

首都医科大学附属首都儿童医学中心
互联网医院运营管理服务合同书

(甲方)：首都医科大学附属首都儿童医学中心

统一社会信用代码：12110000400686566Y

住所地：北京市朝阳区雅宝路 2 号

联系人：闫雪

联系电话：13911141613

通讯地址：北京市朝阳区雅宝路 2 号

(乙方)：首都信息发展股份有限公司

统一社会信用代码：911100006336972074

住所地：北京市海淀区西三环中路 11 号(中央电视塔底座北门)

法定代表人：余东辉

联系人：李然非

联系电话：13720096839

通讯地址：北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦 A 座 5 层

依据《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规的规定，甲、乙双方就乙方承揽首都医科大学附属首都儿童医学中心互联网医院运营管理服务（以下简称“项目”），经协商一致，签订本合同，以便共同遵守。

第一条 项目概述

1. 项目内容及对象

本项目需要委托第三方对首都医科大学附属首都儿童医学中心互联网医院提供运营管理服务。

2. 项目目标

在互联网医院信息平台建设的基础上，通过互联网医院的运营服务管理，确保互联网医院顺利运行和持续发展，全面提升互联网医院的运营能力，助力医院高质量发展，显著提升互联网医院创收能力。

本项目通过制定相应的运营方案来实现对互联网医院的有效管理和运营，为患者提供高质量、便捷和可靠的医疗服务并推动互联网医院、特色学科等领域的创新发展，实现医疗资源的优化配置；通过专业的运营和服务团队和创新性的运营模式等提升医疗服务效率和质量，减少患者的等待时间，增强医患之间的沟通和互动，助力医院提高患者粘性和就医满意度，推动互联网医院整体流量运营；通过宣传提高医院、科室及医生的良好服务品牌和专科影响力。

3. 合同期限

合同期为1年，自合同签订之日起计算。

4. 交付

合同履行期限届满，甲方验收合格为交付完成。

5. 服务要求

乙方有义务根据本合同服务内容、市场趋势、甲方业务需求及双方合作历史，策划并提交《年度运营方案》。此方案需全面涵盖服务目标、实施策略、预期成果、资源配置及时间规划等关键要素，以确保服务的专业性与针对性。

乙方提交的运营方案需事先提交给甲方审阅，双方就方案内容进行充分沟通与协商，意见达成一致后，乙方方可依据该方案正式启动并推进相关服务工作。

6. 人员要求

项目人员在合同签订后7个工作日内到岗。按照项目要求配置运营服务团队、驻场运营人员以及项目负责人。

7. 其他要求

乙方需提供项目总体设计方案、具体的实施团队组成、工作内容、投入人数、项目进程表及甲方的配合工作等。制定完整可行的实施方案，包括组织保障安排、制定具体的实施流程、实施计划、实施内容、互联网医院运营服务方案、专科专病全病程管理服务方案、突发事件应急预案等。

第二条 项目金额明细及支付方式

甲方提供乙方项目经费总金额（大写）玖拾柒万贰仟元整（小写）¥972,000，明细如下：

报价单位：人民币元

项目	数量	金额
互联网医院运营管理服务	1	¥972,000
总计		¥972,000

上述总金额包含了甲方应向乙方支付的全部费用。除合同另有约定外，甲方不再另行支付任何其他费用。

甲乙双方约定本合同付款方式为 支票 汇款 财政直接支付 公务卡。

甲乙双方约定本合同款采用以下方式支付。

分 3 次支付，首付款为合同年度金额的 30%（大写）贰拾玖万壹仟陆佰元整（小写）¥291,600，于本合同双方签字盖章后 30 个工作日内支付；第二次付款金额为合同金额的 60%（大写）伍拾捌万叁仟贰佰元整（小写）¥583,200，于验收合格后 30 个工作日内支付；第三次付款金额为合同金额的 10%（大写）玖万柒仟贰佰元整（小写）¥97,200，于验收合格后 3 个月内支付，乙方提供的服务符合甲方要求，乙方未出现违约行为，甲方向乙方支付。

乙方指定收款账户信息如下：

户名：首都信息发展股份有限公司

账号：329856005414

开户行：中行北京分行：

乙方指定账户出现错误或发生变化未及时书面通知甲方，导致甲方支付不能或支付错误等，一切后果、损失和法律责任由乙方承担，甲方不承担任何责任。

每次付款前，乙方应向甲方提交正式足额发票。如乙方未提供发票，则甲方有权拒付。此情况下甲方不构成逾期履行，不承担违约责任，乙方仍需继续履行合同义务。

如因甲方预算批复、财政支付系统调整等原因造成支付不及时，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。

甲方有权从应付给乙方的款项中，直接扣除乙方应当承担的违约金、损害赔偿责任等。乙方仍然应当按照扣除前的金额开具正式足额发票。

第三条 服务内容

1. 服务内容要求

1.1 互联网医院运营服务

(1) 运营策略制定

乙方需按甲方要求，与甲方院内互联网医院信息平台（包含但不限于微信公众号、小程序、APP等）进行运营服务对接，熟悉并协助甲方优化互联网业务流程，了解各类问题解决责任人、解决途径等内容，提供专业有效的互联网医院运营策略，包括但不限于咨询、复诊、处方流转、健康管理、体检、三方链接等业务，保障互联网医疗的平稳开展及优化迭代。

(2) 患者就医体验提升

1) 就医流程优化

乙方需协助甲方梳理和分析现有的互联网业务流程、优化互联网医院业务指导培训，定期进行市场需求调研、评估医生的服务质量和用户满意度，合理调整医生的数量和服务类别，为患者提供更多元化的医疗选择，满足患者多样化线上就医需求和就医体验，持续优化医患交互、用户交互。

2) 患者回访机制

建立患者回访制度，协助甲方优化反馈机制，及时收集并分析患者意见，了解患者对于医院看诊水平、看诊服务的满意度，归纳总结差评原因，解决患者共性问题，增强患者忠诚度和口碑。

(3) 宣传推广服务

1) 线上宣传推广

根据甲方的重点规划和需求，策划并执行互联网医院相关的线上宣传推广活动，活动内容包括但不限于线上义诊活动、专家健康讲座、互联网医院周年庆活动、互联网医院服务上线推介活动等，借助医院已有推广渠道如小程序、APP、公众号等，通过电子海报、电子邀请函、图文专题等媒介，进行多维度宣传。

针对不同科室制定不同服务方案，对于重点学科在于树立、巩固其专科优质医疗资源的品牌地位；对于其他科室则聚焦其特色专病、专科门诊优势，输出相关专科内容，以形成口碑传播，扩大专科影响力。

2) 线下宣传推广

线下围绕提升医院美誉度、品牌影响力、提升患者体验，通过可视化物料的策划、设计、铺设、场景打造（如易拉宝、宣传手册等）以及培训推广专员在院内进行一对一宣传，引导到院的患者进行线上复诊预约、线上咨询、体验互联网医院，让患者能够轻松上线并熟练使用甲方的线上就医系统，完成从互联网用户到医院线上用户的闭环提升，提升医院知名度和美誉度。

(4) 客服医助服务

1) 人工客服

乙方应具有专职线上客服团队，为医院提供 400 热线、固话等呼叫服务，面向患者提供客服服务，包含线上答疑，帮助线上用户了解甲方的相关医疗业务流程，解决医疗服务中产生的非医疗专业性问题的。

面向医生提供医护助理服务，以线上运营助手模式帮助出诊的医生、护士、药师解决在线诊疗遇到的各类非医疗专业性问题，如呼叫患者上线提高医生接诊效率、协助患者解决各种系统使用问题、协助本院接诉即办查询患者物流信息等。以上客服及医生助理服务均需和互联网门诊开诊时间匹配，即在开诊时间内做到快速响应。

2) 智能客服

乙方应结合互联网医院业务知识图谱，根据患者常见问题逐步优化智能客服工具，并嵌入互联网医院中，帮助医院提升线上患者咨询解答效率。乙方承担系统的日常运营维护工作，定期收集并分析智能客服患者的反馈、使用数据、患者满意度等，以此为依据进行运营服务改进。

(5) 产品运营服务

乙方需监控互联网医院服务开展动态，结合患者反馈、医护人员反馈及自主测试体验，为互联网医院系统平台的功能优化提出可行性建议，包括互联网医院就医流程的优化建议、页面设计优化建议、医护管理后台优化建议等。

(6) 数据运营管理

乙方需及时了解互联网医院业务运营情况，借助互联网医院平台运营数据、宣传物料埋点数据等，整理分析后输出互联网医院运营数据报告，实现对互联网医院开展的线上诊疗活动进行分析评价及可视化展示，形式包括但不限于周报、月报、季度报、年报等，根据数据研究，不断调整和优化运营推广策略，确保医院持续健康发展。

(7) 标准化运营规范

乙方需要应甲方要求，协助甲方优化互联网医院规范和质量标准，指导并参与梳理互联网医院

运营工作内容；指导并参与制定出适合甲方互联网医院业务开展的最优业务模式及业务流程；指导并参与制定互联网医院业务规范及管理制度。

乙方需要提供包括不限于互联网医院线上门诊出诊规范、互联网医院人员培训考核制度、互联网医院电子病历管理制度、互联网医院医疗质量控制与评价制度、患者投诉管理制度等质量标准规范文档。

(8) 互联网医院增值服务

乙方需提供为甲方开展增值服务的运营方案及实施保障，包括但不限于协助甲方与可能开展合作的医院、第三方进行推广与对接，逐步扩大互联网医院服务广度，覆盖更多地区的患者。建立地域合作团队，了解各地区的特殊需求和规范要求；与社区组织和机构合作，开展健康宣教和预防保健活动，提高公众对健康问题的认知和重视程度，提升医院知名度。

乙方协助甲方探索线上个性化、多元化服务，组织开展在线健康讲座和健康咨询活动。乙方利用各方资源进行联合宣传和推广，提高平台的曝光度和用户获取量，增加用户的信任度和使用频率，引导更多人关注互联网医院平台并使用其服务。

1.2 专病专科全病程管理服务

(1) 上线及培训

1) 服务上线

乙方需协助甲方积极推动全病程管理服务上线，包括但不限于科室需求调研、上线及服务方案筹备、上线相关文件制作、管理服务说明撰写、价目申请等。管理服务需涵盖定时进行患者问卷收集、指标跟进、健康宣教、复诊提醒、护理指导、消息批量推送等功能。

2) 医护培训

乙方负责为甲方及其医护人员提供全病程管理服务培训、指导，对于医护人员在使用过程中产生的问题需及时予以解决。

(2) 运营管理优化

1) 管理服务优化

乙方应针对整体管理服务优化范围和方向，和甲方达成一致。同时建立有效的反馈机制，收集医患双方在全病程管理过程中的反馈、满意度、功能使用频率数据等，对于合理建议与问题报告，乙方应及时响应并提供解决方案或改进措施，包括但不限于管理模式升级、服务升级、实施等现场问题分析及解决等，以提升医患双方的使用体验。如优化需求超出原定需求范围，在双方协商达成

一致后，应尽快予以执行。

2) 应急响应机制

乙方应设立应急响应机制，对于系统突发故障或紧急事件，应在 24 小时内立即启动应急预案，迅速排查问题并采取有效措施恢复全病程管理服务的正常运行，同时向院方通报处理进展。对于重大事故，需在 30 分钟内予以响应，并尽快采取有效措施进行解决。

(3) 个案管理服务运营

1) 管理方案设计

乙方通过科室调研及充分沟通，协助医院各科室，围绕专科特色、不同病种特征、患者人群特点，兼顾服务模式创新，进行针对性、科学性的全病程管理服务方案设计，并支持在互联网医院上线，如内分泌科指导慢性病人居家用药、饮食运动管理、完善复诊监测提醒机制，建立病人随访队列等由入院治疗到出院后长期临床管理模式。

2) 内容制作

对于全病程管理方案中需要用到的健康宣教、护理指导、复诊提醒等内容，乙方需提供专业的运营团队协助科室进行内容制作，包括但不限于图文制作、视频制作等。

3) 运营推广

乙方需负责全病程管理方案的上线配置和维护，响应科室需求对上线服务进行修改及优化。并为上线的全病程方案进行宣传，通过服务包装、线上线下推广、患者口碑推广，吸引更多目标患者加入。

4) 服务执行支持

乙方需协助参与全病程管理的各科室进行管理方案执行与患者精细化管理。对参与计划的患者提供个性化健康管理和依从性促进服务，包括但不限于提醒和监督患者按照医生指定的全病程管理路径执行相关任务，减少医护人员工作量，提升管理效率。

(4) 知识产权申请协助

在不损害乙方公司权益的情况下，乙方应尽力协助甲方进行管理系统相关知识产权的申请，如软件著作权等，保障甲方技术自主权和知识产权利益。

(5) 创新增值服务

乙方需不断发觉潜在患者需求及盈利机遇，协助甲方进行管理节点及对应物价费用的制定及申报，对预期收益进行测算，引导患者了解并使用有偿全病程管理服务，提高患者依从性及疾病预防的同时，提高医院收益及行业影响力。

2. 运营人员要求

2.1 项目运营团队具体要求

乙方应成立项目运营团队，明确团队人员及分工，需按如下岗位要求进行人员安排。

分类	岗位	数量	要求	内容描述
一、互联网医院运营服务	互联网医院运营	3人及以上	至少1人具有5年以上互联网医疗行业运营经验，达到硕士研究生及以上学历	<ol style="list-style-type: none"> 1. 统筹管理互联网医院运营，负责运营策略制定，负责企业内部团队和医院各科室之间的沟通及协调。 2. 负责互联网医院运营业务监控、患者就医体验提升、互联网医院的宣传推广工作。 3. 定期总结医患问题，进行数据分析，向院方提供阶段性运营报告。 4. 负责智能客服系统的知识库配置及维护。
	客服及医生助理（线上）	10人及以上	1. 具有类似项目工作经验	以人工客服或电话客服方式，帮助线上用户了解医院相关医疗业务，解决医疗服务中的各种患者咨询问题。
			2. 工作时间与医院医生出诊时间匹配	以线上助手模式帮助出诊的医生、护士、药师解决在线诊疗遇到的各类非医疗专业性问题，例如呼叫患者上线、协助患者解决各种操作中的问题、协助本院接诉即办查询患者物流信息等。
驻场运营推广专员	1人及以上	具有类似项目工作经验	驻场运营人员每周至少出勤一天，必须完全服从医院管理，负责向院内患者介绍互联网医院使用流程及相关规范，引导患者线上复诊，积极解答患者疑惑。	
二、专病专科全病程管理服务	全病程管理运营	3人及以上	至少1人具有5年以上健康管理运营相关经验	<p>负责全病程管理服务的调研、策划、上线、运营、维护及推广工作，培训医院医护人员管理流程，解决医患在系统使用过程中遇到的问题，辅助科室制定个性化、可行性高的全病程管理路径，完成计划内所需内容的设计和制作，包括但不限于图片、文案、视频等。协助甲方进行知识产权申请、创新服务相关事宜的开展。</p> <p>配合科室医护人员对患者全病程管理服务进行推介，并协助医护人员管理计划内的患者，提供个性化健康管理和依从性促进服务，提醒和监督患者按照医生指定的专病管理路径执行相关任务。</p>

2.2 团队核心成员要求

(1) 项目管理团队要求

项目管理团队至少 2 人，至少包含具备信息系统项目管理师高级职称 1 人、ITSS 项目经理证书的 1 人。（注：可接受同一人具备上述两项证书），具有 5 年以上互联网医疗行业运营经验。

(2) 项目负责人要求

项目负责人需配合互联网医院运营管理部门的需求，协助进行互联网医院的整体规划并全面负责运营团队的组建、管理及日常运营工作。负责建立规范的、高效的运营管理体系及流程，制定可执行的营销方案、并不断优化及完善。负责与甲方及运营团队相关人员的所有联络、协调工作。

项目负责人具有硕士研究生及以上学历，5 年及以上医疗信息化项目运营经验，具备“信息系统项目管理师”高级职称。具有良好的协调沟通能力，高度敬业与团队合作精神，有责任心和团队意识；具备较强的组织能力和开创能力，保密意识强，有良好的职业操守，工作积极主动。

(3) 驻场运营要求（互联网医院运营岗位）

学历本科及以上，具有项目管理相关证书，每周至少出勤一天。驻场人员必须完全服从医院管理，积极完成甲方布置的相关任务，进行双方资源协调和沟通，现场驻场人员无法解决的，由乙方项目负责人协调处理。驻场运营人员不得随意更换，更换前必须提前一个月向甲方报备，得到甲方同意后方可进行更换。

2.3 运营人员考核办法

遵守和执行行业制度及医院各项规章制度，服从命令、听从指挥。

运营人员不得与号贩子、药贩子、非法游商存在利益交换，不得利用工作之便从事违规违法行为。若发现存在上述行为，甲方有权要求乙方辞退该名人员，同时乙方向甲方承担合同总金额 30% 的违约责任，甲方有权视情况解除合同。

因各种原因如运营人员离职、探亲或请假出现人员空缺时，乙方应及时补充。超过 1 个工作日未及时补充，甲方有权按次/天/人扣除项目费用 2000 元。

由于乙方不履行服务约定或未按约定履行服务，给甲方造成损失或影响工作正常进行的，甲方有权提前解除合同，乙方应承担合同总金额 10% 的违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

甲方于年终针对运营服务项目运营人员部分进行服务质量考核。（具体考核内容见下表）

运营人员服务质量考核办法

考核时间： 年 月 日

考核内容	考核标准	得分	存在问题
管理制度 (10分)	1. 乙方人员管理制度是否完善，包含人员清单、相关证件证书、岗位职责等。 2. 日常管理制度是否执行：新增人员备案、人员交接记录、岗位签到、日常文档、离职人员备案等 3. 安全管理制度是否完善：应急管理、事故处理等		
工作流程 (30分)	1. 是否有明确的工作流程并按照工作流程执行 2. 是否按照要求设置安排各岗位人员 3. 人员准入、准出及变更是否及时备案 4. 人员请假是否按照要求提前申请并安排替班人员 5. 项目经理是否按照要求对团队进行管理		
监督检查 (30分)	1. 检查日常记录是否齐全 2. 月度、季度、年度检查记录（检查情况、上期问题解决情况、本期现存问题总结及改进措施）是否齐全 3. 人员考核记录（岗位职责、能力、组织纪律等）是否齐全		
目标完成 (30分)	1. 岗位人员是否按医院要求配置 2. 运营数据是否按要求完成对接 3. 是否完成线上线下推广服务 4. 专病专科特色运营是否达到预期目标 5. 是否按要求为医院提供增值推广服务		
合计			
说明	甲方按月对乙方进行考评。80分为合格，低于80分为不合格；若评价不合格，甲方有权提前解除合同。		
甲方签字			

第四条 验收交付

1. 验收原则

验收以本合同双方约定的项目目标、实际完成情况、资金使用情况、履约进度等内容为依据。项目完成后，根据实际完成情况填写《验收申请单》，经甲方审验并签署后即完成验收。

验收不合格部分，乙方提供整改方案并实施补救，直到达到验收标准。若乙方未能在甲方确认的整改期限内完成补救并获得甲方验收通过，乙方按本合同约定承担违约责任。

2. 验收标准

甲方依据服务内容所列的具体条目、运营人员要求和其他要求，对乙方进行逐一检查，验证项目完成情况是否与需求一致，具体内容如下：

- 2.1 开工申请
- 2.2 招投标文件（原正本或副本备用）
- 2.3 合同复印件
- 2.4 项目总体运营方案
- 2.5 年度运营方案
- 2.6 项目周报、月报、季报
- 2.7 运营人员服务质量考核办法
- 2.8 会议备忘录
- 2.9 验收申请单
- 2.10 项目验收报告

第五条 甲方的权利与义务：

1. 甲方负责项目的整体把控和协调管理；
2. 甲方有权随时对运营人员的各项工作进行监督、检查和具体指导，有权对乙方运营人员提出包括更换在内的处理意见，乙方应当予以配合；
3. 甲方在合同期内提供或支付费用给乙方的设备设施，在合作终止后有权将设备回收；
4. 甲方有权调整乙方在院人员的岗位分布，有权要求乙方增派人手，乙方应予以响应。有权对派驻人数和在岗人数进行抽查；
5. 除不可归责于乙方的责任外，乙方未能完成合同规定内容或履约效果未达到甲方要求的，甲方有权利要求乙方在约定期限内（签订补充协议）解决完成，逾期未解决的，甲方有权解除合同，追回资金，并按照合同约定追究乙方的违约责任。
6. 甲方根据乙方履约情况支付款项，并有权查阅乙方在本项目经费支出的财务账簿，凡不符合有关财经法规制度等规定的开支，甲方有权要求乙方退还项目经费；
7. 甲方（医务处、互联网医疗办公室）享有本项目数据管理平台的管理权限。

第六条 乙方的权利与义务：

1. 乙方应当按照国家规定为其员工签订合同、购买保险等、足额发放工资、加班费等。乙方人

员发生争议或者纠纷，与甲方无关，均由乙方自行解决。乙方人员发生人员伤亡和财产损失的，应由乙方负责解决并承担所有费用。乙方派驻甲方的全部人员在任何情况下与甲方不存在劳动关系或者劳务关系，甲方对乙方人员不承担任何责任。

2. 乙方依本合同的约定向甲方提供专业的服务，并在规定的项目工作时间期限内按照合同要求完成项目的工作，随时接受甲方检查监督。

3. 乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或者支付费用的设备设施，属于甲方的财产，乙方应当妥善使用保管维护，并在合作终止后将设备设施归还给甲方。

4. 在本项目执行过程中，乙方如需调整运营人员，应事先向甲方提出书面变更内容及其理由的申请报告，经甲方审核同意后方可调整，否则乙方应承担违约责任。

5. 乙方要求解除合同，应事先征得甲方同意，并退还甲方已经支付的全部费用；

6. 乙方具备完善措施，保证资金使用符合国家有关财经法规制度；乙方在项目规定范围内承担项目经费、设备的管理和合理使用，不得挪用资金，保证专款专用；配合甲方审查项目经费支出情况，接受甲方或政府相关部门的监督检查；

7. 乙方应按照甲方的需求进行数据集成、患者画像分析等工作，实现数据的价值挖掘。乙方应承担保密义务，未经甲方同意，不得向第三方泄露项目内容，项目内容的范围包括但不限于数据资料、相关政策、项目成果及其他甲方秘密、患者及家属个人信息等。

8. 乙方及乙方人员仅承担诊疗服务的程序性、辅助性事务，不得发生诊疗行为。乙方及乙方人员应当对要求诊疗的患者告知专科就诊，不得擅自给出用药检查等建议。

第七条 保密责任

1. 甲乙双方均须将接受或获得的所有信息视为保密信息并保守秘密。未经双方书面同意，任何一方不得以泄露、公开、外传等任何方式使保密信息为第三人所知。

2. 本协议所指的保密信息包含：

- (1) 患者及家属信息：包括涉及患者、患者家属姓名、身份证号等基本信息；
- (2) 医院运营信息：包括涉及甲方业务运营的各种信息；
- (3) 技术信息：包括涉及甲方信息化建设中的技术信息，包括数据、文件资料等；
- (4) 其他双方合作过程中，所涉及业务产生的所有数据。

3. 保密人员范围：参与项目的所有人员。

4. 保密期限：永久。

第八条 违约金或者损失赔偿

1. 合作一方不履行义务或者履行义务不符合约定的, 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. 如项目未能验收通过, 且在甲方确认的整改期限内未能完成补救并验收通过, 甲方有权解除本合同, 同时要求乙方退还甲方已支付全部款项并支付本合同总金额的10%违约金。

3. 一方无正当理由单方提前解除本协议, 应向对方支付本合同总金额的10%违约金。

4. 除本协议另有约定外, 合作任何一方违反本协议规定的义务, 违约方在收到守约方要求纠正其违约行为的书面通知之日, 应立即停止其违约行为, 并在三十日内向守约方支付本合同总金额的10%的违约金。如违约方继续进行违约行为或不履行其义务, 守约方除就其所有损失而获得违约方违约金或损失赔偿外, 亦有权提前解除本协议。违约方收到守约方书面解除合同通知之日起合同解除。

5. 违反知识产权及保密规定的一切责任及引起的损失由责任方承担。

6. 如果在甲方发出索赔通知后7天内, 乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后30天内或甲方同意的延长期限内, 按照甲方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜, 甲方将从未付款项中扣回索赔金额或通过法律途径要求乙方赔偿。

7. 乙方运营人员未按照甲方要求进行考勤登记及管理的, 乙方按次/人承担违约金 2000 元。

8. 乙方运营人员不服从甲方工作安排, 乙方按次/人承担违约金 2000 元。

9. 乙方及乙方人员引发投诉, 乙方负责妥善解决。乙方未能妥善解决导致甲方介入处理的, 乙方按次向甲方承担合同总金额 0.1%的违约责任。

10. 乙方不得擅自用甲方名称和本合同做任何宣传推广等行为, 否则需要承担十万元的违约责任和全部损害赔偿赔偿责任。

11. 乙方必须亲自履行本合同, 不得分包或者转包。乙方违反本条, 乙方与接受分包、转包方承担连带责任, 并甲方有权解除本合同且要求乙方承担合同总金额 30%的违约金。

12. 乙方因本合同的履行而获得或知悉的甲方的任何资料和信息均视为保密信息, 乙方负有保密义务。未经甲方书面同意, 乙方不得将上述信息以任何形式透露给第三方。乙方违反保密义务, 甲方有权解除合同, 乙方并应承担全部损害赔偿赔偿责任并支付违约金 10 万元。

13. 乙方未能按合同约定提供服务, 应当向甲方承担违约金。违约金按每逾期一日, 按合同总金额的 2%计收。但违约金的最高限额为合同总价的 20%。如果乙方在达到最高限额后仍未交付, 甲方可向乙方发出书面通知解除合同, 并要求乙方赔偿全部的经济损失或者合同总金额 30%的违约金。

14. 如果乙方未能履行合同规定的义务, 甲方可向乙方发出书面通知, 部分或全部解除合同, 并要求乙方赔偿给甲方造成的全部经济损失或者合同总金额 20%的违约金。

15. 因乙方原因导致双方工作人员或者第三人人身损害或者财产损失, 乙方应承担全部损害赔偿

责任，并向甲方承担合同总金额 30%的违约金，甲方有权视情况解除合同。

16. 甲方有权从应当支付给乙方的款项中直接扣除违约金、损害赔偿金等。

17. 甲方选择解除合同的，合同自甲方发出解除通知次日解除。

第九条 争议解决

1. 发生争议，双方应友好协商解决。协商不成的，依法向北京市朝阳区人民法院起诉。甲方的律师费、诉讼费、鉴定费、公证费等费用由乙方承担。

2. 双方提供的通讯地址及法定代表人和联系人为该方文件和法律文书的送达地址及收件人。如有变化应当在更改前3日内以书面形式通知。如一方提供的地址及收件人信息错误、或者地址及收件人变更但未及时通知导致无法送达及拒绝签收等情况，自按该方提供的地址及收件人信息邮寄函件起的第3天即视为已送达该方，并产生相应的法律效力。

甲方联系人：闫雪

联系电话：13911141613

Email: hlwylgzbgs@shouer.com.cn

地址：北京市朝阳区雅宝路2号

传真：

乙方联系人：李然非

联系电话：13720096839

Email: liranfei@capinfo.com.cn

地址：北京市东城区隆福寺街95号隆福大厦A座5层

传真：

第十条 不可抗力：

1. 签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予相应延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。如不可抗力导致全部或部分合同无法履行时，任一方可以终止合同。受阻方可部分或全部免除责任，但因受阻方未尽合同义务及其他违约情形导致合同受到不可抗力影响除外。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

2. 受影响一方应在不可抗力事件发生后立即用书面形式通知对方，并于不可抗力事件发生后十

五（15）日内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十日（120）日以上，另一方有权书面通知受阻方当事人终止合同，通知送达时即生效。

第十一条 合同生效及其他

1. 本合同书一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，肆份合同文本具有同等法律效力。
2. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字或签章并加盖公章或合同专用章之日起生效，自生效之日起执行。
3. 在协议履行期间，如遇国家、主管部门或双方所在地政策、标准发生调整，则本协议相关条款应作相应调整。若双方决定解除本协议，则双方均不因此承担违约责任，并应妥善处理本协议解除后事项。
4. 本协议未尽事宜，双方可协商后签署补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。本协议经各方协商一致可书面解除。

甲方（章）：首都医科大学附属首都儿童医学中心

法定代表人或授权代表（签字）：



签订时间：2016年4月16日

乙方（章）：

法定代表人或授权代表（签字）：



签订时间：2016年4月16日

（双方除在合同末页加盖公章外，还应加盖骑缝章）

附件一：

医疗卫生机构医药产品廉洁购销合同

甲方：首都医科大学附属首都儿童医学中心

乙方：首都信息发展股份有限公司

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范医疗卫生机构医药购销行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

一、甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》及医药产品购销合同约定购销药品、医用设备、医用耗材等医药产品。

二、甲方应当严格执行医药产品购销合同验收、入库制度，对采购医药产品及发票进行查验，不得违反有关规定合同外采购、违价采购或从非规定渠道采购。

三、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还，无法退还的，有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

四、严禁甲方工作人员利用任何途径和方式，为乙方统计医师个人及临床科室有关医药产品用量信息，或为乙方统计提供便利。

五、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用医药产品的选择权，不得在学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用。

六、乙方指定作为销售代表洽谈业务。销售代表必须在工作时间到甲方指定地点联系商谈，不得到住院部、门诊部、医技科室等推销医药产品，不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费。

七、乙方如违反本合同，一经发现，甲方有权终止购销合同，并向有关卫生计生行政部门报告。如乙方被列入商业贿赂不良记录，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发〔2013〕50号）相关规定处理。

八、本合同作为医药产品购销合同的重要组成部分，与购销合同一并执行，具有同等的法律效力。

九、本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执壹份，甲方纪检监察部门（基层医疗卫生机构上报上级卫生计生行政部门）执壹份，并从签订之日起生效。

甲方（盖章）：

法定代表人：

经办人签名：



2016 年 4 月 16 日

乙方（盖章）：

法定代表人：

经办人签名：



2016 年 4 月 16 日

附件二

数据安全协议

甲方：首都医科大学附属首都儿童医学中心

乙方：首都信息发展股份有限公司

在合同履行过程中会涉及包括个人信息在内的数据，为使数据的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等处理活动及管理更加规范、安全，双方经友好协商，根据《中华人民共和国民法典》、《网络安全法》、《个人信息保护法》、《数据安全法》等法律法规和规范性文件、标准等，达成本协议并共同恪守。

第一条 数据的采集、存储、使用

（一）数据采集

1. 收集个人信息应当取得个人的知情同意。
2. 录入个人信息时，应当秉持客观真实的原则进录入。个人要求或根据法律、行政法规的规定需要删除个人信息的，应当予以删除。
3. 收集和录入信息应当秉持个人信息的最小必要原则进行收集。如无必要的个人信息，不予采集。个人不愿意透露的个人信息，可以不予采集。
4. 在收集不满十八周岁未成年人的个人信息前，应当取得其监护人的同意。
5. 不得以欺诈、诱骗或误导的方式收集个人信息。

（二）数据存储

1. 应当按照国家相关法律法规、规范性文件要求存储数据。
2. 在传输和存储数据时，应当采用加密等安全措施。个人生物识别信息应当与个人身份信息分开存储；原则上不存储原始个人生物识别信息（如样本、图像等），而是仅存储个人生物识别信息的摘要信息。
3. 乙方交付工作成果并经甲方验收通过后，应当主动永久删除全部数据及备份。

（三）数据使用

1. 乙方使用数据时，不应超出履行合同所必须的范围。
2. 任何一方使用个人信息时，不得侵害公民、法人和其他组织的合法权益。
3. 数据的处理应当符合法律法规、规范性文件等。
4. 乙方不得公开或转委托他人处理数据，不得将数据输送给任何第三方。

第二条 保密及数据保护义务

（一）数据备份

各方同意，在提供服务的必要之时或收到对方通知时为已录入信息系统的数据创建备份。各方应采取一切必要措施，确保备份过程的保密性。

（二）确保数据安全

各方应采取技术措施和其他必要措施，确保数据安全性、保密性、可获得性、隐私性，防止数据在提供本协议项下服务所需的所有操作过程中发生任何泄露、损坏或丢失等。如发生任何实际或潜在的数据泄露、损坏或丢失等，各方应立即采取补救措施并立即通知对方。

（三）确保数据的机密性和安全性

各方应确保访问、浏览或以其他方式接触到数据的人员为己方有相关权限的员工，并且该等己方员工对在履行职责时所知晓的所有数据严格保密。此外，各方应防止己方员工盗取或以其他方式非法获取任何数据，向第三方出售、非法泄露任何数据，或以其他方式非法使用数据。

（四）合同期限

长期持续性责任，不受合同无效、终止等的影响。

数据所有权

数据所有权归甲方所有，乙方对数据不享有任何权益。

第四条 不可抗力

1. “不可抗力”包括但不限于火灾、水灾、地震等自然灾害及由社会原因所引起的，诸如战争、贸易禁运等不能预见、对发生和后果不能避免并不能克服的事件。

2. 本协议任何一方由于不可抗力的原因不能履行本协议时，应在 15 日内以书面形式向对方通报有关详情，根据事件影响的时间将本协议履行期限相应延长，并由各方协商补救措施。

3. 由于非迟延履行期间发生的不可抗力而导致本协议未能完全履行，各方均不需就此未履行部分承担义务和责任。

第五条 违约责任

乙方违反法律法规、规范性文件、行业标准及本协议约定，应当向甲方承担合同总金额 20% 的违约责任，并承担全部损害赔偿责任（包括但不限于损害赔偿金、律师费、诉讼费等）；同时甲方有权解除双方所有合作合同，解除通知到达乙方时生效，甲方无需就提前解除合作承担任何责任和费用。

第六条 其他

1. 本协议为双方合同不可分割的部分，与合同具有同等效力。

2. 本协议一式四份，甲方三份，乙方一份，均具有同等法律效力。

3. 本协议未尽事宜，按照双方签订的合同执行。

甲方（盖章）：



法定代表人或授权

代表（签字）：

2010年4月16日

乙方（盖章）：



法定代表人或授权

代表（签字）：

2010年4月16日