(2026)朝卫合0007号

合同编号：

朝阳区卫生健康委员会2026年“接诉即办”工作服务采购项目合同

项目名称：朝阳区卫生健康委接诉即办工作服务采购项目

委托方（甲方）：北京市朝阳区卫生健康委员会

受托方（乙方）：北京更好科技有限公司

签订日期：2026年2月7日

本合同甲乙双方，就甲方采取服务外包方式，由乙方承接接诉即办工作服务采购项目，并由甲方支付相应合同款项，乙方接受委托并负责此项目实施。甲乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同遵守。

一、服务内容

按照甲方服务需求标准，由乙方选派具有相应从业资质与能力的专业人员，并根据甲方服务需求，负责“接诉即办”相关工作，提供本项目服务。具体如下：

（一）提供人员驻场服务

乙方选派接诉即办人员到甲方指定服务场地负责本合同项下的工作，其中：

1.组建专业热线服务团队，乙方提供服务的人员，专业以医学相关专业为主，具有医学专业背景及相关工作经验优先。对于不符合岗位要求的人员，甲方可要求乙方限期进行更换。

2.设置项目经理1名负责本合同的履行及整体工作的协调安排和上传下达任务，该项目经理应按要求保障乙方提供本合同项下的服务，保质保量、按期完成任务，解决由乙方负责的各项事宜，对其行为乙方应予认可。如更换人员，乙方应及时书面告知甲方。

3.配备业务能力高，学习能力强且能够满足甲方服务需求的工作人员，协助项目经理，共同履行本合同内乙方义务。

4.乙方人员负责按照本合同约定及甲方要求开展工作，保障7天*24小时全年值守工作，重点保障夜间值班值守、周末、节假日值班值守工作，具体工作安排如下：

（1）日常专班：根据甲方要求，采取24小时值守工作，覆盖相关科室接诉即办各项保障类工作，确保紧急案件第一时间受理转办；

（2）周末专班：周六、周日轮流值守，覆盖相关科室接诉即办各项保障类

工作；

（3）法定节假日专班：法定节假日、重大任务、重要时段的定岗值守工作，做好各项服务保障。

甲方有权根据实际情况要求乙方调整各班值守人员数量及临时调整工作安排，乙方应予同意并积极配合。

如因乙方提供的驻场服务不符合本合同要求等乙方原因，造成甲方工作出现任何问题的，乙方应协助甲方及时解决，并承担由此给甲方造成的所有直接经济损失及相应的违约责任。

（二）提供数据分析报告

按照甲方工作要求，落实甲方市民热线反映情况周报、月报制度，包括但不限于：甲方的排名情况、诉求受理情况（总体案件数量、问题分类、部门分类、行业分类）、突出问题情况（一人多反映，多人反映同一同类问题、历史遗留问题等）以及重点问题处理过程及处理结果等。

常态化跟踪各类数据与诉求变化情况，向朝阳区卫健委提供每月一期、每季度一期、半年报一期、全年一期，共计18期数据分析报告，内容包括但不限于：包括本单位综合考评情况、案件分布情况、案件重点分析、问题与对策等内容，数据分析报告每月考核成绩公布后10日内完成。

针对诉求反映的问题，结合诉求办理情况，调研走访重点诉求承办部门（单位），了解承办部门（单位）在接诉即办工作中的经验与做法、问题和建议。对调研情况出具专题报告，提出完善行业管理的工作建议，进一步推动高频、共性、典型问题的主动治理。

甲方有权根据实际情况及需要，要求乙方调整周报、月报及数据分析报告，包括但不限于：报告的内容、形式、数量等，乙方应予同意并积极配合。若乙方提交的相关报告不符合甲方要求的，乙方应予以调整，直至满足甲方需求。

如由于乙方提供的数据分析服务不符合本合同要求等乙方原因，并未根据甲方要求修改，造成甲方接诉即办工作出现相关问题或不利影响的，乙方应协助甲方进行问题解决。如造成重大损失，乙方承担由此给甲方带来造成的直接经济损失及相应的违约责任。

（三）协助甲方开展诉求处置工作

乙方按照本合同约定及甲方要求对政民系统平台的工单进行签收、派发、反馈等全流程工作。

签收、派发：根据案件内容将工单转发至相关部门联系人员，并抄送甲方相关负责人；重点案件、涉稳案件按规定时间内转办完成，及时通知甲方主要领导，做到“随签随派、案件不过夜”，提示并督促相关部门在规定时间内形成处置结果。

反馈：收集处置结果后，严格对照市区两级要求就案件背景说明、处置过程、处置结果以及后续跟进等事项进行核查，确保符合要求。

沟通：有处置结果的诉求对来电人进行沟通调查，向来电人反馈后将问题的办理情况及结果做好台账记录，按照沟通标准上传录音。

督办：对未解决、不满意的诉求汇总上报主管科室，并对各业务科室提出二次处置要求，对重点诉求进行督办，提升解决率与满意率。

甲方有权根据实际情况及需要，对开展诉求处置的相关工作进行调整，乙方应予同意并积极配合。

如因乙方提供的诉求处置服务不符合本合同要求或“接诉即办”工作要求等乙方原因，造成甲方接诉即办工作出现相关问题或不利影响的，乙方应协助甲方进行问题解决。如造成重大影响，乙方承担由此给甲方带来造成的损失及相应的违约责任。

（四）服务质量要求

1.各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到高质量服务，不得因服务或业务问题引发有效投诉。（有效投诉指经核实，投诉事项属实或部分属实成立的情况）。

2.乙方驻场人员服务态度零投诉。

3.乙方驻场人员考核合格上岗率100%。

4.乙方要保障驻场人员稳定，季度人员流失率小于15%。

5.乙方驻场人员综治安全无事故。

6.开展各类业务培训及考核，及时建立，维护知识库。

7.具体服务质量要求详见附件《朝阳区卫生健康委员会接诉即办项目服务考核细则》。该细则内容为本项目的验收标准。

二、服务期限及服务地点

服务期限：本项目自2026年2月10日起至2027年2月9日止。

服务地点：北京市朝阳区卫生健康委员会（甲方亦有权调整乙方具体驻场地点）。

三、合同费用标准与支付方式

1.本项目合同含税总金额为人民币：（小写）2957869.58元，（大写）贰佰玖拾伍万柒仟捌佰陆拾玖元伍角捌分。

上述合同金额已包含了乙方在履行本合同义务过程中的一切费用。包括但不限于：服务费、服务过程中所需的材料费、食宿费以及相关税费、银行保函费用等。除本合同另有约定外，甲方不再支付乙方任何其他费用。

2.甲方采用转账方式，分三次向乙方支付本合同约定全部金额。

（1）第一笔费用：合同签订后30日内甲方向乙方支付合同款项首付款（合同总金额的70%）即人民币：（小写）2070508.71元，（大写）人民币贰佰零柒

万零伍佰零捌元柒角壹分。

（2）第二笔费用：2026年7月15日前，甲方向乙方支付本项目合同进度款（合同总金额的20%）即人民币：（小写）591573.93元，（大写）人民币伍拾玖万壹仟伍佰柒拾叁元玖角叁分。

（3）第三笔费用：甲方于2026年11月15日前按照考核细则组织第一次验收（附件：朝阳区卫生健康委员会接诉即办项目服务考核细则），依据考核结果，甲方经双方书面确认后有权按《朝阳区卫生健康委员会接诉即办项目服务考核细则》中的标准对不合格的内容直接扣除相应款项，并在乙方提供等额银行履约保函后10个工作日内支付尾款。尾款金额以甲方验收后确定的金额为准，乙方不持异议。

3.乙方应在甲方付款前，向甲方提供与当次付款等额的正规发票。否则，甲方有权拒绝付款。

乙方指定本合同款项的唯一收款账号信息：

开户名称：北京更好科技有限公司

开 户 行：中信银行北京三里屯支行

账　　号：8110701012702936153

如乙方变更上述账户信息，应提前书面通知甲方，否则甲方将合同款支付至上述账户视为乙方收讫，由此造成的损失及后果乙方自行承担。

合同期内，如遇甲方因财政资金政策原因导致的延迟付款情形，甲方需及时向乙方说明情况，双方认可在此情况下，甲方不承担逾期付款的违约责任。

4.本合同最终决算价款以最终验收结果甲方确定的金额为准。如最终验收时出现需扣除款项的情况，乙方应自收到甲方通知之日起5个工作日内退回应扣除

款项。

四、验收

乙方于2026年2月15日前组织服务项目最终验收，甲方有权自行验收，也有权委托第三方进行专业验收。依据验收结果，由甲方确定本合同最终决算价款，并在乙方退回应扣除款项后，甲方向乙方出具银行履约保函解押文件。

五、甲方的责任与义务

1.由甲方负责对乙方服务进行监督及服务内容审核，有权提出任何的意见和建议，乙方应予采纳。

2.甲方有权利根据临时情况向乙方提出调整本合同服务内容，经双方协商一致后，据此修改。

3.甲方需为夜班值班值守人员提供临时休息场所。

4.甲方负责保障工作所需的政务专网的连通。

5.甲方在接受乙方提供服务过程中，经双方评估确认乙方选派的人员不符合本合同约定或甲方要求的，包括但不限于质量考核不合格、违法违纪、犯罪或给甲方造成无论何种形式的损失或无论何种形式无法胜任甲方要求的工作等原因，甲方有权要求乙方更换乙方选派到甲方的工作人员，乙方应当及时调换人选。

6.未经乙方书面同意，甲方不得安排乙方人员从事服务事项以外的工作。否则，由此产生的乙方人员的意外伤害事件或给任何第三方造成损害的，应由甲方承担相关的赔偿责任。

7.甲方应为乙方人员提供安全、符合国家劳动保护相关法律法规规定的办公场所和完成工作任务必须的工作条件（约定由乙方提供的除外）。

8.如甲方超出合同内容标准需由乙方提供服务的，甲方须与乙方协商一致，如发生费用可双方协商承担方式。

六、乙方的责任与义务

1.乙方为甲方提供的服务项目包含但不限于上述服务内容，如在服务过程中甲方需要额外增加与接诉即办相关服务内容，乙方应予以积极配合。

2.乙方项目负责人及驻场经理应保证每月至少1次向甲方汇报工作情况，包括但不限于业务工作情况、人事变动情况、员工考核情况。若乙方未按时汇报，并对甲方工作造成负面影响，乙方应按服务费的2%向甲方支付违约金。

3.乙方须在收到甲方人员调换通知单的20个自然日内将人员补充到位。如乙方在合同规定时间内未及时提供补充人员并造成工作延误，乙方应按服务费的2%向甲方支付违约金。

4.乙方选派的工作人员应在入职前接受乙方培训,并具有履行本合同服务相应的资质和能力，若出现未经过入职培训及岗前考核就参与甲方工作的情况，甲方有权要求乙方更换人员，经甲方书面通知，乙方超过5个工作日未更换的或累计出现三次未经过入职培训及岗前考核就参与甲方工作的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方退还已付未发生的的款项（如有），同时要求乙方按服务费的2%向甲方支付违约金。

5.乙方工作人员应服从甲方对工作相关的检查和督促，定期对工作进展、情况进行抽查，对无法达到甲方服务标准的工作人员，甲方有权经双方评估确认后要求乙方更换。乙方应当保证工作人员相对固定，并制作工作人员清单，并交甲方书面备案，更换相关人员前应提前三十天书面通知甲方并获甲方同意。

6.未经甲方书面许可,不得将本合同范围内的权利义务转让给其他任何第三方。

7.乙方确保选派的工作人员应当确保身体健康等，并在甲方服务期间，乙方委派的人员需遵守国家法律、法规、甲方的业务流程及操作规范，不得侵害甲方人身、财产权益，否则，甲方除按照本合同约定追究乙方违约责任外，乙方对甲

方的全部直接经济损失还应承担赔偿责任，且甲方有权单方解除本合同。

8.乙方保证提供的本项目服务符合国家、行业、北京市地方规定的关于接诉即办项目的相关服务要求和标准，并符合本合同的约定及甲方的要求。如不符合前述规定要求的，应按照本合同的约定承担违约责任，并赔偿由此造成甲方的所有直接经济损失。

9.乙方在对甲方提供服务时，乙方须保证其服务不侵犯其他任何第三方的合法权利，如发生任何问题，由乙方负责，与甲方无关，甲方除按照本合同约定追究乙方违约责任外，有权单方解除本合同，对甲方产生其他直接经济损失的，乙方应予全部赔偿。

10.乙方人员在服务期间须在甲方指定的场地内服务，必须爱护甲方财产，如因乙方原因造成甲方的财产损失，乙方负责修复或者赔偿。

11.乙方指派的人员在往返途中、以及服务期间，发生的包括疾病、意外伤害等事故，与甲方无关，由乙方自行处理，甲方不承担任何责任和费用。

12.乙方须保证自己具有本协履议的能力与资质，否则造成甲方直接经济损失的由乙方全部赔偿。

13.乙方提供其工作人员履行本合同义务所需数量的办公设备及办公工具。

14.乙方在服务期间须提供两次全系统业务培训，一次接诉即办宣传活动。

15.乙方在服务期间有义务接受甲方考核并按照考核结果及考核细则规定的相关标准（详见附件）承担责任。

16.本合同期满终止或解除的，乙方应在合同期满或解除之日起3日内，撤离甲方场所并将甲方提供的办公及休息场所整理清洁后返还甲方，做好工作交接。乙方遗留在甲方场所内的办公设备及办公工具视为乙方放弃，甲方有权自行处置。

七、违约责任

1.乙方违反本合同约定，提供服务不符合法律法规、规章制度规定及本合同

规定要求的，由乙方负责更正和修改，由此产生的费用由乙方承担，造成甲方直接经济损失的，乙方应予全部赔偿。

2.一方违反本合同规定，给另一方造成经济损失的，除以本条约定承担上述违约责任外，违约方还应承担相当于所有损失30%的违约金，本合同另有约定除外。

3.如果乙方发生以下实质性违约情况，除承担赔偿全部损失的违约责任外，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付违约金：

（1）乙方提供的服务不符合合同约定标准，不符合甲方的要求，并且在甲方指定的合理时间内仍未能纠正，或者纠正后仍不符合本合同的约定，不符合甲方要求的。

（2）乙方违反本合同项下的保密义务而对甲方造成严重不利影响或重大损失（经济损失达到人民币10万元）的。

4.甲方不履行本合同义务，且在乙方书面通知后10日内仍不履行的，乙方有权立即解除本合同。对乙方产生其他直接经济损失的，甲方应予赔偿。

5.乙方违反本合同应履行的义务，应当赔偿由此给甲方造成的全部损失（包括但不限于直接经济损失、实现权利产生的律师费、诉讼费、代理费、保全费、公告费、评估费、鉴定费、拍卖费、差旅费、电讯费等）。

八、责任免除

由于不可抗力原因（基础电信运营商网络故障、系统故障、物业停电、战争、地震等）所造成的工作环境无法正常运营，甲方不得追究乙方责任。

九、知识产权

1.乙方应保证其提供给甲方的工作成果不侵犯任何第三方的合法权利及不存在任何权利瑕疵，且保证甲方免予承担因按本合同购买服务而侵犯或被指控侵

犯他人的知识产权的任何赔偿责任。若乙方提供的工作成果存在侵犯任何第三方权利或存在权利瑕疵的情形，则甲方有权选择如下任何一种解决方案：

1）、乙方应自行与第三方进行协商并妥善解决，确保不影响甲方对该工作成果的正常使用，并且自行承担由此产生的全部费用；

2）、甲方有权单方解除合同，并要求乙方一次性支付合同总价30%的违约金，且乙方应承担由此给甲方造成的全部损失。

十、保密责任

乙方应保证在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的、与甲方有关的任何文件、信息及电子数据、工作底稿、照片等所有资料予以保密，采取严格的保密措施，并约束乙方有可能接触到上述保密资料的员工遵守本保密约定。未经甲方事先书面同意，乙方及乙方所有参与本项目的工作人员不得以任何形式擅自保存、复制与项目有关的所有信息并泄露给任何第三方或将其用于与本合同无关的用途。如乙方违反本条约定，甲方有权单方解除合同。因乙方过错或重大过失造成泄密导致严重后果的，应当承担相应法律责任和相应赔偿责任。

十一、争议解决

本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决；协商不成或不愿协商的，任何一方均有权提交本合同签订地北京市朝阳区有管辖权的人民法院处理。

十二、合同的签署与生效

1.经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效，合同附件、补充合同与本合同具有同等法律效力。

2.各方对本合同中之重要信息（包括但不限于地址、联系人、电话、传真、邮箱等）变更之时，应立即书面通知对方，确保对方知晓相关信息的变化，否则，

其应承担因此带来的一切不利后果。凡是有关本合同的通知、请求或其他业务往来，需以书面形式（包括但不限于传真、邮寄、电子邮件、快递）发送到本合同约定地址、传真号码、邮箱等均为有效。

3.双方确认以下地址为履行合同过程中及所有司法文书的有效送达地址：

甲方：北京市朝阳区卫生健康委员会（北京市朝阳区甜水园东里甲1号）

乙方：北京更好科技有限公司（北京市朝阳区东四环中路41号20层2003室）

4.本合同一式肆份，双方各执两份，具有同等法律效力。

附件：朝阳区卫生健康委员会接诉即办项目服务考核细则

（1）定期对区卫健委系统内接诉即办工作人员组织业务知识培训并针对后续培训效果跟踪，每年不少于2次培训，不达标每次扣除5万元。

（2）为保障顺利运营，乙方要制定热线运营管理制度、工作流程制度、培训制度、安全管理制度，缺少一项扣除5千元。

（3）未经甲方允许，服务期间驻场人员季度流失不得高于 4 人，每超过 1 人次，扣除人民币 1 万元。

（4）乙方工作人员在签收、分派、督办等工单处理过程中，出现失误，造成指标不达标情况，每次扣除2千元。

（5）乙方工作人员因工作原因出现被投诉，经核实属实的，每次扣除人民币 5 千元。

（6）违反本合同其他相关规定的，每次扣除人民币 5 千元。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市朝阳区卫生健康委员会

法定代表或授权代表（签字）：

签订日期：2026.2.7

乙方（盖章）：北京更好科技有限公司

法定代表或授权代表（签字）：胡雪松

签订日期：2026.2.7