

首都医科大学附属北京积水潭医院采购院内热线中心建设

项目合同

甲方：首都医科大学附属北京积水潭医院

地址：北京市西城区新街口东街 31 号

联系人：刘诗卉

联系电话：13811790161

乙方：北京外企人力资源服务有限公司

地址：北京市朝阳区朝阳门南大街 14 号

联系人：周烨珩

联系电话：13501148909

根据《中华人民共和国民法典》及北京市相关法律法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚信的基础上，乙方向甲方提供首都医科大学附属北京积水潭医院采购院内热线中心建设项目服务事宜，经双方平等协商一致，订立本合同，以期共同遵守。

第一章服务范围、内容和标准

第一条 服务范围：首都医科大学附属北京积水潭医院热线中心座席人员的人工服务及系统建设服务

第二条 服务内容：热线服务人员的提供和管理以及热线系统建设服务

第三条 服务标准及要求

1、乙方为甲方提供热线服务项目管理人员与座席人员服务，后期若需要业务变更，双方可协商另行签订补充合同。

2、服务人员岗位职责

(1) 项目主管

在医院热线中心管理部门的指导管理下，负责本项目的整体运营管理等相关



工作。

具体职责如下：

- 1) 负责项目运营、制度化建设、日常团队管理工作。
- 2) 负责项目服务质量、服务效果监督工作。
- 3) 负责项目日常培训、月考、员工辅导工作。
- 4) 负责项目人员排班、考勤、现场调度工作。
- 5) 负责对接院方各科室工单升级、投诉处理工作。
- 6) 负责项目知识库搭建及维护工作。

(2) 坐席人员

受理接听来自院内外的电话业务，解答与医院相关的咨询问题、协助处理院内外电话合理诉求、记录协调投诉事件等等，具体包括：

- 1) 负责接听患者及家属来电，提供医疗咨询、就诊流程指导等服务。
- 2) 受理患者投诉、建议及反馈，并按照要求记录工单。
- 3) 对于升级类问题按照来电类型及时进行转办、跟进、回访。
- 4) 受理院内热线分机号、电话号码查询工作。
- 5) 及时上报突发情况及根据工作情况提出合理化建议。
- 6) 完成项目或甲方交办的临时任务。

3、乙方项目管理人员应结合甲方建议及实际工作情况安排座席人员班次、定期对座席人员开展业务培训、结合各项工作指标做好人员考核工作、保障座席人员的合法权益等。

4、乙方为甲方提供热线服务的运营模式应根据热线中心进线高峰、低谷时间段，结合坐席人员工作意愿与能力，科学合理安排坐席人数。

5、乙方负责提供的座席人员应具备以下基本要求：

- (1) 大专及以上学历，男女不限，普通话标准。
- (2) 沟通能力强，服务意识强，工作有责任心，具有较强的抗压能力。
- (3) 熟悉计算机系统操作，键盘录入操作熟练。
- (4) 可以接受倒班制，严格遵守甲方各项规章制度、保密制度、服务规范等。
- (5) 有医疗背景工作，客服相关经验优先。

6、经培训，座席支撑人员应达到的基本标准：

- (1) 出勤率 $\geq 95\%$;
- (2) 即时答复满意率 $\geq 90\%$;
- (3) 热线服务人员有效投诉率 $\leq 0.5\%$;
- (4) 抽检合格率 $\geq 90\%$;
- (5) 利用率(工作时间/付薪时间 $\times 100\%$) $\geq 70\%$ 。

7、乙方应根据甲方热线中心建设要求提供成熟呼叫中心系统，包含：呼叫系统、工单系统以及日常运营管理所需的报表、系统监控及知识库系统。

第二章 服务期限及服务费用

第四条 服务期限

本项目服务期限为三年，合同一年一签，经年度考核合格后，可续签下一年合同。

本合同期限为一年，自 2025 年 10 月 9 日至 2026 年 10 月 8 日。

第五条 合同总金额：人民币 991500 元，大写 玖拾玖万壹仟伍佰元 整。

第六条 服务费用支付标准及方式

1、服务费用标准：

(1) 人员及运营费用 861500 元，服务人员 7 人，月服务费 71791.67 元，系统建设及运维费用 130000 元，月服务费 10833.33 元。合计月服务费 82625 元，大写 捌万贰仟陆佰贰拾伍元整。

(2) 本合同费用包括：服务人员工资、各项社会保险费、福利费、培训费、系统建设，以及乙方自愿提供的增值服务费、管理费。

(3) 每月实际服务费的数额与乙方当月的月度考核得分相结合。

每月付款前甲方对乙方进行考核，考核指标应结合坐席人员工作表现利用率、满意度、出勤率、通话录音抽检合格率、有效投诉工单和项目管理情况对乙方进行考核。考核比例比重为详见表格，有效投诉工单为负向指标，每张扣 2 分，超过 5 张，每张负 1 分，不设下限。管理质量由医院质控小组抽查评价。

考核指标	考核值	考核权重	考核周期
接听率	$\geq 80\%$	30%	每月、年
即时答复满意率	$\geq 90\%$	30%	每月、年
话务人员出勤率	$\geq 95\%$	10%	每月、年

抽检合格率	≥90%	20%	每月、年
派单准确率	≥95%	10%	每月、年
有效投诉工单	≤1%	按要求考核	每月、年
乙方责任事故	0	按要求考核	每月、年

考核依据：甲乙双方主管人员定期进行全面检查，结果由双方主管签字认可。
每次检查结果作为质量考核指标之一。

2、支付方式：

(1) 每月经双方确认后，乙方在确认费用后3个工作日内向甲方开具正式有效发票，甲方应在收到发票后15日内以汇款方式向乙方支付服务费用。乙方收款账户信息如下：

账号：340256006415

开户行：中国银行崇文门支行（行号：129）

户名：北京外企人力资源服务有限公司

(2) 甲方按合同约定付款前，乙方应向甲方开具下列发票（请选择）：

☐ 增值税专用发票

☒ 非增值税专用发票

注：如选择开具“增值税专用发票”，甲方应配合提供一般纳税人资格证明等相应资料，由乙方维护系统客户信息。

第三章 制度及职责

第七条 执行制度

甲方和乙方共同制定热线中心管理制度、坐席人员工作职责、交接班及值班制度、业务考试制度、安全保密制度、热线中心人员岗位职责（含接线人员、项目主管），并根据工作随时修订。

第八条 甲方责任

- 1、提出业务需求及业务管理工作的相关标准。
- 2、配备专人对接乙方服务，为热线服务人员从专业角度提供解答口径和办理流程。

- 3、负责提供热线系统建设所需的硬件设施及 IT 基础维护(如服务器网络等)。
- 4、对于乙方现场运营提出合理化建议和意见进行受理并推进。
- 5、负责提供热线服务人员正常的工作条件,办公场地由甲方提供。
- 6、甲方有坐席和管理人员更换的建议权,管理权。

第九条 乙方责任

- 1、按照甲方要求,完成热线中心服务工作。
- 2、管理热线中心人员应遵守北京积水潭医院制定的各项规章制度。
- 3、定期进行坐席人员素质和沟通交流能力的培训和教育。
- 4、按照甲方要求完成热线中心系统建设及部署工作。
- 5、提供定期工作总结和计划,发现甲方的问题有建议权。

第十条 甲方的权利和义务

- 1、甲方需在热线支撑服务业务正式开通前 14 天向乙方书面提供确切的服务及相关要求,并积极配合乙方完成热线支撑相关工作。
- 2、甲方应按时向乙方支付本合同约定的服务费用。
- 3、对不符合甲方基本要求的座席人员,甲方有权要求乙方对其人员进行培训、教育,经乙方培训教育后仍不能达到甲方基本要求的人员,甲方有权提出更换申请,经双方协议后,乙方在 7 个自然日内予以更换。
- 4、甲方将定期检查乙方座席服务工作质量和管理质量,对于考核总得分低于最低标准 85 分,每降低 5 分,扣除当月人工总费用的 2%。
- 5、因乙方工作失误和因服务产生投诉给医院造成不良影响,视情节轻重程度扣除乙方相应服务费用。

第十一条 乙方的权利和义务

- 1、乙方应严格按照甲方的正常服务要求提供所规定的服务。
- 2、如甲方临时增大服务规模或对其业务要求进行调整,乙方应满足甲方需求,如因调整引起乙方服务费用的增加,乙方需向甲方提供因调整所增加的合理费用的书面凭证,经甲方确认后,由甲方支付相关费用。
- 3、乙方有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。
- 4、乙方在与甲方商议后有权调整座席人员为甲方服务。
- 5、乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及本合同约定的各项规范

的要求，如因甲方原因造成乙方损害，乙方有权要求甲方赔偿其经济损失。

6、如因乙方原因未按甲方要求的期限完成项目工作，乙方应承担全部责任。

第十二条 违约责任

1、甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

(1) 要求违约方继续履行合同义务。

(2) 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

(3) 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

2、甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明。

第十三条 保密条款

1、甲乙双方对本合同相关的各种资料和信息保密。

2、任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方商业秘密及其他机密资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；非经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

第十四条 免责条款

1、甲乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本合同的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

2、甲乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行合同的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对合同履行影响状况的证明。

3、不可抗力影响发生后，双方视具体情况决定继续履行本合同或解除合同。

4、合同履行期间，由于情势变更致使合同不能履行的，本合同自一方收到另一方书面通知之日起终止；不能完全履行的，不影响部分继续履行。

第十五条 争议解决方式

因本合同引起的一切争议，甲乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，任何一方可向甲方所在地法院提起诉讼。

第十六条 协议生效、变更、终止、解除

- 1、本合同自双方盖章之日起生效。
- 2、任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经双方协商一致并签订变更合同。
- 3、本合同期限届满，经甲方年度考核合格的，双方可续签下一年度的《服务合同》；若需终止，应在期限届满之日前一月内提出终止的书面通知，则本合同自期限届满之日终止。

第十七条 其它约定

- 1、甲乙双方任何一方不得利用本合同项下的热线中心从事非法的经营活动，如一方违反本条款，其行为与另一方无关，自行承担全部责任。
- 2、本合同生效后，甲方已书面载明的有关调整业务内容的说明，经双方同意，书面通知自动构成本合同的组成部分，对双方具有约束力，合同仍有未尽事宜，双方可签订补充合同解决；补充合同与本合同有冲突的，以补充合同为准。
- 3、本合同的附件与本合同具有同等法律效力。若附件与本合同存有冲突，则以本合同为准。
- 4、本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等效力。



或授权代表: (签字)



签订日期: 2025年9月30日



负责人: (签字)

或授权代表: (签字)

郭杰

签订日期: 2025年9月30日

