

北京市计量检测科学研究院采购合同

项目名称：北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026—2027 年度）

招标编号：11000026210200176951-XM001

合同编号：HBA2026-0102

甲 方：北京市计量检测科学研究院

乙 方：北京知玮智云科技有限公司

签订日期：2026 年 8 月 20 日

一、项目背景

北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026—2027 年度）于 2026 年 7 月经 国金招标有限公司 以 11000026210200176951-XM001 号招标文件在国内公开（公开/邀请）招标。经评标委员会评定 北京知玮智云科技有限公司 为中标人（中标通知书见附件 1）。甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规以及本项目招标文件的规定，经合同双方平等协商达成合同如下：

二、服务地点和服务时间

（一）服务地点

服务地点包括但不限于北京市。

（二）服务时间

自 2026 年 9 月 6 日至 2027 年 9 月 5 日。

三、服务内容

乙方承诺将根据甲方的需要为甲方提供下列服务：

（一）客户咨询

乙方负责按甲方的要求，为甲方做好客户咨询工作，具体服务内容包括但不限于：

1. 呼入型服务

（1）业务咨询：负责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、收费标准及缴费方式等。

（2）现场检测预受理：负责向甲方市场部反馈客户的现场检测需求，依据甲方市场部制定的统一工作安排，通知客户现场检测相关事宜。

（3）客户特殊诉求反馈：负责接收客户提出的特殊服务诉求，第一时间向甲方市场部汇报，并及时将处理结果告知客户。

（4）客户意见建议收集：负责记录客户提出的合理化意见建议，分类整理汇总后向甲方市场部汇报。

2. 呼出型服务

（1）预报价：负责常规检测项目由坐席人员引导客户进行价格查询，特殊

项目向甲方市场部汇报，收到反馈信息后及时向客户进行报价。

(2) 完检信息通知：负责客户送检计量器具完检后，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知客户完检信息，并告知客户应缴费金额、办理取检等后续流程。

(3) 退检信息通知：负责客户送检计量器具出现退检时，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知客户退检信息，并告知客户退检原因、办理取检等后续流程。

(4) 检测时限及检测类型变更通知：负责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) 预约单整理：负责登记、整理客户预约需求并同步报送至甲方市场部，及时将甲方市场部的预约审核及处理结果反馈告知预约客户。

(6) 疑难问题沟通：负责收集、登记客户各类疑难问题并同步报送至甲方市场部，及时将甲方市场部的沟通协调处置结果反馈告知客户。

(7) 新客户开发及配套服务：负责对新客户或有特殊服务需求的客户进行登记、汇总并及时报送至甲方市场部，根据甲方市场部统筹意见，为客户制定并提供个性化服务方案满足客户需求。

3. 在线咨询服务

(1) 系统在线咨询：负责为甲方提供 7×24 小时全自动语音咨询服务，支持客户非工作时段语音留言咨询，乙方应及时受理、处置客户语音留言事项并完成客户回访与结果回复。

(2) 人工在线咨询：负责通过甲方网络平台与客户进行“一对一”交流，在线解答客户咨询。

4. 强制检定专项服务

(1) 强制检定咨询及解答：负责解答客户强制检定相关咨询，辅助客户填报强制检定信息，沟通协调强制检定审核环节各类问题。

(2) 强制检定辅助审核管理：负责协助完成强制检定审核工作，提升审核管理效能。

(3) 强制检定统计与报表编制：负责承接强制检定相关数据统计，按要求

完成各类专项报表编制。

(4) 强制检定其他相关辅助：负责配合完成强制检定其他配套辅助工作。

(二) 客户服务

乙方负责按甲方的要求，为甲方做好客户服务工作，具体服务内容包括但不限于：

1. 业务受理

(1) 乙方负责（不限于）安苑东里、和平里、立水桥、石景山、亦庄、氢能等院区客户送检仪器设备及附件的送检接收工作

①负责询问客户送检的常规及特殊需求，将所有送检信息录入业务系统，主动提示客户认真核对送检信息，确保录入信息准确无误。

②负责打印客户送检委托单和仪器标识，检查仪器设备及附件外观，核对仪器及附件数量，并将仪器标识准确无误地粘贴在仪器及附件的外壳或外包装处。

③负责对完成接收的仪器及附件及时进行分发，由仪器库房管理人员转送至相关实验室进行交接。

④负责生成客户送检委托单，双方确认后签字盖章，并告知客户凭送检委托单办理取检业务。

(2) 乙方负责（不限于）安苑东里、和平里、立水桥、石景山、亦庄、氢能等院区客户送检仪器设备及附件的完检发放工作

①负责凭客户提交的送检委托单办理完检仪器设备及附件、证书的取检业务。

②负责将完检仪器设备及附件生成任务单，交仪器库房管理人员及时寻取。

③负责核对仪器设备及附件的信息、数量，确认客户正常缴费后发放仪器设备及附件，并提示客户领取纸质证书或自行下载电子证书（强制检定计量器具）。

2. 客户管理

(1) 建立完善的客户档案

①负责依托客户管理系统建立客户档案，主要包括：客户基本信息、业务量信息、客户反馈信息等。其中：客户基本信息包括客户的名称、地址、联系人等，业务量信息包括客户的送检量、取检量、缴费情况等，客户反馈信息包括客户在业务办理事前、事中和事后提出的所有意见建议。

②负责对客户信息进行整理，按照分类标准，将客户信息分配到相应的类别

中，便于有效管理和分析客户数据。

③负责持续更新和维护客户档案，确保信息数据的一致性、准确性、完整性、及时性和有效性。

（2）客户送检计量器具跟踪管理

①负责根据客户计量器具送检记录，为客户送检计量器具周期检测到期前提供个性化提醒服务。

②负责根据客户计量器具送检需求，为客户定制送检计划，按计划安排送检工作。

③负责根据客户计量器具取检需求，为客户定制取检计划，按计划安排取检工作。

（3）客户欠费催缴工作

①负责根据客户实际缴费情况，确保客户足额缴纳检测费，如出现欠费情况，应及时掌握欠费的原因。

②负责根据客户欠费情况，制定欠费催缴计划并与客户及时沟通，双方达成共识。

③负责按欠费催缴计划安排落实欠费催缴工作，做好相关数据统计并及时反馈甲方市场部。

（4）合同客户日常维护

①建立合同客户VIP咨询专线：负责为合同客户提供更为通畅、便捷的咨询服务绿色通道，节省时间成本，提升服务体验。

②支持合同客户7×24小时移动咨询服务：负责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，在非工作时间范围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：负责选拔业务骨干通过培训后担任合同客户辅助专员，在满足呼叫中心常规业务基础上，根据甲方市场部的要求承接合同客户提出的合理需求与服务。

④建立完善的合同客户信息档案：负责依托客户关系管理系统，整理、完善并及时更新合同客户的名称、地址、联系人、业务量等信息，收集客户提出的各

种意见和建议。

⑤负责按照甲方市场部的要求对所有合同客户的相关数据形成月报表，每月月初完成上报。

⑥负责按照甲方市场部的要求做好合同客户的跟踪维护工作（包括送检情况、检测进度、缴费情况等），并及时反馈。

⑦加强沟通，定期回访：负责主动与合同客户进行沟通，及时获取客户需求，围绕服务态度、沟通协调能力、业务办理效率以及廉洁从业等主要问题定期进行合同客户回访，并以报告的形式反馈至甲方市场部，为合同客户管理工作提供决策依据。

3. 客户回访

（1）根据客户的特点和需求，合理安排回访时间

①负责对连续送检的客户定期进行回访，一般每月回访一次。

②负责对中途暂停或停止送检的客户及时进行回访，了解客户的意向和需求，并合理安排回访时间。

（2）采用不同方式进行回访，满足客户不同需求

①负责采用电话回访的方式，可以直接与客户进行有效的交流，了解客户真实的需求和反馈。

②负责采用邮件回访的方式，可以为客户提供更加详细的信息，给客户充足的时间考虑。

③负责采用社交媒体回访的方式，可以更加灵活地与客户进行互动。

（3）挖掘客户实际需求，提升客户回访效果

①负责与客户保持联系，了解客户的业务发展情况，及时发现客户的需求变化，制定合适的客户回访计划。

②负责通过引入自动化工具进行客户回访，减少人工操作的繁琐，提高回访效率，通过数据分析优化回访流程，提高回访成功率。

③负责在客户回访的过程中围绕服务态度、服务意识、服务形象、服务水平、服务效率、检测能力、检测周期、检测结果、差错率、处理问题及时性以及廉洁从业等主要问题进行满意度调查，关注、收集、分析、整理客户反馈的意见建议，并将反馈结果和意见建议及时反馈甲方市场部，为客户管理工作提供决策依据。

4. 统计分析

(1) 收集、整理相关数据

①负责收集相关数据，确保数据的准确性和完整性，避免因数据错误或缺失而导致分析结果失真。

②负责对收集的数据进行预处理，去除重复值、填补缺失值、纠正错误值等，提高数据质量。

③负责对预处理后的数据实施分类、排序、筛选等整理工作，提升后续数据分析及处理工作效率。

(2) 分析、管理相关数据

①负责对整理好的数据进行分析，通过数据分析，揭示数据背后的规律和趋势。

②负责将分析结果按月度、年度形成数据分析图表（包括导出的原始数据、客户预约明细表、满意度调查汇总表、人员调度表、送检统计表、取检统计表、退检统计表、检测费统计表、结账统计表、转送统计表等）或数据分析报告，并及时反馈甲方市场部，提高决策效率。

③负责对分析结果进行持续跟踪和监控，及时发现潜在的问题和风险，调整分析方法和策略，以确保数据质量和分析结果的准确性。

(三) 投诉处理

乙方负责按甲方的要求，为甲方做好投诉处理工作，具体服务内容包括但不限于：

1. 投诉处理流程

(1) 耐心倾听客户投诉内容和需求，安抚客户情绪。

(2) 准确、完整记录客户投诉信息与诉求内容，如实登记投诉时间、事发地点、涉事服务、相关人员、投诉缘由等关键要素，便于后续问题处置与数据统筹分析。

(3) 对客户的投诉进行分类与分级，针对不同类型及级别的投诉采取相应措施，确保投诉得到及时、准确处理。

①负责对客户简单抱怨或投诉直接进行处理，做好客户安抚工作并及时向甲方市场部报备处理结果。

②负责准确记录客户重大抱怨及复杂投诉，第一时间对接相关部门沟通核实、摸清实际情况，并及时反馈甲方市场部，持续跟进投诉处理进度，确保问题得到妥善解决。

③负责向客户反馈投诉处理结果，主动跟进客户满意度情况，确保客户诉求得到充分回应；若客户对处理结果存在异议或不满意，需持续统筹协调、优化处置并推进落实，直至问题得到圆满解决。

2. 投诉数据分析

(1) 通过电话、邮件、社交媒体等多种渠道收集客户投诉数据，确保收集数据真实、准确、完整。

(2) 将收集到的投诉数据通过分类、排序、筛选等方式进行整理，剔除重复、无效及错误信息。

(3) 对整理好的投诉数据进行分析，重点关注投诉类型、投诉数量、处置时效、办理结果等核心指标，深挖现存问题，研判发展趋势。

(4) 以图表、报告等形式输出数据分析成果，直观展示投诉数据特征及趋势，精准梳理服务痛点、剖析问题根源，并制定相应优化改进措施。

(5) 持续跟踪落实改进措施后的投诉数据变化情况，科学评估整改实施成效。

四、服务功能

乙方负责按甲方的要求，为甲方提供满足工作要求的服务功能，具体服务功能包括但不限于：

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、微信小程序、APP 等进行线上咨询，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、联系电话、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：以数据图表的形式将呼入呼出时间趋势、呼入呼出地域分布、坐席工作量、坐席满意度调查等进行展示，掌握平台话务变化情况，如遇特殊情况应及时反馈甲方市场部。

8. 录音存储：对每次通话录音，提高客户电话咨询和回访的及时性、准确性，持续提升服务质量。

9. 知识库储备：建立客户沟通问题知识库，实现客服人员实时培训，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，增强服务意识，提升服务水平。

五、人员配置

乙方负责按甲方的要求，为甲方提供8名专职工作人员，其中1名项目主管，7名客服人员，乙方负责招聘和管理，甲方面试考察合格后方可入职，具体要求如下：

（一）项目主管 1 名

1. 负责呼叫中心服务项目日常运行管理，做好与甲方市场部日常对接、业务沟通及事务协调工作。

2. 负责电话咨询、在线咨询、业务受理、客户管理、客户回访、统计分析、投诉处理及相关数据记录、整理、分析、跟踪并形成图表、报告等工作。

3. 大学本科及以上学历，熟悉呼叫中心运行管理模式，具备较强的现场组织协调、内外沟通对接及文字撰写能力；工作严谨细致、务实稳重，责任心强、执行力高效，具备较强客户服务思维，拥有良好的服务意识、大局意识与团队管理协作精神。

4. 具有客服相关专业基础，3年以上相关工作经验，通过简单培训能够满足甲方的服务需求。

（二）客服人员 7 名

1. 负责电话咨询、在线咨询、业务受理、客户管理、客户回访、统计分析、

投诉处理及相关数据记录、整理、分析、跟踪并形成图表、报告等工作。

2. 大学专科以上学历,具备较好的组织、协调、沟通及表达能力,工作认真,服务热情,善于沟通,执行力强,良好的服务意识和团队合作精神。

3. 具有客服相关专业基础,1年以上相关工作经验,通过简单培训能够满足甲方的服务需求。

六、服务要求

1. 乙方应具备在甲方指定区域提供相关服务的能力和紧急情况下提供服务的能力。

2. 乙方应制定各项服务的详细实施方案和应急管理措施。

3. 乙方应为甲方市场部提供满足工作要求的8个坐席。

4. 乙方提供的人员及服务内容,甲方市场部可根据实际工作需要随时进行调配,乙方应无条件配合。

5. 服务时间应满足甲方要求,严格执行甲方工作日及值班值守管理规定,借助呼叫系统的移动办公服务功能,支持客户7×24小时电话咨询,呼叫中心系统支持移动设备录音,非工作时间不能通过移动设备为客户解决问题的,应在工作时间通过移动设备录音梳理客户留言信息及时提供解决方案。甲方有非工作时间(含工作日非工作时间、周末和法定节假日)加班需求,乙方应无条件及时响应,服务费包含在总价中,甲方不另付加班费。

6. 因乙方人员出现请假缺勤、迟到早退、消极怠工、服务态度差及引发客户投诉等情形,进而影响正常工作开展,相关责任均由乙方全权承担,甲方市场部有权要求乙方更换相关在岗人员。若乙方人员无法正常履职提供服务,乙方应及时足额增补人员,保障甲方市场部用工需求,甲方保留追究乙方相关违约责任的权利。

7. 乙方全体人员办公系统使用权限,应由项目主管结合实际工作需求向甲方市场部申请授权,严禁超范围申请及违规使用工作权限。

8. 乙方在收集、处理和存储客户信息的过程中,应遵守相关法律法规,并承诺不对外提供或使用我院客户信息,保护客户的隐私权益和信息安全。

9. 乙方自愿接受甲方对其服务水平的考核,考核内容包括服务质量是否满意、响应是否及时等。合同期满进行考核,具体考核标准由甲方制定并经服务方认可。

如考核不合格，甲方有权要求乙方减免服务费或解除合同，给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿损失。

10. 投标人报价应包含人员费、呼叫中心云平台系统使用费（包括云平台系统（云客服）使用费、8个坐席费用、云平台系统（云客服）维护费、电话咨询服务产生的通讯费、在线咨询方面产生的费用（包括AI语音应答费用等））等全部费用，甲方不另付其他任何费用。

11. 根据甲方的具体要求，乙方应完成甲方市场部安排的其他工作任务。

七、付费标准和付费方式

1. 甲方向乙方支付的费用总价是人民币 1277000 元（大写壹佰贰拾柒万柒仟元整）。

2. 首付款为合同总价的 50%，于合同签订后 15 个工作日内支付；中间款为合同总价的 30%，于合同中期支付；尾款为合同总价的 20%，于合同末期支付。

3. 乙方账户信息如下：

账户名：北京知玮智云科技有限公司

开户行：中信银行北京崇文支行

账号：8110 7010 1320 3443 810

税号：91110115MA01Q8BQ48

注册地址：北京市大兴区新源大街 29 号院 1 号楼 13 层 1301

邮寄地址：北京市大兴区新源大街 29 号院 1 号楼 13 层 1302

电话：18210307869

4. 呼叫中心场地和其他办公设备等由甲方提供。

5. 鉴于甲方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，需要增加座席和其他工作人员，甲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。

八、保密义务

1. 双方应就本协议内容进行严格保密，防止信息泄露；

2. 双方应对合作过程中知晓的对方的商业机密进行保密；

3. 双方应对保密信息的使用、复制、修改、传播等行为进行限制，仅限于为

实现本合同目的所必须的范围，不得将保密信息用于本合同目的之外的任何用途。

4. 双方应对其员工等可能接触到保密信息的人员进行保密教育，并要求其遵守本合同的保密义务。

5. 本条所涉及的保密责任，不因合同的终止而失效。

九、服务保障

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

十、违约责任

1. 乙方接受甲方对其服务水平的考核，考核内容包括服务质量是否满意、响应是否及时等，合同期满考核一次，具体考核办法由甲方制定并经乙方认可。如考核不合格，甲方有权利通知乙方限期整改。如乙方在甲方规定的期限内仍未能整改到位，甲方有权扣减服务费或解除合同，给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿损失。如因甲方的原因，乙方未能为甲方提供相应的服务，甲方需按照合同规定支付乙方服务费。

2. 鉴于乙方招聘的人员系甲方专用，如因甲方的原因，合同不能履行，甲方需按合同约定支付乙方各项人员费用及相关其他费用。

十一、合同纠纷解决

双方在履行合同中发生的一切纠纷，应通过协商解决。如协商不成，任何一方可向甲方所在地法院起诉。

十二、其他

1. 本合同一式六份，甲方执四份，乙方执两份，具有同等效力。

2. 本合同的签订地为北京市朝阳区，双方同意以合同的签订地为法律管辖地。

甲方：北京市计量检测科学研究院



法定代表人或委托代理人：

陈元明

日期：2016年8月20日

乙方：北京知玮智云科技有限公司



法定代表人或委托代理人：



日期：2016年8月20日

附件1 中标通知书



中标通知书

北京知玮智云科技有限公司：

根据北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目(2026-2027年度)的招标文件和贵单位提交的投标文件，经依法组建的评标委员会评审推荐，并经采购人确认，现确定贵单位为上述项目的中标人，主要中标信息如下：

项目名称	北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目 (2026-2027年度)
项目编号	11000026210200176951-XM001 (CFTC-BJ08-2606086)
中标金额	人民币(大写)：壹佰贰拾柒万柒仟元整 人民币(小写)：¥1,277,000.00元

请贵单位在接到本中标通知书后 30 天内与采购人签订采购合同。合同签订后 5 个工作日内，将合同原件(电子扫描件一份)递交至我公司办理合同备案及保证金退还事宜。



国金招标有限公司
地址：北京市朝阳区东三环南路甲 62 号顺达国际商务中心 9 层 9C
电话：15716832906
电子邮件：gjzbb@163.com