付期按项目绩效考核指标进行项目阶段验收，并在验收合格后进行项目总价的阶段支付。

4.1.6 甲方有义务进行内部各部门间的协调，以完成项目实施过程中必要的沟通、调研、审核、确认等工作。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方须遵照本合同约定的内容履行项目服务及工作，服务过程所依据的内容为甲方提供业务材料。

4.2.2 乙方须保证项目团队拥有从事本项目服务的相应资质，经甲方培训考核，能够代表行政机关接听电话，并报甲方审核备案。

4.2.3 乙方应保证坐席工作人员的稳定性。

4.2.4 乙方有义务保证项目过程中所使用到甲方提供的业务资料专用于项目服务与内部培训。业务资料如需用于他处，须经甲方书面同意。

4.2.5 乙方有义务按甲方提出的整改与改进要求进行沟通、确认与实施。

4.2.6 乙方有义务保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在

服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第九条约定承担责任。

4.2.7 乙方有义务按照 ISO9001 质量管理体系及甲方质量管理体系相关内容对本项目进行管理，并保证乙方的工作人员严格遵守甲方的有关规章管理制度。

4.2.8 乙方应当对坐席通话记录进行必要的备份，备份保留时间为1个月。

4.2.9 乙方在承包此项工作中必须维护和提高甲方的信誉和形象，不得做出任何有损甲方的行为，且乙方对外只代表甲方，不得为除甲方以外的其他任何第三方提供服务。

4.2.10 乙方人员不得借工作场地之便做与甲方工作无关的事情。

4.2.11 乙方不得开展未经甲方同意的任何其他业务，不得以甲方的名义为乙方或第三方进行广告宣传或其他任何方式的业务推介。

五、服务期限

本合同服务期限自 2026年6月1日至2029年5月31日止。

六、价款支付及控制

6.1 合同总价：

本合同总价为：¥2158020.00元；大写：人民币贰佰壹拾伍万捌仟

零贰拾元整。该价格为包含税费、服务费等与本合同有关的全部费用，除此之外甲方不再向乙方支付任何费用。

6.2 付款方式:

6.2.1 本合同甲方根据乙方阶段性工作量的完成情况，分阶段向乙方支付价款。

(1) 2026 年合同签订 30 日后，支付合同总金额的 7/60，即（大写：人民币贰拾伍万壹仟柒佰陆拾玖元整）（¥【 251769.00 】元）；完成年度工作任务并经验收合格无扣除费用事项后，于 2026 年 11 月 30 日前支付合同总金额的 7/90，即（大写：人民币拾陆万柒仟捌佰肆拾陆元整）（¥【 167846.00 】元）；

(2) 2027 年 6 月 30 日前，支付合同总金额的 1/5，即（大写：人民币肆拾叁万壹仟陆佰零肆元整）（¥【 431604.00 】元）；2027 年 9 月 30 日前，支付合同总金额的 1/10，即（大写：人民币贰拾壹万伍仟捌佰零贰元整）（¥【 215802.00 】元）；完成年度工作任务并经验收合格无扣除费用事项后，于 2027 年 11 月 30 日前支付合同总金额的 1/30，即（大写：人民币柒万壹仟玖佰叁拾肆元整）（¥【 71934.00 】元）；

(3) 2028 年 6 月 30 日前，支付合同总金额的 1/5，即（大写：人民币肆拾叁万壹仟陆佰零肆元整）（¥【 431604.00 】元）；2028 年 9 月 30 日前，支付合同总金额的 1/10，即（大写：人民币贰拾壹万伍仟捌佰零贰元整）（¥【 215802.00 】元）；完成年度工作

任务并经验收合格无扣除费用事项后，于 2028 年 11 月 30 日前支付合同总金额的 1/30，即（大写：人民币柒万壹仟玖佰叁拾肆元整）（¥【 71934.00 】元）；

（4）2029 年合同履行完毕并经验收合格无扣除费用事项后 30 个工作日内，支付合同总金额的 5/36，即（大写：人民币贰拾玖万玖仟柒佰贰拾伍元整）（¥【 299725.00 】元）。

6.2.2 阶段支付方式中的验收内容见合同条款“七、验收”。

6.2.3 在甲方开户银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方开户银行发生的上述银行费用。

6.2.4 乙方应在甲方付款前向甲方开具与当期金额等额的、符合国家规定的正式普通发票。

七、验收

7.1 甲方按项目合同总价分次支付，依据项目绩效考核指标内容对项目阶段实施效果进行验收，乙方应积极配合并按要求提供相关材料依据；项目验收结果直接控制项目费用阶段支付进度。阶段验收内容如下表：

项目阶段	验收内容
------	------

<p>1. 按照合同付款时段进行验收</p>	<p>本合同附件《工作说明书》第三条项目绩效考核指标中的：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 项目基础资源符合率 2. 日均人工接通率 3. 服务满意度 4. 投诉次数
------------------------	---

7.2 如项目阶段支付期验收结果未达到项目绩效考核指标，甲方将不予支付合同总价的本次阶段性价款，并将未达到项目绩效考核指标的事项以项目管控要求方式书面告知乙方进行整改或改进，待甲方对管控整改或改进结果进行检验合格后，再予支付。

7.3 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更服务期限、形式和数量的与本合同有关的建议给予适当的考虑。如果双方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按双方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在先的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

7.4 任何一方不履行本合同约定的义务或履行义务不符合本合同约定的，均构成违约，应承担违约责任。

7.5 本合同签订后，因甲方特殊原因（如：后续预算未获批复、上级单位政策调整导致本合同履行对甲方而言已不再必要等）导致的延期付款、合同变更或终止的，甲方不承担违约责任。

7.6 合同履行过程中，发生下列情形之一的，甲方有权单方终止本合同，乙方应向甲方支付合同总额的 30%作为违约金：

7.6.1 乙方在项目正式运行前，绩效考核指标中项目基础资源符合率未达到100%。

7.6.2 乙方在合同期内绩效考核指标中日均人工接通率低于考核指数（90%）次数超过10次的。

7.6.3 乙方在合同期内绩效考核指标中日均服务满意度低于考核指标（99%）次数超过10次的。

7.6.4 乙方电话接通人员被投诉，甲方将及时进行核实调查。经核实在合同期内却因乙方原因被投诉次数超过10次的。

7.6.5 乙方未达到上述任一项目绩效考核指标，经整改后仍不合格。

7.7 乙方电话接通人员被投诉，甲方将及时进行核实调查。核实后，在合同期内确因乙方原因被投诉，甲方将有权在年末尾款扣除相应费用，投诉一次扣除500元。

八、知识产权及保密

8.1 乙方应保证，在本项目实施过程中，所涉及由甲方提供使用的业务资料，其所有权、知识产权属甲方所有，未经甲方批准，不得用于他处。

8.2 甲乙双方任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触和知悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

8.3 甲乙双方保证上述商业秘密仅限从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

8.4 甲乙双方仅能将上述商业秘密用于与本合同项下的合作有关的用途或目的。

8.5 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密的文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

8.6 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后 10 年内以及前述商业秘密进入公有领域前，商业秘密接受方仍应承担保密义务。

8.7 乙方就基础环境包括机房、相关设备设施、软件系统、办公环境，应实现集防护、检测、响应、恢复于一体的整体安全保障体系，应定期进行安全检查和应急演练，保证系统数据和运行安全。

九、违约责任

9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，均视为违约。守约方可向违约方发出要求其履行合同义务的书面通知，违约方应在通知发出之日起 5 个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取措施的，则守约方有权要求违约方终止履行合同义务并赔偿因此造成的损失。

9.2 项目过程中所涉及甲方提供的业务资料，乙方未经甲方批准用于他处的情况，一经核实，乙方应承担相关法律责任，并承担甲方

由此所遭受的不良影响及相关经济损失。

9.3 乙方须承担本项目的实施主体责任，即：在项目实施过程中，未按照《工作说明书》中的服务规范要求而造成的服务投诉、经济损失及其他影响的责任。

9.4 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

9.5 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉或者其他不利影响的，违约方应承担由此产生的相应责任，并赔偿由此给另一方造成的损失。

9.6 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

9.7 由于乙方原因导致项目部分或全部失败，由乙方承担相应损失责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

十、法律适用及争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。

10.2 因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成一致时，应提交甲方所在地有管辖权的人民法院裁决。

10.3 在争议解决期间，除了必须在诉讼中解决的争议事项外，合同其余部分应当继续履行。

十一、责任限制

11.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，乙方原因导致的除外；
- (2) 甲方原因造成的乙方已交付的服务成果的丢失或损害；
- (3) 超出本合同的责任范围的损失。

11.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，甲方原因导致的除外；
- (2) 乙方任何非甲方原因造成的直接、间接经济损失；
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害。

十二、不可抗力

12.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

12.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

12.3 由于不可抗力致使合同无法履行的，本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

12.4 一方迟延履行合同后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

十三、合同的变更、转让和终止

13.1 本合同一经生效，非经甲乙双方协商一致同意变更本合同，并签订书面补充协议的，任何一方无论以何种方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

13.2 非经甲乙双方签署同意，任何一方无权转让本合同及本合同规定的全部或部分权利、义务。

13.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止（本合同第8.1、第8.2条除外）。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

13.4 乙方如丧失清偿能力或进入破产程序，甲方可单方决定解除本合同，但须以书面形式通知对方。合同解除前产生的合理费用，双方根据工作进展程度据实结算。

十四、其他

14.1 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充合同或补充协议形式另行约定，上述补充合同或协议与本合同具有同等法律效力。

14.2 如本合同与其各项书面文件的条款发生冲突，则其优先顺序为：

(1) 合同正文;

(2) 合同附件;

(3) 其他双方签字盖章确认的条款内容, 并且时间晚于合同正文及附件签订的书面文件。

14.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出, 并加盖公章, 以专人递交, 所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。递交完成后, 送达方和签收方均应在送达回执上签字。

14.4 本合同各条款的标题只是为了阅读方便而设立, 当某个条款具体内容与标题的含义不一致时, 不影响该条款具体内容之效力。

14.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

14.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为违反法律, 则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

14.7 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式捌份, 甲方执肆份, 乙方执肆份, 具有同等法律效力。

十五、附件

附件: 《工作说明书》

此页无正文

甲 方	名称（或姓名）	北京市规划和自然资源委员会丰台分局 (签章)			 技术合同 专用章 或 单位公章 11010200355552
	法定代表人	(签章)			
	授权代表	李燕 (签章)			
	联系（经办人）	(签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市丰台区周庄子路1号院1号楼B座	邮政 编码	100161	
	电 话	010-87016461	传真		
	开户银行				
账 号				2026年5月28日	
乙 方	名称（或姓名）	北京政信1890智能科技有限公司 (签章)			 技术合同 专用章 或 单位公章 1101081307179
	法定代表人	李浩浩 (签章)			
	授权代表	(签章)			
	联系（经办人）	(签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区中关村南大街3号海淀科技大厦309室	邮政 编码	100081	
	电 话	010-68915728	传真		
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行			
账 号	110 952 630 510 601			2026年5月28日	

印花税票粘贴处



熊青



登记机关审查登记栏:

熊青

经办人:

技术合同登记机关（专用章）

年 月 日

附件:

工作说明书

一、业务咨询服务内容

1、乙方为甲方提供以电话为基础的业务咨询服务，并按甲方要求不断探索、测试新型服务方式，如移动设备终端应用、网络在线方式等。

2、乙方须按甲方要求做好业务范围的新增与调整工作，并遵照本项目服务内容与规范要求实施。

3、乙方依据质量管理体系（ISO19001）要求，制定完整的项目管理制度及工作流程，内容包括：工作对接、知识库管理、业务培训考核、绩效考核、质检、数据分析、风险防控、投诉处理等。

4、乙方须严格与甲方服务大厅工作时间一致，能服从甲方工作要求，在可控范围内对工作内容和工作机制做出调整部署。

5、结合阶梯上岗机制，制定坐席业务能力持续培训机制、制定高峰期话量保障机制，保障业务服务质量和效率。

6、甲乙双方共同建立一套完整的业务洽商沟通机制，就工作过程中可能出现的服务风险进行洽商及解决，包括以下内容：

（1）因政策及业务调整产生电话量激增，出现线路、设备、场地无法满足要求的情况，进而引发满意度不高、经费不够等问题，双方及时沟通共同寻求解决方法。

（2）乙方通过对咨询电话接听内容进行分析，提出的关于某项

业务的建议。双方及时进行业务互动，以便更好地为公众提供服务。

二、服务规范要求

乙方在项目服务过程中，须严格遵守服务规范要求，具体内容如下：

1、依据质量管理体系（ISO19001）要求，制定与本项目相适应的服务规范内容，包括：工作流程、服务话术等。

2、依据业务部门所提供有效的标准业务内容进行电话咨询解答，标准业务内容的承载方式为“业务咨询服务知识库”系统。特殊问题按相应工作流程予以处理。

三、项目绩效考核指标

序号	项目	内容	指标
1	项目基础资源符合率	人员配置	基础资源符合率达 100%
		平台功能	
		办公场地及环境	
2	日均人工接通率	单日人工呼入数大于等于本项目期最大接听能力（6人*80个/人=480个）的接通率。	日均人工接起率 $\geq 90\%$
3	服务满意度	指当日“满意”评价的数量与评价总数的比例。	日均服务满意度 $\geq 99\%$
4	投诉次数	接收的投诉次数	投诉次数 < 10 次/年

四、硬件网络平台服务内容

提供的系统平台服务，满足云呼叫中心平台的架构体系要求，具备

电话的接入和交换功能、电话与计算机集成功能、用户来电的管理和监控功能、座席操作和辅助功能、统计报表以及实时录音功能等。容纳 6 人的接听座席并支持外线数不少于 30 条、IVR 数不少于 30 条。系统平台满足未来发展需要，本着可扩展性、先进性的原则满足未来呼叫中心平台的发展趋势，支持虚拟排队机、座席扩展、外线扩展等功能。

五、软件平台服务内容

乙方提供的平台具备以下功能：

1. 基本功能

实现采用电话、网站信息采集，未接电话可进行回拨处理。电话信息查询，知识库信息查询检索。

座席员基本功能有：签入/签出、示忙/示闲、休息/取消休息、代答、转出、进入工作状态/退出工作状态、呼叫转移、静音/取消静音、报音、呼出、内部呼叫、保持/取消保持、呼叫转移、质检功能等。

除具备以上功能外还具有以下的一些功能操作：可以对某一座席专员进行通话监听、参加通话、内部呼叫、释放来话、拦截通话、强制示闲、强制示忙、强制签出等操作，还可以对当前座席专员的工作状态进行查看。

来电处理，对于来电的处理可以分为两种方式，直接回复、协商回复。在来电的处理过程中，针对信件的内容情况选择不同的信息办理方式。

2. 数据统计功能

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。具体要求如下：

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. 工单智能识别与自动生成

通话过程中实时完成语音转文字，精准捕捉全量信息；通话结束后，通过智能算法自动提取核心诉求（如咨询事项、投诉问题、服务建议）与答复要点，一键生成结构化工单，无需人工手动整理，提升工单创建效率与信息完整性。

6. 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。

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。

5) 可具有设置复杂多级别语音菜单的能力。

7. 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。

8. 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。

六、项目人员配置内容

提供 6 名座席员，有较强的服务意识。人员要求如下：

- 1) 一般具有大专及以上学历；
- 2) 能够熟练操作计算机、运用 office 办公软件，录入速度达到 60 字/分钟以上；
- 3) 普通话标准、语速适中、语态热情、表达清晰；
- 4) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力；
- 5) 工作态度认真、具有很强的工作责任心、服从管理、具有敬业精神和奉献精神；
- 6) 从事过客户服务者优先考虑。

七、办公场地服务需求及技术规格要求

提供不少于 30 m²的独立办公场地，且未来可扩展。设立专用机房区域等。同时，办公场地具有统一的装修风格，方便进行公众接待以及参观考察。

八、其他服务内容

如在本合同履行过程中，存在增加的其他服务内容需求，可以补充合同、补充协议等书面文件形式进行约定，约定内容须由甲乙双方进行确认，加盖单位公章后有效。