

不动产登记中心客服系统建设项目合同

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：2022年6月15日



不动产登记中心客服系统建设项目合同

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、乙双方就不动产登记中心客服系统建设项目，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：不动产登记中心客服系统建设项目

项目地点：北京市朝阳区不动产登记中心（红军营东路甲8号）

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登记中心客服系统建设，初期系统规模 12 个人工坐席，具备未来可通过不改动系统主体结构，简单增加坐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 名坐席人员派遣现场服务，完全遵守甲方工作现场安全管理的相关规定，相关规定内容详见附件四。

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、本期涉及坐席数量为 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（即本项目按年租用费用）：人民币（大写）壹佰陆拾捌万贰仟叁佰元整（¥1,682,300），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	¥63,000	¥63,000
2	呼叫中心软件租用	年	1	¥63,600	¥63,600
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	¥48,000	¥48,000
6	坐席人员	人年	12	¥121,041.67	¥1,452,500
7	外设租用	年	12	¥600	¥7,200
合计					¥1,682,300

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：红军营东路甲 8 号，乙方负责运输到交付地点。硬件交付的内容包括：ehangisx1001 台、研华工控机 3 台、网络交换机 1 台、缤特力 C3220 双耳耳麦 12 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，需要由乙方先行进行基本的话务用语、服务礼仪、工作规章制度、工作内容基本告知单等相关培训。一周后，通过甲方考核后方可到达工作现场接受甲方精细化实操培训。由乙方指定人员作为此项目对接负责人。

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 付款方式

本项目按年租用费用为人民币壹佰陆拾捌万贰仟叁佰元整（¥1,682,300），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：中国建设银行北京中关村分行

账号：11001007300053013730

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 80%（¥1,345,840）作为首付款。

乙方应提供：

- (1) 金额为¥1,345,840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) 因乙方驻甲方指定呼叫中心人员应遵守甲方相关规定，不得实施任何危害甲

方财产安全和信息安全的行为，故乙方需支付给甲方现场维护保证金人民币叁万元整（¥30,000）。在合同签订后 10 个工作日内，经和乙方协商一致，乙方需将现场维护保证金交至甲方指定账户。

2、剩余款项：项目租用 3 个月内，甲方需要向乙方支付剩余的 20% 款项人民币叁拾叁万陆仟肆佰陆拾元整（¥336,460）。

乙方应提供：

- (1) 金额为¥336,460 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、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，否则甲方有权迟延付款，直至乙方提供为止。

第六条 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及培训。
- 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。

（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：红军营东路甲 8 号）系统安装前，乙方有义务为甲方在乙方云端搭建测试 IVR 平台，供双方在系统上线前开展系统集成工作，系统上线前乙方有义务协助甲方完成平台 IVR 设计；

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培训服务。

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是出现重大故障, 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, 应按照国家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。

第七条 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。

第八条 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、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。

第九条 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。

第十条 现场维护保证金

乙方驻甲方指定呼叫中心人员应遵守甲方相关规定，不得实施任何危害甲方财产安全和信息安全的行为，乙方需支付甲方现场维护保证金人民币叁万元整（¥30,000）。在

合同签订后 10 个工作日内，经和乙方协商一致，乙方需将现场维护保证金交至甲方指定账户。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金额。如现场维护保证金不足以扣除，甲方有权要求乙方额外给付相应金额；如最终现场维护保证金金额有剩余，甲方在合同期满后 10 个工作日内支付给乙方。

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。如现场维护保证金不足以扣除，甲方有权要求乙方额外给付相应金额。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。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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。

甲方（签章）：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局



法定代表人或授权代表：

2022年6月13日

乙方（签章）：北京网鸟软件有限公司



法定代表人或授权代表：

2022年6月15日

附件一

客服呼叫系统建设需求

一、功能性需求：	具体描述	
(一) 软件系统功能需求	描述	
1、终端工作坐席设置	系统应具有良好的终端坐席快速扩充功能	
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	
(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) 统一接入和外呼服务号功能	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历史数据无法使用。	
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、坐席功能需求		
(1) 具备设置多级别坐席的能力	可快速设置不同权限的坐席，具有良好的人机对话界面	
(2) 具有坐席详细管理功能	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。可以为坐席设置不同的职责权限。各级别的坐席间可以实现接听电话的互转。	
(3) 电话客服功能	客户来电由系统自动分配转接到工作坐席，坐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，坐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	具备完善的客户电话接听情况统计功能。可依据工号、坐席等信息进行查询和统计，可以自由设置统计查询的时间段，统计某一时间段内的情况，可以随时调取基本客户信息和电话录音信息
(1) 统计分析功能	系统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
(2) 呼叫中心报表	<p>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；</p> <p>呼出：呼出总量、呼出通话量、呼出通话率指标；</p> <p>座席：座席平均在线时长、座席平均通话时长、座席通话量报表。</p> <p>座席组报表被叫号码报表：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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>
3.录音质检功能	<p>可实现自动化批量质检，覆盖率达 100%，支持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</p>
4.监控功能	<p>可以查看各坐席当前状态,支持班长席监听客服通话,支持坐席转接给班长坐席功能。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</p>
5.售后保障需求	<p>整套软件系统提供壹年租用服务。还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</p>
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,能够很好的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,特别是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。	
(二) 坐席设备需求	12 套高品质语音服务坐席专用耳麦设备	
三、培训需求	应当包括两个方面的培训,一是系统管理员培训,可以进行简单的日常系统维护作业;二是呼叫系统操作培训。培训地点为我中心搭建的呼叫系统工作现场,提供方式为上门提供免费培训,并要保证具体工作人员能够熟练运用系统处理具体工作	
四、费用报价		
(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等	
(四) 30B+D 中继费用	1 路 PRI 信令协议 E1,按照 3000 元/月缴费	
(五) 话费	初步按照 4000 元/月核算	
(六) 坐席人员	现场客服 12 名	

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	
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	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)	
四	耳机		12
	配置详细	缤特力 C3220, 单耳	12
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/E242 0H 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

职场安全管理制度

一、工作环境

- 1、所有呼叫中心员工均有责任和义务维持办公环境的整洁（包括：场内环境卫生，以及个人桌面的整洁、地面清洁等）；
- 2、个人办公桌面卫生由个人负责，呼叫中心员工要保持办公区域干净、整洁，办公桌上仅摆放与工作有关的物品，且须保持桌面整洁和桌面摆放物品整齐美观；
- 3、呼叫中心内所有物资、设备、设施、线路等均为不动产登记中心资产，如因个人原因发生损毁，由责任人员照价赔偿；
- 4、手机带入呼叫中心须调整为震动模式；外衣、背包等物品请有序放在指定的位置；
- 5、抽烟需到指定区域；
- 6、呼叫中心员工禁止将无关人员带入办公区；
- 7、严禁在办公区域谈笑、聚众聊天、影响他人工作；工作过程中做到小声、轻步，避免影响其他同事工作；
- 8、呼叫中心员工离岗前，应将不使用的电灯、电脑、空调、取暖器、饮水机等电源开关关闭，插线板如有开关的应置于关闭状态；

二、工作礼仪

上班时须佩戴工作牌，穿着工装、仪表端庄、状态饱满、专业服务。

1、仪表：

①头发：洁净、整齐，无异味；

②着装：统一着工装上班，并保持工装的干净整洁；女员工不穿奇装异服或暴露的服装（如：低胸、透视、露背装等），男员工不得穿短裤拖鞋上班；

③在工位职守，耳麦必须随时戴在头上，保持正常接听状态。

2、仪态：

①动作：规范、适度、利落；

②坐姿：端正自然。不倚靠、不下趴，不上仰；

③语言：亲切周到的语言、温暖甜美的声音、清晰简练的话语；

④态度：诚恳有礼，但不卑微；

⑤状态：积极、放松、清醒、保持最佳的精神状态。

3、工作礼仪

与客户进行交流时：

- ①全部精力与动作集中于通话过程，使用标准问候语与话术；
- ②注意语音、语调，声音明快，态度耐心亲切；
- ③吐字清晰平缓，语气温和沉稳，避免说话过快；
- ④不得使用嘲笑和侮辱的语言回击用户；禁止抢话、严禁与客户争吵；
- ⑤咨询客户询问的问题比较多时需要耐心解答、引导。

结束通话时：

- ①感谢客户来电；
- ②即使对顾客不满也不要挂断电话后骂顾客，会影响到自己与他人的心情；
- ③心情不好时也不能摔电话，可以找一些缓解的方式，调整心态。

三、工作状态与行为

- 1、严禁坐席人员与客户之间发生如：抢话、辱骂、嘲讽、推诿、冷淡、敷衍、漫不经心、突然提高声调、争吵、言语威胁等情况；
- 2、工作区域内不随意串岗、聚众闲聊、嬉笑打闹、吃零食、大声喧哗等，确保办公环境的安静有序；
- 3、坐席人员应坚守岗位，不得擅自离岗，因事必须处理的，离岗时间超过二十分钟以上的，必须报管理人员，得到批准后方可离岗；
- 4、呼叫中心内不允许玩手机游戏、看视频、看小说、非休息时间睡觉等与工作无关的行为；
- 5、除工作涉及的内容外，严禁使用工作电话与私人联系、聊天，办公区域内接听或拨打私人电话请到呼叫中心外；
- 6、坐席人员严禁在呼叫中心内任意区域争吵、辱骂、打架斗殴，或进行其他严重影响坐席人员工作的行为；
- 7、坐席人员上线接听电话过程中严禁喝水、咀嚼食物、玩手机或从事其它与工作无关的事情；应认真倾听、应答或向客户讲解业务相关事宜，并积极完成相应的业务记录（如疑难问题笔记、客户信息记录等）；
- 8、坐席人员因个人水平不能有效应对客户来电或去电，需转管理坐席协助应答或讲解业务，对于不能当场答复的疑难问题，不得推诿给其他部门或者放任不管，应当做好记录，及时请示，24小时内给予答复；
- 9、在工作过程中，不与通话客户谈论工作以外的事情，不能利用职务之便泄露涉及机

密的信息，情节严重予以解聘；如触犯法律，则移交司法部门处理；

- 10、不得因个人情绪摔耳麦、拍打显示器、大声敲击键盘或鼠标等影响他人工作；造成设备损坏的，由责任人员照价赔偿；
- 11、坐席人员应做到业务熟练准确，严格遵守首问负责制和一次性告知制度，咨询答复内容应以不动产登记相关规定为准，超出业务范围的内容不得答复，不得误导申请人；
- 12、坐席人员需要使用自己的工号实名登录系统，不得冒名顶替；
- 13、非工作时间来电或工作时间未接通来电，必须 24 小时内予以回复。

四、出勤

- 1、坐席人员必须按时到岗,不得迟到、早退、旷工。坐席人员正点登录时间为 8:50 之前，退出系统时间为 17:30 之后。9:00 以后登录视为迟到，17:30 之前退出视为早退；
- 2、迟到或早退 30 分钟以上算当日旷工，遇特殊情况（突发交通事故或天气原因）不计迟到，但应及时告知上级领导，以便安排其他人员替代；
- 3、坐席人员请假必须提前三天告知管理人员，经同意方可休假。除遇特殊情况外，一律不接受短信、聊天工具、电话或他人传口信请假。

五、培训、考试与例会

每月不定期组织坐席人员做相应的业务知识培训以及业务考核，坐席人员在岗期间须参加并遵守培训制度，具体如下：

- 1、参加培训的坐席人员，应认真做好培训笔记并记录业务知识点、疑难问题处理办法等备查；
- 2、坐席人员应当通过科内组织的培训考试。如果考试不合格，需要择期重考。反复三次通不过考试，需要联系聘用公司进行岗位调换。

周例会：

①目标：解决并回顾当周发生的问题、客户疑难咨询、业务更新安排、本周人员工作情况等；将常见问题汇总，并提交相关的管理人员进行确认，同时安排针对性的处理方案；

②时间：每周三下午。

六、风险管控

- 1、不得将易燃易爆或带有安全隐患的物品带入呼叫中心；
- 2、呼叫中心如发生断电、断网、断水、操作系统异常、呼叫系统软件无法登陆、业务

相关网站或程序无法打开、设备故障等导致工作无法开展的情况时，工作人员应及时向管理岗报备，并积极联系并配合公司技术岗、行政岗人员协助进行处理；

- 3、坐席人员如遇其他突发、重大事件时，应及时联系当值主管报备，不得自行处理。如遇超出本职工作范围外需要解决的问题，也应及时上报。如遇特殊情况（无法联系到主管的情况下）汇报关系可以越级。

七、信息安全保密

- 1、如无特殊情况，所有坐席 PC 机原则上均须封闭 USB 接口；一线坐席人员严禁在工作 PC 机上使用 U 盘(或其他存储介质)；
- 2、严禁坐席人员在工作 PC 机上擅自安装或卸载软件；如因随意安装或卸除软件导致 PC 机无法工作的，相应的责任由责任人自行承担；
- 3、电脑、PC 机和话机 IP 地址、DNS 服务器不可随便更改；呼叫设备不可随意拔插线缆或电源；
- 4、呼叫中心区域严禁非相关工作人员进入、逗留、观察或与坐席人员攀谈；严禁对坐席屏幕拍照、录音等行为；
- 5、坐席人员在工作过程中接触的所有客户方提供的资料、信息、文档、以及员工完成服务工作后提供的结果反馈表等，均由现场主管统一进行保存；
- 6、当班人员如遇突发、重大系统问题或信息泄露问题等，应及时与现场主管汇报。

八、监督与考核

综合业务一科负责咨询人员服务过程的日常管理、培训和检查，纪检监察科负责服务结果的监督和考核。

- 1、严格遵守朝阳不动产登记事务中心《日常管理实施办法》和《业务咨询管理规定》；
- 2、纪检监察科应根据上级反馈、日常巡视、申请人投诉反馈、抽查电话录音，录像抽检，各科室反馈等渠道考核监督咨询人员的日常行为，对咨询人员的服务结果进行监督和反馈，提出处理建议，及时告知综合业务一科；
- 3、乙方自愿接受甲方对其人员在甲方指定呼叫中心内行为的监督检查和违规处理。违规情况一经核实，甲方有权从乙方合同款中扣除相应金额，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。

处罚标准如下：

- (一) 有下列情形之一的，扣除乙方 100 元/人次，扣除坐席人员 50 元/人次：

- ①未将工位标识牌放置在工位明显位置；
- ②未按工位标识牌对号入座或未正确佩戴胸卡；
- ③迟到早退 30 分钟之内；超过 30 分钟视为旷工。

(二) 有下列情形之一的，扣除乙方 300 元/人次，扣除坐席人员 100 元/人次：

- ①迟到早退 30 分钟以上及旷工；一个月内旷工三次予以辞退；
- ②在非工作时间内在职场逗留，且拒不配合值班人员清场；
- ③女员工在甲方呼叫中心内穿超短裙、露脐装等过分暴露的衣服、穿凉拖鞋等；
- ④男员工工作时间内在甲方呼叫中心内穿拖鞋、凉鞋、运动鞋、短裤、无袖或无领背心等奇装异服；
- ⑤工作时段内在办公区域睡觉或用餐；
- ⑥在办公室脱鞋或更衣等各种不文明行为；
- ⑦未保持所在办公区域环境干净整洁，如：破坏办公家具或设备、在办公区域内乱扔或堆积垃圾、桌面摆放物品存在安全隐患等；
- ⑧最后一个下班离开办公室的乙方驻场人员未做好“四关”，即关门、关窗、关灯、关饮水机；
- ⑨乙方驻场人员在工作时段内玩游戏或观看与工作无关的视频；
- ⑩业务投诉的，推诿、未尽到一次性告知的；
- ❑电话咨询人员不实名登录冒名顶替、擅自离岗、使用咨询电话拨打私人电话的。

(三) 有下列情形之一的，扣除乙方 1000 元/人次，扣除坐席人员 500 元/人次：

- ①服务态度投诉的，经核实的；
- ②接入甲方网络的办公计算机不符合甲方终端安全管理规定相关要求；
- ③办公计算机未按申请内容进行入网注册；
- ④未经许可在甲方办公网络内安装无线网络设备；
- ⑤未经许可使用甲方公共服务器或文件服务器；
- ⑥擅自使用电热水壶等电器；
- ⑦未经许可擅自拷贝甲方数据。

(四) 有下列情形之一的，扣除乙方 2000 元/人次，扣除坐席人员 1000 元/人次：

- ①在呼叫中心内打架斗殴；
- ②在呼叫中心非许可吸烟区域内吸烟；
- ③未经许可私自改变办公计算机网络配置，如 IP 地址和网关。