

北京市丰台区医疗保障局
2026 年电话咨询服务

合 同 书

甲方（委托方）：北京市丰台区医疗保障局

乙方（受托方）：小哆智能科技（北京）有限公司

签订日期：2026.2.24

合 同 书

甲 方： 北京市丰台区医疗保障局

乙 方： 小哆智能科技（北京）有限公司

依据《中华人民共和国民法典》规定，北京市丰台区医疗保障局（委托方以下简称“甲方”）和小哆智能科技（北京）有限公司（受托方以下简称“乙方”），双方本着平等互利的原则，就2026年电话咨询服务事宜，同意按下述条款和条件签署本合同。

第一条 服务期限

本项目服务期限为自 2026 年 3 月 11 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

第二条 服务内容

服务内容：

甲方负责统筹、协调、监督、考核、指导乙方服务热线运行管理工作；甲方负责对乙方提供的服务进行定期评价考核；指导乙方进行呼叫中心知识库的采集及更新工作；指导协调乙方咨询服务人员的业务培训工作。

乙方负责按照甲方要求，为本项目提供以下咨询服务：提供语音咨询大模型系统服务；提供智能呼叫中心系统服务；提供医保线上大厅运营及认证服务；提供医保垂类大模型运营服务；提供人工坐席医保业务解答服务，包括基本医疗保险、生育保险等；驻场办公，协同处理工单进度查询、经办对接等以及其它配套设施服务等。具体服务内容详见《附件一：服务清单》。

第三条 项目合同金额及支付

1. 本合同总金额为人民币 ¥985,330.00 元，（大写：人民币 玖拾捌万伍仟叁佰叁拾元整）。

2. 第一次付款：预付款。甲方在本项目合同签订后 30 日内向乙方支付本合同总价款的 50% 首付款，即人民币 ¥492,665.00 元，（大写：人民币 肆拾玖万贰仟陆佰陆拾伍元整）。

3. 第二次付款：服务运营满 6 个月且通过甲方测评考核合格之日起 10 日内甲方向乙方支付本合同总价款 50% 的服务费，即人民币 ¥492,665.00 元，（大写：人民币 肆拾玖万贰仟陆佰陆拾伍元整）。

4. 乙方应在每次收到相应款项前开具符合国家规定的税率为 6% 增值税发票。

第四条 甲方权利及义务

1. 项目实施期间可随时了解掌握项目工作进度及资金运作。
2. 协助乙方解决项目实施过程中非商业原因导致的困难事项。
3. 组织人员成立小组，监督项目执行情况，全面了解组织和服务情况，受托方应主动、积极配合监管。
4. 收到乙方提交的项目考核报告后，对乙方的项目实施情况进行评估，完成项目实施成果验收。

第五条 乙方权利及义务

1. 应按服务清单承诺按时按质完成项目实施工作，以甲方测评考核等指标作为依据确定服务项目及服务标准，对每项服务（服务项目以乙方投标文件中的服务清单为准）制定切实可行的执行方案并遵照执行，保证服务质量。
2. 在履行协议过程中，不得将服务项目委托给第三人，应按本协议如实报告项目进展情况。
3. 应在项目结束后 10 日内向甲方提交项目实施情况总结报告，提交项目情况说明书。

第六条 变更

1. 甲方对项目需求的任何变更均须以书面形式向乙方提交变更申请；乙方须在 5 个工作日内作出正式书面答复，并提出具体的实施方案交由甲方确认。一般情况下，乙方应完全响应甲方的需求调整，且不得变更本合同的时间进度；如甲方的需求变更涉及较大功能调整，导致乙方的开发工作量大幅提高，且影响本合同所约定的时间进度，则甲乙双方应另行签署补充合同，但不得影响本合同条款的正常执行。
2. 乙方不得随意变更合同中已确定的功能需求。确有必要变更的，乙方应以书面方式向甲方提交变更申请，甲方应在 5 个工作日内作出正式书面答复。若甲方同意变更，则当工作量增加/减少时，变更部分费用甲乙双方应签署补充协议；若甲方不同意乙方提出的变更，则乙方必须无条件履行本合同。

第七条 知识产权

1. 乙方依照本合同约定向甲方交付的服务成果的知识产权归甲乙双方共有。

2. 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

3. 除专用合同条款另有约定外，乙方不因签署和履行合同而享有甲方在履行合同过程中提供给乙方的软件、资料、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

4. 如合同设备涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同设备过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。否则，甲方有权要求乙方承担全部赔偿责任，并视为乙方严重违约。

第八条 保密条款

1. 任何一方对其获知的本合同涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于甲方、乙方双方的往来书面文字文件、电子邮件等）中另一方的商业秘密或国家秘密负有保密义务。

2. 除非法律、法规另有规定或得到本合同另一方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密或国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密或国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。如乙方或其管理人员、服务人员未能遵守本条款的，则乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于法律费用、经济损失及其它费用。

3. 本合同相关的保密条款之效力不受本合同终止、解除、无效或被撤销等因素影响。

第九条 合同期限与终止

服务期限：自 2026 年 3 月 11 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

1. 合同的终止：合同期满；或者在履行合同过程中，由于不可抗力等原因，造成合同无法履行的。

第十条 争议的解决

本合同在履行过程中发生争议，由双方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 违约责任

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合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。若乙方存在下列情形情形之一，甲方有权单方解除合同，要求乙方退还全部合同款项，并有权要求乙方支付合同金额3%的违约金：

(1) 乙方提供的人员不符合甲方要求或乙方工作人员提供的服务不符合甲方要求，经3次整改后仍不能满足甲方要求的；

(2) 乙方及其工作人员提供的服务被投诉超过0.03%的；

(3) 乙方擅自将本合同项下的义务转让给第三人的；

(4) 乙方提供的设备等侵犯第三方知识产权或侵犯第三方其他权益的；

(5) 乙方违反保密约定，泄露甲方秘密的。

3. 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，甲方提出变更要求并经对方书面确认，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

4. 甲方未按约定时间履行付款义务的，每逾期一日，按逾期应付款的万分之五向乙方支付违约金，违约金总额不得超过合同总金额的百分之五。

5. 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，因此而给乙方增加工作量的，经甲方书面确认后，可以给予适当补偿。

6. 如乙方交付的工作成果未能确认合格，甲方可要求乙方在限定的时间内予以改进，并再次提交甲方确认；如乙方累计3次仍未达到甲方需求，视为乙方提交工作成果不合格，甲方有权解除合同，要求乙方退还全部合同款项，并要求乙方按照合同金额10%的标准支付违约金。

7. 因乙方单方原因造成项目不能按约定时间交付或验收的，乙方应承担违约责任，违约金为本合同总金额的3%。违约金的支付是对迟延交付的唯一补救，但并不免除乙方继续履行合同的义务。乙方逾期后，甲方书面给予乙方延迟期限，如延迟期限届满，乙方仍未完成交付或验收，视为乙方严重违约，甲方有权解除合同，要求乙方退还全部合同款项，并要求乙方按照合同金额10%的标准支付违约金。

8. 第二次付款前，甲乙双方对照项目绩效考核指标开展验收，完成项目绩效考核指标，支付全部待付费用。如乙方未达到设定的考核指标项，有一项未达标，扣除待付费用的1%；有两项未达标，扣除待付费用的2%；以此类推。当因未达

附件一：服务清单

| 序号 | 名称 | 规格参数 | 单位 | 金额（元） | | |
|-----|--------------------------|--|-----|-------|------------|------------|
| | | | | 工作量 | 单价 | 合计 |
| — | | 2026年3月11日-2026年12月31日 | | | | |
| (一) | 语音咨询大模型系统服务 | | | | | |
| 1 | 基于医保行业垂类语音模型系统及智能语音机器人服务 | 1、提供2026年3月11日-2026年12月31日智能语音导航管理平台及智能外呼系统，满足通用基础语料和日常对话库、基础语义能力(寒暄、多问法识别、模糊问题引导、敏感词过滤等)、提供深度语义能力，包含多轮对话、多意图理解等。 2、提供2026年3月11日-2026年12月31日智能语音机器人授权，支持7*24小时智能咨询。 | 项/年 | 0.81 | ¥80,000.00 | ¥64,800.00 |
| (二) | 智能呼叫中心系统服务 | | | | | |
| 1 | 智能呼叫中心系统及账号授权服务 | 1、提供2026年3月11日-2026年12月31日saas端呼叫中心功能服务，满足服务的基础功能，包括：呼入呼出、座席资料管理、角色管理、权限管理等；支持数据按照不同时间维度查看，包括未接来电详情、排队时长、排队人数，排队时长预警等。 2、提供一年20路saas端智能呼叫中心系统坐席及管理账号授权服务，支持日常呼入、 | 路/年 | 16 | ¥1,000.00 | ¥16,000.00 |

| | | | | | | |
|-----|--------------------|---|-------|------|------------|------------|
| | | 呼出、实时录音查询、监听及下载；支持数据按照不同时间维度查询等。 | | | | |
| 2 | 在线录音及检测服务 | 提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日 20 路在线录音 License 功能，支持实时录音，并提供录音文字转写，可在线或下载听取录音；支持日常录音监听及语音检测质检管理。 | 路 / 年 | 16 | ¥1,500.00 | ¥24,000.00 |
| (三) | 医保线上大厅运营服务 | | | | | |
| 1 | 公众号医保线上大厅更新运营及认证服务 | 提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日公众号医保线上大厅更新运营及认证服务，并承担认证费用。 | 项 / 年 | 0.81 | ¥3,000.00 | ¥2,430.00 |
| (四) | 医保垂类大模型运营服务 | | | | | |
| 1 | 医保大模型及 AI 训练服务 | 1、提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日基于医保行业模型，深度检索等模型经验，搭建不低于十万条基本医疗保险语料知识库，提供百亿参数量级以上的领域适应性微调专业大模型；业务解答范围包括参保登记、手工报销、转移接续、医保个人账户、生育保险、经办指南、热点问题等。 2、提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日医保业务知识库梳理、场景优化、知识体系优化及运维更新服务；深度语义理解，语义分析，知识图谱，多轮会话等服务。 | 项 / 年 | 0.81 | ¥14,000.00 | ¥11,340.00 |

| | | | | | | |
|-----|----------|--|-------|------|------------|-------------|
| (五) | 专业人工坐席服务 | | | | | |
| 1 | 专业人工坐席服务 | <p>1. 提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日 12 个人工坐席，其中 10 人进行专业医保业务解答，包括医疗保险、生育保险、异地就医、医保药品报销等；</p> <p>2 人驻场办公，协同处理工单进度查询、经办对接等；具体人员服务内容可根据需求调整；</p> <p>2. 包含员工的税前工资、福利部分、代缴部分等费用，包含人员的日常管理及业务培训管理；</p> <p>3. 包含员工办公场地、办公桌椅、办公设备、办公网络等费用。</p> <p>4. 上班时间依项目服务时间而定，满足工作要求。</p> | 位 / 年 | 9.67 | ¥88,000.00 | ¥850,960.00 |
| (六) | 其它配套服务 | | | | | |
| 1 | 音频处理服务 | 提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日语音交换服务，支持 8 核，16GB 内存，1TB 以上硬盘，支持 IVR/CTI 通信软交换，支持语音交换 SIP 通讯协议，提供录音文件存储服务。 | 台 / 年 | 1.6 | ¥3,800.00 | ¥6,080.00 |
| 2 | 语音通讯服务 | 提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日网络及语音专线通信服务、短信提醒服务。 | 项 / 年 | 0.81 | ¥12,000.00 | ¥9,720.00 |
| (七) | 总计 | ¥985,330.00 | | | | |
| | 大写 | 玖拾捌万伍仟叁佰叁拾元整 | | | | |

中 国 电 信 科 技 有 限 公 司

附件二：项目绩效考核指标

| 项目绩效考核指标 | 考核项目 | 考核内容 | 指标比重 | 服务标准 |
|----------|-------------|---|------|-------------------------------|
| 一 | 服务保障基础资源符合率 | 1. 硬件基础设施、网络环境、码号及中继服务保障； 2. 建立硬件设备定期巡检机制，每月全面巡检 1 次。 | 5 | 设备故障年度不超过 1 次 |
| | | 1. 软件平台：呼叫中心系统支持坐席统一调度管理、疑难工单流转及线上回复管理； 2. 新增智能预警功能，当系统负载超过 80%时自动预警。 | 5 | 满足服务需求，系统预警响应率 100% |
| | | 1. 配置专业稳定的医疗保障咨询服务坐席团队； 2. 配置主管、质检、培训、驻场和一线咨询坐席； 3. 建立坐席弹性排班机制，根据话务量动态调整人员配置。 | 5 | 坐席服务配置累计服务时长超过 2 个月的人员 ≥ 9 人 |
| 二 | 热线接通率 | 1. 热线接通率=全时段热线接通呼叫次数(进线排队量+AI 服务量)/热线来电总数×100%； 2. 每日提前预判咨询高峰期（日呼入量>1500 通），启动应急预案 | 12 | 热线接通率 ≥ 98% |
| | | 1. 建立话务量实时监控机制，每 30 分钟统计一次 2. 当排队人数超过 20 人时，启动应急预案 | 8 | 话务监控覆盖率 100%，应急预案启动时间 ≤ 30 分钟 |
| 三 | 热线接听率 | 1. 热线接听率=工作时间人工坐席接听话务总量/工作时间群众来电转入到人工坐席队列需要被服务的话务总量×100% | 8 | 热线接听率 ≥ 95% |
| | | 1. 当日话务呼入量>1000 通时，一线坐席人均接听量不低于 80 通/日； 2. 建立未接来电台账，确保 100%回拨处理 | 7 | 人均接听量达标率 100%，未接来电回拨率 100% |
| 四 | 满意度 | 1. 满意度 IVR 评价设定“非常满意”、“不满意”两类； 2. 指当日获取“非常满意”评价的数量占评价总数的比例； | 12 | 整体满意度 ≥ 98% |

| | | | | |
|---|-------|--|---|--------------------------------------|
| | | 1. 每月生成满意度分析报告，针对不满意案例制定改进措施 2. 建立满意度纠正机制，对评价“不满意”的通话实时质检并整改优化 | 8 | 满意度分析报告提交率100%，整改优化率100% |
| 五 | 监听合格率 | 1. 质检人员通过监控、电话录音等手段抽检一线坐席服务质量； | 6 | 监听合格率≥98% |
| | | 1. 重点检查业务知识准确性、服务态度、问题解决率； 2. 建立质检问题整改跟踪机制，确保整改完成率100% | 4 | 业务知识准确率100%，问题整改完成率100% |
| 六 | 投诉率 | 1. 投诉线路问题：包括线路故障、电话无法打通等情况； （1）线路故障投诉是指：由于运营过程中线路老化、运维不及时等情况导致线路故障引起的投诉，雷雨、停电等不可抗力因素除外； （2）高峰期是指：城乡居民集中缴费期、新政策的实施、医保内部查询系统更新优化等突发事件导致的咨询高峰期。 2. 线路故障投诉：建立线路故障快速响应机制，故障修复时间≤4小时； 3. 未接电话回拨机制：未接来电回拨率100%，平峰期1个工作日内，高峰期2个工作日内回拨。 | 3 | 投诉率<0.18% 线路故障修复率100%，回拨时效达标率100% |
| | | 1. 工作失误率 （1）“工作失误”是指群众投诉电话咨询中心坐席人员，且经核实为坐席人员确实存在业务知识精准度、服务态度方面存在错误； （2）“工作失误率”是全年电话咨询中心服务团队发生重大失误总数，与全年人工坐席电话接听总量的百分比。 2. 工作失误率：坐席业务知识考核合格率100%，每月组织4次业务培训； | 3 | 工作失误率<0.03% |
| | | 1. 新增短信提醒机制：未接来电实时发送短信提醒； 2. 确保预警短信发送单实时发送 | 4 | 短信提醒覆盖率≥100% |
| 七 | 项目管控 | 1. 指丰台区医保局对项目供应商提出的与项目实施相关的改进要求； | 5 | 完成率达到100% |

| | | | | |
|--|---------------|---|---|-------------------------------|
| | 要求 完成 率 | 2. 建立月度服务质量报告制度，每月5日（遇节假日延后）前提交上月报告； | | |
| | | 1. 在供应商未能达到上述一到六的项目绩效内容时，要求供应商整改并完成的内容； 2. 针对投诉问题建立专项整改台账，整改效果验证率 100% | 5 | 整改台账建立率 100%， 整改效果验证率 100% |