

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 2024 年项目

招标编号：TAHP-ZB-2024-1181

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： 2024 年 07 月 09 日



呼叫中心服务合同

一、项目背景

北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务 2024 年项目 于 2024 年 6 月经 中和德汇信息技术有限公司 以 TAHP-ZB-2024-1181 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、服务时间与人员配置

1、服务时间为：2024 年 8 月 5 日至 2025 年 8 月 4 日。

2、呼叫中心由北京市计量检测科学研究院公共事务与市场部（综合业务部）（以下简称市场部）负责日常管理工作。

3、甲方需要的客服数量为 8 人，乙方负责招聘和管理，其中呼叫中心主管 1 名，全面负责呼叫中心工作及与市场部对接工作；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，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；客服人员 7 名，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，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。

4、工作时间以甲方要求为准，乙方不得以工作时间为由提出超出本合同的费用。

三、服务内容

乙方承诺呼叫中心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：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：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：接到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：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：常规检测项目由坐席人员直接报价，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：客户送检的计量器具完检后，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知向客户完检信息，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：客户送检的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：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) 预约单整理：记录并整理客户预约需求反馈至甲方市场部，将甲方市场部预约处理结果及时通知预约客户。

(6) 疑难问题沟通：记录客户提出的疑难问题及时反馈至甲方市场部，并将甲方市场部沟通协调结果及时通知客户。

(7) 新客户开发及配套服务：对于新客户或有特殊服务需求的客户，记录客户需求并及时反馈甲方市场部，为客户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：乙方为甲方提供 24 小时系统自动语音咨询服务，客户可在非工作时间语音留言咨询，乙方工作人员应对客户语音留言及时处理并回复。

(2) 人工在线咨询：乙方工作人员可通过院网络平台与客户进行“一对一”交流，在线解答客户咨询。

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。

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：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。

（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、宝坻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的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，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、宝坻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，并提示客户自行下载电子证书。

2、客户管理

（1）负责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) 负责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) 负责客户欠费催缴工作

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。

3、客户回访

(1) 负责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) 负责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) 负责挖掘客户实际需求,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）负责收集、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进行整理，如分类、排序、筛选等，便于后续分析、处理，提高分析效率。

（2）负责分析、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）负责耐心倾听客户投诉内容和需求，安抚客户情绪。

（2）负责准确、完整记录客户的投诉信息（包括投诉时间、地点、涉及的服务或人员、投诉原因等）和需求，以便后续处理和分析。

（3）负责对客户的投诉进行分类和分级，根据不同类型的投诉采取相应的措施，确保问题得到及时、准确的处理。

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

②负责对客户重大抱怨或复杂投诉准确记录，及时与相关部门进行沟通协调，

详细了解实际情况，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，确保客户满意。如果客户对处理结果不满意，需要继续协调，直至问题得到解决。

2、投诉数据分析

(1) 负责从电话、邮件、社交媒体等多种渠道收集客户投诉数据，确保数据的准确性和完整性，可以通过验证客户身份、核实投诉内容等方式来提高数据质量。

(2) 负责将收集到的投诉数据通过分类、排序、筛选等方式进行整理，去除重复、无关或错误的信息。

(3) 负责对整理好的投诉数据进行分析，重点关注投诉的类型、数量、处理时长、处理结果等数据，以发现潜在的问题和趋势。

(4) 负责将分析结果以图表、报告等形式呈现，直观反映投诉数据的特点和趋势，根据分析结果，识别投诉数据中反映的问题和痛点，找到问题的原因，制定相应的改进措施。

(5) 负责持续跟踪实施改进措施后投诉数据的变化，评估改进效果。

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、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、乙方提供人员及服务内容由甲方市场部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，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。服务费包含在总价中，甲方不另付加班费。

6、由于乙方人员请假、迟到或早退等原因对工作造成影响，应由乙方全权负责，乙方人员（包括乙方为甲方提供的所有工作人员）无法正常为甲方提供服务时，乙方应随时保证甲方的用人需求，甲方保留追究乙方相应责任的权利。

7、乙方所有人员业务系统工作权限应根据实际工作需要，由项目主管向甲方申请授权，不得超范围申请、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、乙方愿意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，具体考核办法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、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。

六、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 1297000 元（大写壹佰贰拾玖万柒仟元整）。

2、如中标单位为中小企业，则支付方式为：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。如中标单位为企业，则支付方式为：首付款为合同总价的 30%，于合同签订后 15 个工作日内支付；中间款为合同总价的 50%，于合同中期支付；尾款为合同总价的 20%，于合同末期支付。

3、费用包括呼叫中心 8 名人员的人员费、呼叫中心云平台系统使用费、运行费等(详见附件 2:费用分项明细表)。

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：中国光大银行股份有限公司北京大兴金星路支行

账 号：3554 0188 0000 68954

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 1301

电 话：010-80222667

4、呼叫中心场地和其他办公设备等由甲方提供。

5、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，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。

七、违约责任

1、如因乙方的原因，乙方未能为甲方提供相应的服务或服务质量不能达到甲方的要求，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，甲方可以相应扣减服务费或解除合同。如出勤人员不足 8 人，甲方有权扣除相应费用。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。

八、商业秘密及服务保障

- 1、双方应就本协议内容进行严格保密；
- 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、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。
- 4、本条所涉及的保密责任，不因合同的终止而失效。

九、其他

- 1、本协议一式六份，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；
- 3、本协议自双方签字盖章之日起生效。

甲方：北京市计量检测科学研究院

法定代表人：

委托代理人：

日期：2024 年 07 月 09 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：2024 年 07 月 09 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：

在我公司组织的“北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务
2021年项目”政府采购项目中（招标编号：JDM-2B-2021-1161），
经评标委员会评定，根据北京市计量检测科学研究院确认，同意贵公
司中标，特此通知。

中标单位：北京知玮智云科技有限公司

中标金额：1295000.00 元

中和德汇工程技术有限公司

二〇二四年六月二十六日

附件 2 费用分项明细表

类别 名称		数量	价格 (万元)	金额 (万元)	备注
服务类	1、人员费	1	16.5	16.5	1 名项目主管税前工资和五险一金等全部服务费用。
		7	10.5	73.5	7 名客服人员的税前工资和五险一金等全部服务费用。
	2、呼叫中心云平台系统使用费	1	10	10	云平台系统（云客服）使用费、8 个坐席费用
		1	2	2	云平台系统（云客服）维护费
		1	2	2	电话咨询服务产生的通讯费
		1	1	1	在线咨询方面产生的费用(包括 AI 语音应答费用等)
	3、运行费	1	2	2	材料费（办公软件费、办公用品费）
		1	3.5	3.5	岗位技能培训费
		1	7.5	7.5	管理费（呼叫中心资质维护费、坐席话机、接听耳机等使用维护费）
		1	12	11.7	服务公司缴纳税费（增值税费、企业所得税费）等
总计				129.7	