医疗保障电话咨询服务项目服务协议

甲方：北京市医疗保障局

负责人：王明山

地址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

联系人：郭丽敏

联系电话：010-55528906

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

负责人：陈海波

地址：北京市西城区复兴门南大街 6 号

联系人：孙鑫

联系电话：15611031623

为满足电话咨询服务需求，甲乙双方本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供电话咨询外包服务的相关事宜，为进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

第一条　协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条　服务内容

本协议生效后，乙方向甲方提供电话咨询外包服务，具体内容如下：

1.乙方负责接听、答复和办理北京市广大市民、企业医保政策咨询和医保诉求。

2.乙方负责承办北京市12345市民服务热线、网上12345、政府网站、网上信访系统等渠道受理、转办的企业、群众医保诉求工单。按照北京市政府接诉即办等工作要求,专业化开展诉求工单的受理、转办、督办与回复等，并做好相关数据统计分析。

3.协助落实接诉即办立法工作要求，畅通群众诉求渠道，进一步提升工作效能，推进主动治理、未诉先办。

4.同步提升对外公开“综合服务电话”接通率，发挥综合调度职能，落实协调转接机制，为企业群众提供“暖、快、优”的电话服务。

5.甲方现有14坐席，每个坐席不少于1人，平均每天办理诉求200件，工作时间与甲方上班时间相同，为周一至周五早9:00-晚18:00。

6.甲方使用乙方的呼叫中心语音话路平台,乙方负责甲方使用的呼叫中心语音话路的功能维护，主要内容为：

6.1语音IVR功能：IVR语音导航提供自动化语音导航，可以播放自行录制的语音或音乐等。同时，语音导航提供TTS语音合成引擎，可将文本自动转换为语音进行播报。

6.2坐席功能：坐席登录系统后具备签入/签出、自动应答、置忙/置闲、保持/恢复等便捷操作功能。

6.3坐席工作台功能：需集中展示坐席常用功能及业务情况，为坐席及管理员提供个人/团队工作量展示、满意度等集中展示与快速入口的界面。

6.4录音功能：系统应自动记录进出平台的所有通话记录，含呼入、呼出、漏话、未接等，并对所有通话进行录音，以高清音质码率进行存储，支持随时调取录音进行查看、下载。

6.5统计分析及报表功能：可以根据不同的需要生成统计报表，为其提供准确、及时的数据支持，帮助其进行业务决策和绩效评估。

6.6 知识库功能：需集合知识查询及管理等功能。可通过知识查询界面，通过关键词、标题、标题简拼的模糊、分词的混合搜索查看及对知识库、资料库、问题库等信息进行管理等。

7.乙方负责甲方使用的电话咨询内部工单流转系统平台的维保工作，主要内容为：

7.1 数据备份与恢复

制定系统数据的备份计划并定期对关键业务数据进行备份，以确保数据安全性。在数据出现丢失或损坏时能够及时完成数据恢复工作，避免造成业务损失。

7.2 平台系统定期维护

定期按计划对平台系统进行维护，制定详细的维护方案，包括维护时间、维护内容、负责人与预案等，并提前通知甲方；维护前对平台上线业务进行全面评估和审查，评估业务运行状态与可用性，针对存在问题的业务进行升级或下线处理，确保维护期间不影响关键业务。

7.3 系统监控与运营

负责对系统的监控、报警处理、日常运营与维护等。监控系统运行状态、性能指标和服务可用性，发现异常进行报警并处理。管理用户和权限，规划系统操作时间与主题等。

7.4 问题诊断与技术支持

负责系统在运行过程中出现的各类问题的诊断与处理，提供技术支持与协助。问题诊断与解决需要运维工程师具备一定的系统业务知识与技术基础。

7.5 服务器系统维护

每周进行系统维护，包括病毒防护、补丁更新、日志分析与配置优化等。进行定期数据备份，同时备份系统和用户数据，备份周期不超过 7 天。24 小时实时监控服务器运行状态，对系统报错、服务停止等故障进行及时响应。根据新版本发布，定期对操作系统与软件进行更新，第一时间安装补丁，修复已知漏洞。每季度对服务器进行全面检查，如硬盘健康度与内存状态等，制定损耗更换计划。

7.6 服务器系统安全与保密设置

设置强密码策略，规定服务账号密码定期更换，DBA 密码三个月更换一次。设置权限与访问控制，不同角色设置不同权限，禁止非法访问。配置防火墙，设置白名单，拒绝非法 IP 访问，开启入侵检测功能。定期检测系统漏洞，第一时间修复发现的安全漏洞。加密重要数据，对隐私数据加密保存与传输，进行安全隔离。

8.甲方自服务期限起始之日起开始使用乙方的呼叫中心坐席外包服务，具体内容详见附件 1《坐席外包服务内容资费标准》。

9.其他服务内容以甲方的要求、磋商文件的要求及响应文件的承诺为准。

第三条　服务期限

本协议服务期限为 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日止。

第四条　双方的权利和义务

4.1 甲方的权利和义务：

4.1.1 甲方负责向乙方提供电话咨询服务项目所需的服务信息；乙方负责提供服务所需的设备、运行环境、后台系统、数据库、安全保障等事项。

4.1.2 甲方负责向乙方提供电话咨询工作流程及相关工作标准。

4.1.3 甲方负责按照乙方制定的培训计划协调有关业务管理部门，支持乙方对乙方相关服务人员提供政策类的培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

4.1.4 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

4.1.5 甲方根据乙方工作人员的工作表现和服务质量，要求乙方调换工作人员的，乙方应在接到甲方书面通知的 7 日内予以调换。

4.1.6 甲方有权要求乙方定期汇报日常工作和受话数据。

4.1.7 甲方有权要求乙方对项目负责人员及其管理团队作出人员调整。

4.1.8 本项目进行过程当中，甲方可随时自行或安排甲方指定的第三方对乙

方进行抽查考核，考核不合格的，甲方有权根据实际情况扣除一定比例的服务费，乙方对此不持异议。

4.1.9 甲方接诉即办工作组负责人与乙方项目保障组建立日常沟通机制，就项目工作质量、人员工作状况与能力提升、工作量监控、质量监督等问题，随时进行沟通，并落实沟通议定事宜。

4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方应严格按照甲方要求和本协议约定进行服务。

4.2.2 如甲方调整服务规模或业务要求，经甲、乙双方商议确认后，乙方应及时对所提供的服务进行调整，涉及费用调整时应先取得甲方书面认可。

4.2.3 乙方项目负责人员应按照制度化、规范化、标准化要求，对服务人员进行岗前培训、制度宣贯与保密教育。

4.2.4 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（政治面貌、工作技能等），并参加相关业务培训。

4.2.5 乙方负责提供坐席人员，并保证其在协议期内全程服务，乙方成立业务专家团队，指导坐席人员完成工作。

4.2.6 乙方负责对其工作人员进行岗前、素质、业务培训及保密教育等，使之具备上岗的职业素质、工作技能和知识，能胜任工作，并不断提高工作人员素质。乙方应将其工作人员的培训计划、学时、标准及培训情况报予甲方。

4.2.7 乙方按照甲方的要求建立人员档案。

4.2.8 乙方应加强对其服务人员的管理并承担其工作人员所有费用，乙方与工作人员之间产生的劳动争议及履行本协议过程中造成的甲方或第三人或乙方人员财产或人身损害等纠纷均由乙方自行负责，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

4.2.9 乙方需加强管理，采取相应措施，保持工作人员岗位的工作持续性及相对稳定。乙方需调换管理人员和工作人员时，应提前 7 日书面通知甲方并征得甲方同意后，安排具有相应能力的其他人员到达工作岗位。

4.2.10 乙方对运行中使用的甲方数据负有保密责任，在未征得甲方同意的前提下，乙方或乙方工作人员不得将甲方有关数据用于其他用途或以任何形式提供给第三方。

4.2.11 乙方每月向甲方出具项目服务报告及数据汇总分析等工作总结，加强数据分析，总结工作经验，强化对剔除挂账诉求、反复诉求等数据分析研究，发现治理短板，推动治理效能提升。

4.2.12 乙方项目负责人员应按照《北京市医疗保障局电话咨询服务项目管理制度汇编》及《北京市医疗保障局电话接听术语规范》等制度规定，做好日常项目人员管理，确保项目平稳有序运行。

4.2.13 乙方项目负责人员应建立录音及工单抽检工作机制，对项目运行情况进行巡视，及时将项目团队反馈的情况和抽检发现的问题向甲方反馈，进行重点监督。

4.2.14 乙方应定期组织服务案例分享与交流，并将高服务水准指标纳入员工绩效考核体系。

4.2.15 乙方应制定《培训计划》并按计划定期组织政策学习培训，建立“新政快速掌握，旧政深化巩固”机制，加强政策理解及沟通能力，提升服务人员业务能力水平。

4.2.16 乙方应定期组织项目成员座谈，有针对性的开展一对一访谈，及时了解成员心理动态和个人情况，了解培训效果及工作成效。

4.2.17 针对工作中涉密信息，将保密责任落实情况纳入个人责任考核。明令禁止违规操作使用涉密载体及信息系统等行为。

4.2.18 建立工作人员 AB 角应急措施，在人员请假、休假及其他紧急情况下，保证项目工作的有序推进及正常运转。

4.2.19 乙方需履行的其他义务以甲方的要求、磋商文件的要求和响应文件的承诺为准。

第五条　服务费用支付标准及方式

5.1 本协议总金额共计人民币【275.106588】万元（大写人民币贰佰柒拾伍万壹仟零陆拾伍元捌角捌分）。该金额包含乙方因履行本协议可能产生的一切费用，除此之外甲方无需再向乙方支付任何费用。

5.2 支付方式：2026 年 11 月 15 日前支付本协议总金额的 25%，即人民币【687766.47】元；2027 年 3 月 31 日前支付本协议总金额的 55%，即人民币【1513086.23】元；项目验收合格后 30 日内甲方根据验收结果向乙方支付尾款，即人民币【550213.18】元。

5.3 甲方每次付款之前乙方需先行提供同等金额的正式有效发票。

本协议价款为包含增值税税款的含税价。如遇国家税务政策调整，本协议适用税率从调整时点起按相关法律法规文件要求执行。

5.4 乙方指定的收款账号如下：

账户名称：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

开户行：工商银行北京分行长安支行

银行账号：0200003319210012727

5.5 乙方理解并接受，乙方应全面服从财政、审计等行政主管部门对本协议价款支付、结算等相关规定，并负有配合、接受审计机关审计的义务。如因预算批复、财政资金未拨付到位、财政支付系统结账调整等原因造成甲方不能及时支付的，甲方无需承担违约责任，付款时间由甲乙双方协商后另行确定。

第六条 验收

本项目结束后 3 个月内，由甲方与乙方双方共同组织完成项目验收。根据乙方向甲方提交的项目结案报告或项目绩效报告，双方以磋商文件及响应文件、本协议为验收标准，根据项目实际执行情况，对项目报告编报质量、项目执行情况和项目绩效进行评价和验收。

第七条 违约责任

7.1 甲乙双方任何一方未履行本协议项下的义务或者履行本协议义务不符

合对方要求的，非违约方有权同时采取以下措施：

（1）要求违约方继续履行本协议义务。

（2）要求违约方采取及时、合理的补救措施。

（3）要求违约方向守约方支付本协议总金额 20%的违约金，对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.2 若乙方提供的服务质量未达到甲方或本协议约定的要求，甲方有权要求乙方在合理期限内纠正，逾期未能纠正的，甲方有权通知乙方立即解除协议，乙方应该支付本协议总金额 20%的违约金，并赔偿甲方损失。服务质量为：

（1）乙方应基于甲方工作岗位需要，提供所应具备相关任职条件的服务人员。

（2）乙方能够在 7 个工作日内，按照甲方要求补充和调换服务人员，并做好服务人员的稳定工作。

（3）乙方能够在项目合作终止时，做好服务人员与甲方的工作交接，保证甲方业务衔接顺畅。

（4）乙方能在甲方或相关部门的时限要求内提供服务的。

（5）乙方提供的服务符合甲方及本协议约定的各项要求。

7.3 乙方工作人员被投诉的或因乙方提供的服务导致甲方被投诉或处罚的，每发生一次，甲方可扣除【500】元，甲方有权在应支付乙方的款项中直接扣除该赔偿金。该赔偿金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以赔偿。

7.4 如因乙方原因解除本协议或导致本协议不能履行的，乙方需退还甲方已支付的费用，并按照本协议总金额 20%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需继续赔偿。

7.5 乙方未能按照磋商文件的要求或响应文件的承诺履行其他义务或责任的，需赔偿由此给甲方造成的损失。

7.6 乙方需要保障甲方数据的网络信息安全，如因乙方原因导致甲方数据泄

露或被处罚的，每发生一次，甲方可扣除 100000 元，甲方有权在应支付乙方的款项中直接扣除该赔偿金。

第八条　保密条款

8.1 保密信息

本协议保密信息特指乙方因履行本协议而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度以及其他任何甲方尚未对外公开的信息、资料、数据、成果。

8.2 保密期限

自本协议生效之日起至相关保密信息公开为止。本协议项下的保密义务不因本协议的终止、解除而终止。

8.3 披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本协议之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本协议目的以外的目的使用保密信息。

8.4 违约责任

乙方或乙方工作人员（无论是否仍为乙方雇员）违反保密义务的，乙方需按照本协议总金额的 20%承担违约责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

8.5 保密信息的返还或销毁

本协议解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本协议而提供的文件、资料等，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

第九条　不可抗力

9.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

9.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，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协议履行影响状况的证明。其中，若任何法律法规或政策变更，导致甲方无法继续履行协议的，均视为甲方受到不可抗力的影响，甲方有权单方提前终止本协议，且无需承担任何责任。

9.3 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本协议或解除协议。

第十条　通知

10.1 任何根据本协议要求发出的通知或者其他通讯（包括但不限于司法机关、政府部门、有权机构的通知、函件以及沟通文件）应以中文书写，并经专人、邮寄送至本协议记载的地址。

10.2 任何一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知其他方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

10.3 本协议记载的地址的适用范围包括非诉阶段和争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

第十一条　争议解决方式

因本协议引起的一切争议，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，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二条　协议变更、终止、解除

12.1 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，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

12.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，需提前三个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用，除此之外甲方无需承担其他任何责任。

第十三条　信息安全条款

13.1 甲方提供给乙方办理业务时的所有资料均真实准确；甲方有义务配合乙方核对所提供资料的真实性和合规性。

13.2 甲方不得对电话咨询外包类业务进行转租转售，即甲方是使用乙方电话咨询外包类业务的最终用户。

13.3 甲方知晓乙方配合公安机关打击通讯信息诈骗工作，对于公安机关要求关停的涉案号码，乙方将在第一时间内立即对涉案号码及其所属号段进行关停。如甲方有异议，乙方将向公安机关进行申诉。

第十四条　其它约定

14.1 甲、乙双方任何一方不得利用本协议项下的通信资源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。

14.2 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。

14.3 本协议的补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

14.4 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效，至双方履行完毕本协议项下的全部义务后终止。本协议一式 陆 份，甲方 肆 份，乙方 贰 份，具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市医疗保障局

负责人（签字）：

或授权代表（签字）：

签约日期：2026年9月30日

乙方（盖章）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人（签字）：

或授权代表（签字）：

签约日期：2026年9月30日

附件 1

坐席外包服务内容资费标准

内容事项	成交单价	数量/时长	费用金额	超出部分核算标准	说明
坐席服务	13943/月	14	2342424 元	--	含坐席费用等
人员值班费	1084 元/月	14	182112 元	--	
企业名片套餐包	300 元/月/个	2 个	7200 元	超出部分按每条 0.08 元收取	每个套餐包内包含 3700 条，使用 2 个，共 7400 条
系统平台	每席 229.09 元/月	11 席	30239.88 元	——	
外呼套餐资费包	6320 元/月/席	1 个	75840 元	话费超出部分按每分钟 0.083 元收取	每个套餐内包含 77000 分钟外呼长市合一（不包含港澳台地区）
接诉即办工单办理服务系统功能维护及维保费用		1 个	41250 元		
培训费			72000 元		原则上每 1 个月进行一次一对一心理咨询或电话服务质量分析评价（每次 4 小时，每次 6000 元）
费用总额	——	——	2751065.88 元	——	——

注：价格及折扣按公司相关规定执行