

编号：_____

接诉即办咨询服务 及综合运行项目 服务外包合同



甲方：北京市卫生健康委员会宣传教育中心

乙方：北京外企人力资源服务有限公司

签订日期：2026年4月16日

依据中华人民共和国相关法律法规，在完全平等自愿及对本合同内容全面正确理解的基础上，就甲方委托乙方开展 北京市卫生健康委员会宣传教育中心接诉即办咨询服务及综合运行项目服务外包，甲、乙双方就合同履行期限、合同总价、付款方式以及乙方服务内容等签订本协议，以资共同遵守。

一、合同内容

1、合同履行期限

本合同服务外包期限自 合同签署之日起 至 2026 年 12 月 31 日。

2、乙方服务内容

2.1 项目工作范围

乙方负责北京市市民热线服务中心、市卫生健康委员会向甲方交办的“接诉即办”等各项工作任务。

严格按照 12345 市民服务热线、北京市卫生健康委员会有关“接诉即办”工作要求，按时保质完成卫生健康委员会等“接诉即办”工作，做好卫生健康相关诉求办理；做好卫生健康相关舆情监测及数据分析统计工作；发挥新媒体平台宣传作用，紧密结合工作重点及热点，进行卫生健康政策、就医指导及健康科普宣传；按照要求开展“一体化互动交流平台”及戒烟干预与热线心理咨询服务。甲方及甲方上级交办的临时性的工作内容。

此项目的工作时间为全年 365 天，每日 8:00 至 18:00。根据甲方及甲方上级要求或紧急突发事件，甲方有权调整工作时间，乙方应当积极配合。

2.2 岗位设置

为达到本合同服务要求，完成服务工作，乙方岗位及人员设置如下：

1.项目经理岗（含项目副经理）。负责各岗位人员的人事和业务日常管理。参加甲方各类会议并负责传达落实；负责对甲方“接诉即办”“一体化互动交流平台”等各项工作处置的准确性、规范性进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单或来件100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责定期汇总分析近期诉求热点、重点、难点、典型案例等；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；负责考勤、工资、绩效、社保公积金、档案等人事工作；负责反映工作人员信访情况的处理；负责组织完成甲方及甲方上级交办的其他工作；负责协调甲乙双方工作安排。

2. 诉求办理班长岗。负责协助项目经理完成各岗位人员的日常管理、现场秩序控制；参加甲方各类会议，负责传达会议精神，推进落实会议决议；负责对本班组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责定期汇总分析近期诉求热点、重点、难点、典型案例等；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；负责组织完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

3. 诉求办理组长岗。负责对本组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

4. 诉求办理岗。负责本人承办的“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范性，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责不稳定、群体访、敏感等特殊事件的及时上报；按工作要求提交舆情、典型案例；完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

5. 质检岗（含组长）。负责对本班组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范性进行监督、检查，不断完善质量监控标准。负责组织挑选典型录音，建立典型录音库。完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

6. 培训岗（含组长）。负责各岗位人员相关业务培训、业务指导；12345热线、12320热线知识库维护。完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

7. 舆情数据分析岗（含组长）。负责做好12345卫生健康专席来话及各类诉求受理渠道派单中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的舆情监测、上报工作；按领导及上级要求撰写相关舆情专报、专项工作专报；负责完成中心常规日报、月报的撰写；负责完成“接诉即办”各类相关诉求分析专报；负责完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

8. 新媒体岗（含组长）。按照上级要求做好首都健康微博内容发布及维护；负责结合工作重点及热点，做好新媒体平台（两个微博账号、微信公众号及视频号）卫生健康政策、就医指导、健康科普等内容的选题、策划、制作、发布、维护及宣传效果评估；负责做好两个微博账号、微信公众号及视频号的网络舆情监测、网友回复及相关数据统计工作；负责按照要求做好专项宣传任务；负责完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

9.健康咨询服务岗（一体化互动交流平台、戒烟干预及心理咨询等，含组长）。负责一体化互动交流平台中来件签收、转办、退办、审核、督办、统计、整理及简单回复等事项，按照上级规定时限完成；负责协调、处理疑难来件；负责做好承办单位账户调整信息收集、提交、反馈等工作；负责定期汇总分析来件热点、重点、难点、典型案例等，做好人员培训、知识库维护及质检；按照上级要求，负责定期做好领导信箱来件数据统计；负责筛选领导信箱公开件；负责做好戒烟样本的分配及干预；负责做好心理咨询服务预约工作的协调及安排；负责一体化互动交流平台、戒烟干预、心理咨询相关工作的统计分析，做好相关工作总结；负责做好临时性的外呼工作安排；随时配合中心整体工作安排，完成“接诉即办”工作；负责完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

10.根据甲方实际工作需求的其他人员。

2.3 岗位人员要求

需大专及以上学历人员为人员总数的 100%，大专学历专业以医学相关专业为主，具有医学专业背景及热线工作经验优先。对于不符合岗位人员要求，甲方可要求乙方限期进行更换。

2.4 服务质量要求

乙方应当按照甲方提出的服务标准，确保完成以下主要工作。

2.4.1 各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到周到服务。服务外包人员不得因服务引发公众有效投诉；业务问题引发公众有效投诉率 \leq 千分之一。（有效投诉指经核实，投诉事项属实或部分属实成立的情况）

2.4.2 每季度平均在职人数达到 62 人；为完成服务工作，乙方应当保证季度在职总人员不少于 62 人。如自然月有批量入职员工（5 个及以上），该批员工自入职当月起连续两个月内流失率不得高于 60%。

2.4.3 当日工单处置率 100%：诉求办理人员需结合诉求内容，原则上实现当日对 12345 派发的工单、企业服务包派单，100%进行签收/退单或派发处置；督办承办单位按要求处理；审核、处理承办单位反馈的工单；完成回访工作；对经审核可办结的工单 100%按照 12345 工作要求进行办结；按照 12345 工作要求，完成诉求剔除工作；不稳定、群体访、敏感等特殊事件 12320 系统签单受理后 30 分钟内上报。

2.4.4 各岗位舆情、不稳定因素妥善处置率 100%：各岗位需在北京市 12345 市民热线服务系统签单受理后 30 分钟内上报不稳定、群体访、敏感等特殊事件，完成舆情专报的撰写、报出等工作；需每日统计分析业务数据，完成中心日报；每月 15 日前完成中心月报的撰写、上报；每月接到考核数据后完成当月“接诉即办”考核分析报告。

2.4.5 服务外包人员属实或部分属实服务态度零投诉。

2.4.6 服务外包人员考核合格上岗率 100%。

2.4.7 乙方要保障服务外包人员稳定，季度人员流失率<15%，其中两年以上员工流失率<10%。

2.4.8 服务外包人员综治安全无事故。

2.4.9 开展各类业务培训及考核，及时完善 12320、12345 知识库；质检工作覆盖全体人员。

2.4.10 一体化互动交流平台来件按时转办率 100%，按照上级文件规定的时限要求，完成信件签收、转办、退办、审核、督办、统计、整理及简单回复等事项；每日统计分析来件情况，完成日报；每月 4 日前完成月度办理情况统计分析报告；每月 5 日完成领导信箱月度来件数据统计报告；每月 10 日前完成中心月报中相关部分；在距上一件领导信箱来件公开 1 个月内完成下一件领导信箱来件筛选及公开；每季度第二个月的 15 日完成领导信箱季度来件数据统计报告。按绩效考核标准执行。

2.4.11 新媒体平台意识形态零事故，严格执行安全保密制度，不得随意发布未经审核的内容；内容必须遵守国家法律法规，遵守社会公德，来源权威，知识点准确，不存在版权争议；微信公众号“北京 12320”全年发布量不少于 96 篇，每月发布 4 次，每次至少 1 篇为原创自制；微信视频号全年发布量不少于 156 条；微博@北京 12320 在聆听每日发布量不少于 10 条；微博@首都健康按照北京市卫生健康委员会要求开展相关宣传；全时段监测微博网络舆情；24 小时内回应网友通过@、评论、私信等方式提出的健康相关问题；每月 10 日前完成中心月报中相关部分。按绩效考核标准执行。

2.4.12 按照甲方整体工作部署，热线戒烟干预及热线心理咨询工作按绩效考核标准执行。

2.4.13 大数据清洗服务，每月诉求数据清洗量不低于受理量，清洗准确率不低于

65%，结构化数据完成率达100%。按照甲方要求，提供大数据清洗服务，具体包括：运用机器学习、语义识别等智能化技术完成全部诉求数据（含历史数据）的清洗，形成机器与人工双版本清洗结果，并提供数据清洗模型图示、平台操作日志查阅及数据后台调取等服务；实现历史数据存储，提供可按字段、关键字、时间、区域等多维度灵活查询的功能页面；负责日常运行维护，响应临时数据提取需求，提供数据梳理与基础分析服务。

2.4.14 每月自动生成报告数量不少于 35 篇，智能化辅助文本交付率达 100%。按照甲方需求，提供报告自动化输出服务，具体包括：通过报告定制化设计开发形成不少于 7 类报告自动化输出模板，关联大数据清洗服务的各类诉求数据字段，通过各类分析模型，使用机器计算和统计诉求数据规律，降低各类报告成稿时间，提高数据服务效率。

2.4.15 乙方负责诉求办理人员、项目管理人员等的招聘、日常培训、管理、绩效考核、社保公积金缴纳、工资核定及发放、投诉信访件的处理等工作。政府部分另行收取的行政费用（包括但不限于残疾人保障金、工会费、档案管理等）（如有），由乙方根据实际情况进行支付，甲方无需另行支付任何款项。

2.4.16 乙方与甲方共同制定各岗位绩效考核制度及绩效奖金管理制度，如需调整，乙方应提前告知甲方并征得同意。绩效考核制度及绩效奖金管理制度等制度需要乙方征求本合同项目全体服务外包人员意见，并以适当方式向服务外包人员进行公示或送达。

2.4.17 乙方应每月出具月度工作情况报告，每季度进行季度总结汇报。甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予采纳。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

2.4.18 在提供相应证明材料的情况下，甲方有权提出对不称职服务外包人员的更换要求，乙方需在 3 个工作日内做出实质响应。

2.4.19 项目经理应专职服务于本项目，提供全面的管理服务。乙方须提供项目经理履历及相关资质证明，并将项目经理的绩效奖金与项目运营情况关联。

2.4.20 甲方每季度对项目经理的出勤、应急事件处理、信息反馈及工作配合度等

方面进行考核。如因病事假、公司例会等原因不能到岗的，应安排替补人员，提前告知甲方并征得同意。对于工作出现重大过失、不配合工作、未能出勤且未安排替补人员等情况考核不称职者，甲方有权要求更换，乙方应在 5 个工作日内做出实质响应，进行更换，并对项目经理的处理情况通报甲方。

2.4.21 乙方须按照甲方要求，妥善完成服务外包相关工作，不得产生任何不良影响，否则甲方有权单方解除合同。

2.5 乙方须提供一体化服务，未经甲方允许，不得以任何形式转包或者分包给第三方，如经采购人发现有转包或者分包行为，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付相当于合同总金额 20% 的违约金，并承担由此带来的所有法律责任。

2.6 如遇甲方需要提前终止本合同项下某岗位服务时，甲乙双方视具体业务情形协商解决。

2.7 乙方未履行或未适当履行本合同义务的，应当向甲方支付相当于本合同总金额 20% 的违约金，本合同另有约定的除外。

2.8 乙方违约行为给甲方造成损失的（包括但不限于直接损失、间接损失以及为追索债权所产生的诉讼费、律师费、鉴定费、差旅费等费用），且违约金不足以弥补损失的，乙方还应就差额承担赔偿责任。

二、甲方权利与义务

- 1、甲方负责提供完成该合同所必须的业务指导及系统支持。
- 2、甲方负责与乙方项目组确定工作流程、管理要求等，并确保各个环节畅通。
- 3、甲方应当制定目标，提供应有的服务要求和考核办法，以确保项目的顺利完成。
- 4、甲方有权对乙方的工作流程、业务操作、服务质量、工作现场进行监督检查，有权就业务规范、业务资料保密措施等向乙方提出整改要求。有权对违规操作进行制止，并要求乙方立即采取补救措施。
- 5、定期对乙方的工作情况进行综合考核，出具季度《绩效评估报告》并向乙方通报，报告内容包含但不限于服务质量、服务效能、人员管理、系统安全等内容，此报告作为合同费用支付的依据。



6、履约验收方案：甲方有权组织专家对服务外包情况进行年度验收，出具服务外包年度测评报告并根据验收结果向上级机关和有关部门提出本合同续延或终止的意见建议。

7、对工作服务质量、服务态度、服务技能等情况进行日常检查、监督和考核。对检查、考核中发现的问题，甲方有权要求乙方限期整改，乙方在接到甲方书面整改建议通知后，7日内应提出整改方案并及时整改。乙方拒不整改或整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权将其纳入服务外包年度测评报告。

8、甲方应按乙方大数据清洗工作的要求，提供必要的硬件、网络、派单软件、业务数据等工作条件。甲方应于本合同签署后确定各类报告样式，以便系统据此提供数据模板支撑。系统开发完成后一年内，如数据报告样式在数据架构或内容上需作重大修改（变动幅度超过30%），须由双方协商一致后另行确定。

9、大数据清洗服务期间，如涉及与其他第三方的协同或协作，甲方应及时协调相关部门或机构配合、提供数据、组织会议和沟通交流。

三、乙方权利与义务

1、乙方应保证其具有承接本合同项目的合格服务外包人员，在本合同签署后的5个工作日内，按照甲方要求提供规定数量的服务外包人员投入热线相关工作。

2、乙方不得将项目进行分包或转包，为保证甲方的涉密信息（包括国家秘密、商业秘密、个人隐私以及不适宜公开的敏感信息等）不受侵害，乙方不得利用甲方名义进行与本协议约定无关的任何活动及项目。

3、乙方必须按照甲方认可的服务规范和服务流程进行热线相关工作，甲方将按照该服务规范和流程对乙方进行考核和评分。乙方如果对项目考核扣罚存在异议，可以以书面材料向甲方提出，最终以甲方书面回复为准。

4、乙方有义务接受甲方的质量监督、管理。

5、乙方应当向接诉即办咨询服务及综合运行项目派专职驻场管理人员，负责人员管理、业务管理、质量管理和安全管理等，负责对报送给甲方的有关数据及材料审核把关。乙方需调换项目管理人员时，应提前7日书面通知甲方并征得甲方同意后，方能安排具有相应能力的人员到岗。为避免岗位出现工作缺位和空岗现象，部门经理以上岗位

应建立 AB 角工作制度，并书面向甲方备案。

6、乙方负责制定人员管理、安全管理、考核管理和业务管理等规章制度及业务操作规范，对管理团队按季、年进行考核，对服务外包人员按月、季、年进行综合考核。对于考核中发现的问题应主动进行整改，并将考核结果向甲方通报。季度绩效评估结果出现两项指标不合格或同一指标连续两个季度不合格的，由甲方负责人对乙方负责人进行约谈并限期整改。

7、乙方负责组织诉求办理员、管理人员等服务外包人员进行岗前教育培训、日常业务培训、服务技能培训和标准化培训，使服务外包人员能规范完成各项业务工作，业务素质和职业素质能够达到岗位要求，新服务外包人员应经甲方考试合格方能上岗工作。

8、乙方必须严格遵守终端安全管理、系统接入安全管理、信息安全管理等安全管理要求，根据甲方相关安全要求，做好人员管理、帐号权限管理、系统接入管理、系统/设备安全防护等工作，并接受甲方的监督、检查和考核，确保不发生信息泄密、重大安全漏洞。

9、乙方应对甲方提供的工号等系统权限妥善保管，责任到人，保证工号使用人的一一对应和唯一性。乙方不得利用工号权限进行非甲方项目要求以外的各种操作，如有违规现象，甲方有权责令乙方更换人员，因此造成的一切损失由乙方全部承担。

10、乙方根据本合同进行项目服务工作时，应使用甲方的名义，并积极维护甲方的市场名誉和信誉，不得做出任何有损甲方和用户利益的事情或言行。

11、乙方不得利用甲方名义进行与本合同约定无关的任何活动及项目，未经甲方批准不得私自非合同所含的活动或项目。

12、在合作期间，乙方服务外包人员的行为均视为代表乙方，乙方对其服务外包人员的所有行为承担全部责任。

13、乙方在服务过程中，应遵守国家法律法规及地方法规的有关规定及社会道德的要求。

14、为甲方提供服务的具体人员应为乙方合法雇用的员工，乙方保证按国家有关法律、法规规定承担所有雇主的责任，并对乙方服务外包人员的职务行为负责。由于乙方外包服务人员的职务行为导致甲方对外承担法律责任的，乙方应对甲方的损失予以赔偿，

甲方保留向乙方以及直接责任外包人员个人进行连带追偿的权利。乙方服务外包人员在劳动人事方面隶属于乙方，乙方应与员工签订劳动合同，乙方服务外包人员的劳动人事、工资福利、社会保险、工伤医疗、各项补贴等工作和费用均由乙方负责，与甲方无关。人员个人所产生的劳动纠纷以及产生的法律责任，均由乙方负责处理与承担。

15、乙方不得在人员招聘、宣传等公开活动中私自使用甲方名称、商标、标志等一切需要法律授权方可使用的权利与物件。乙方使用甲方的相应名称、商标、标志等应获得相应授权。

16、由于乙方未按有关法律规定执行而导致的与其员工之间的一切争议、纠纷及费用均由乙方负责处理。

17、乙方有义务对甲方以及甲方的客户资料采取严格的保密措施，未经甲方允许或根据法律强制性规定，乙方不得将甲方客户资料泄露给任何第三人。乙方不得利用终端和系统功能复制、拷贝客户信息。在项目开展过程中，对甲方交给乙方的所有资料，乙方应妥善保管，并不得以任何形式提供给任何第三方或用于其它目的。本合同终止时，乙方应将有关资料交还甲方，并声明其不予保留。乙方负责服务外包人员的涉密或者对敏感信息材料的安全管理，做好保密教育培训，与服务外包人员签订保密协议，加强硬件软件等设备设置的加密与回收管理。

18、根据市财政局和市卫生健康委员会财务要求，乙方服务外包经费使用做到合法合规，实有人数统计清晰，人员工资分配合理。

19、乙方应按照甲方的要求，负责对项目外包人员招聘和培训工作。招聘面试过程中，甲方有权派考官参与面试。拟录用派驻项目的服务外包人员，需经过甲方确认后，乙方负责办理入职手续，签订劳动合同。通过培训且考试合格后，可正式入职投入岗位工作。

20、乙方应按照甲方的要求，对服务外包人员进行统一管理；根据甲方要求，安排常规节假日值班、加班，加班安排不得违背《劳动法》和《劳动合同法》，甲方不另行支付加班费用。

21、乙方每年应组织以下培训，且不少于相应次数：业务培训 12 次、服务礼仪培训 2 次、心理疏导 2 次、安全培训 4 次、大数据清洗系统及智能化报告系统操作培训

不少于 4 次。

22、乙方应按照甲方要求开展工单大数据清洗服务，具体包括：

(1) 完成全部诉求数据（包含历史数据）的清洗模型搭建与规则设计，响应甲方定制化需求，通过规范加工算法、设定清洗规则、创建数据提取、开展机器学习等方式，完成大数据清洗的技术准备；

(2) 执行数据清洗任务，对清洗进度进行监管，形成机器清洗结果，并经由多轮人工比对与校验，持续优化程序及算法逻辑；

(3) 提供大数据运维服务，支持后台数据查看、编辑、删除，以及数据加工结果的查询与 Excel 导出等功能；按照甲方要求，进行数据提取、梳理与简单统计分析。

23、乙方应按照甲方要求及合同约定，完成大数据清洗与智能报告输出服务，并及时向甲方交付相应工作成果。

24、乙方应负责组织服务外包人员的团建活动。

25、乙方应按照国家有关劳动安全、卫生的规定组织服务外包人员定期体检。

26、乙方应建立或具有完善的安全管理制度，避免工作过程中的事故。

27、乙方应制定完善的人员管理制度，确保遇到临时人员调换事宜不得影响岗位正常工作，且更换的人员情况需经采购人确认后方可执行。

28、乙方负责按时支付服务外包人员的劳动报酬并按时缴纳社会保险和住房公积金。不得无故克扣服务外包人员的劳动报酬，不得无故向服务外包人员收取费用。

29、乙方负责管理服务外包人员的考勤情况，将服务外包人员的休假、病假、事假及考勤情况报甲方备案（如遇休息日及节假日应相应调整），若服务外包人员涉及请假，需按照甲方要求的流程进行相关请假手续。

30、乙方负责服务外包人员考勤、工资、绩效、社保公积金、档案等人事工作。

31、乙方负责服务外包人员的统一工装制作、办公用品、劳保用品发放等。

32、负责甲方及甲方上级交办的其他工作内容。

四、合同价款及付款方式

1、合同期内甲方用于北京市卫生健康委员会宣传教育中心接诉即办咨询服务及综

合运行项目总费用含税预计金额为人民币 9135327.12 元（大写人民币：玖佰壹拾叁万伍仟叁佰贰拾柒元零壹角贰分），包括服务外包费用 8582900.12 及接诉即办数据处理费用 552427.00 元两部分。以上金额是乙方履行本合同甲方应支付的所有费用（含税），除双方另有约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用。乙方应当充分理解甲方作为政府单位，财政预算是否能够全额批复以及财政资金具体拨付到位的时间均存在不确定性，双方确认本合同实际支付金额以 2026 年度本项目财政预算拨付金额为准。

2、支付方式：服务外包费用根据绩效评估情况按季度支付。支付方式如下：

甲方根据本合同第一条 2.4.2“在岗人数”指标要求，按照各季度实有人数，不突破财政预算批复人数（62 人 × 3 个月）支付人员经费，同时支付相应税金和管理成本费。

3、乙方每月月底前向甲方书面提供绩效评估涉及相关材料。甲方在每季度结束以后 10 个工作日之内完成《绩效评估报告》。

4、付款方式：

（1）服务外包费用：按季度支付，其中：一季度根据预算批复到账时间支付；二、三季度在每季度第一个月支付。甲方根据季度《绩效评估报告》考核结果向乙方支付季度外包服务费用，如有考核不达标情况需进行相应扣罚，详见本合同第六条《违约责任》。乙方应在甲方付款前 3 个工作日内开具符合要求的等额增值税发票，否则甲方有权暂停付款且不承担违约责任。第四季度根据考核情况先行支付 10 月和 11 月费用，12 月支付最后一个月费用。乙方应在甲方付款前 3 个工作日内开具符合要求的等额增值税发票，否则甲方有权暂停付款且不承担违约责任。

（2）接诉即办数据处理费用：全年按 70% 及 30% 分两次支付。根据预算批复到账时间，首次付款支付接诉即办数据处理费用的 70%，11 月底前支付接诉即办数据处理费用的 30%。

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合同价款支付、结算等相关规定，并负有配合、接受审计机关审计的义务。甲方付款以本项目财政经费拨付到位为前提，如因甲方财政国库支付受限、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，乙方不得因此暂停、延迟、拒绝、终止义务的履行。

五、保密条款

1、乙方根据本合同收到甲方或第三方提供的资料（如业务管理规定、业务通报、系统资料等）、信息、数据、计划、业务状况、工作情况等文件，均为保密信息。在本合同有效期内及之后，未经甲方授权，乙方不得以泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式（包括自媒体方式）使任何第三方知悉属于一方的保密信息。

2、未经甲方书面同意，乙方不得就本合同的主要内容及客户资料向合同以外的他方公布、泄漏、出售或允许使用。

3、乙方不得擅自保留甲方客户信息和甲方信息，必须按照甲方的保密要求定期销毁甲方客户信息和甲方信息。

4、乙方违反保密条款的，应在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响。每发生一次应向甲方支付违约金人民币【贰】万元，并赔偿由此给甲方造成的所有经济损失，甲方还有权解除本合同，并视情节保留追究法律责任的权利。

5、保密期限：永久。保密条款不因本合同的解除、终止、失效等而失效。

六、违约责任

1、甲方根据人员需求及服务质量需求，制定以下项目考核标准，对于不能达标的的需求，甲方有权要求乙方支付违约金，并直接于当季应支付之服务外包费用中扣除。

1) 如未满足第一条 2.4.2 款，季度平均在岗总人数少于 62 人，甲方按每季度实有人数，不突破财政预算批复情况下支付人员经费，同时如季度平均在岗人数每少 1 人，甲方将按人数扣除财政批复人均服务外包费用的人员经费及相应管理费用。如自然月有批量入职员工（5 个及以上），该批员工自入职当月起连续两个月内流失率高于 60%，甲方有权扣除员工离职当月服务外包费用中“管理费用”的 0.5%。

2) 如未满足本合同第一条 2.4.1、2.4.3 款至 2.4.7 及 2.4.10 款、2.4.12 款要



求，每有一条未满足，甲方有权扣除季度服务外包费用中“管理费用”的 0.5%。

如未满足本合同第一条 2.4.11 款要求，该条款每有任何一种情形未满足，甲方有权扣除季度服务外包费用中“管理费用”的 0.5%。

3) 如乙方未能完成第一条 2.4.8 款，甲方有权视情节扣除季度服务外包费用中 3-5%“管理费用”，并计入季度和年度绩效考核报告。

4) 如乙方未能完成第一条 2.4.13 及 2.4.14 款，该条款每有任何一种情形未满足，甲方有权视情节扣除接诉即办数据处理费用的 0.5%。

2、除本合同另有约定外，若乙方未按本合同规定或双方协定的时间进度、质量、数量、工作范围履行任何一项职责，或经甲方考核乙方履行本协议不符合服务要求的，甲方有权要求乙方在合理期限内纠正，并有权视情节扣除季度服务外包费用中“管理费用”的 0.5%，乙方逾期未能纠正的，甲方有权通知乙方解除合同，并赔偿引致之甲方损失。

3、乙方在本合同履行过程中，给甲方造成重大不良社会影响（例如负面信息登上热搜、新闻等，被社会公众广为知晓或传播，被上级单位通报批评或给予处分），甲方有权通知乙方立即解除合同，并要求乙方支付服务外包费用总金额的 20% 的违约金，并赔偿引致之甲方损失。

七、其他

1、误期责任

除不可抗力外，非因甲方原因导致乙方不能按合同约定准时提供服务，甲方可要求乙方立即采取补救措施或自行采取补救措施，同时可要求乙方支付误期违约金。每延误 1 周的违约金按迟延或未提供服务的年服务外包费用的 0.5% 计收，不足 1 周者亦按 1 周计算直至提供服务为止。误期违约金的最高限额为年服务外包费的 5%。一旦达到误期违约金的最高限额，甲方提前 30 日书面通知乙方终止合同。另外，甲方自行采取补救措施而支付的费用，由乙方承担。

2、不可抗力

(1) 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不能避免且不能克服的事件。这

些事件包括：战争、水灾、地震以及甲、乙双方同意构成不可抗力事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

(2) 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 7 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，甲、乙双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

八、争议的解决

因履行本合同发生的一切争议，甲乙双方应首先协商解决。双方不愿协商或协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、廉政条款

- 1、遵守纪检监察相关规定。
- 2、合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

十、合同生效及其他

1、由于甲方业务需要，经双方协商一致，将本合同终止日期延长至下次招标中标公司确认时止。且乙方负有对新中标公司进驻的交接义务，由于怠于消极交接给甲方工作造成损害、或违反交接义务和合同其他义务的，甲方有权要求乙方支付合同总金额的 10%，违约金不足以弥补甲方的损失的，乙方还应当赔偿损失。

2、未经一方书面许可，另一方不得将本合同部分或全部权利义务转让给第三方。

3、如甲方变更业务规范或考核服务费标准，则涉及本合同内容部分亦相应调整，但以甲方相关文件通知为准。

4、在本合同执行过程中，部分条款的无效或不可执行，不影响其他条款的效力。

5、本合同生效后，甲方有关调整业务内容的书面通知一经送达乙方即构成本合同的有效组成部分，对双方具有约束力。本合同另有约定的除外。

6、本合同是甲、乙双方根据当前合作意向做出的约定。经甲、乙双方同意，可通过书面形式修改和补充本合作协议书，补充协议作为本合同不可分割的组成部分，与本

合同具有同等效力。

7、由于甲方业务需要，经双方协商一致，如本合同到期时甲方尚未选定本项目的服务商，则将原合同终止日期延长至新年度服务商确认且签署新年度项目合同约定的服务起始日前一日 24 时止。乙方应继续按照本合同约定工作要求继续履行工作职责，所需费用按照新年度项目合同约定的费用标准核算，由甲方或新年度供应商支付乙方，支付进度以财政拨款进度为准。

由于财政资金拨付原因，本项目招标时间顺延，故上年度本项目服务截止日期次日（2026 年 1 月 1 日）至本合同服务期开始前，甲方的接诉即办咨询服务及综合运行项目服务外包仍由原服务商提供，该期间的费用由本年度本项目供应商即乙方支付给上年度供应商，在本合同签署后，乙方应与原服务商做好工作交接，并根据服务商服务时间，按照比例向服务商支付相应款项，具体比例按照本合同约定的服务费总金额乘以原服务商服务时间占全年时间的比例作为计算标准。自 2026 年 1 月 1 日起至本合同服务期开始之前，该期间的费用按比例由本年度供应商即乙方支付给上年度供应商，此部分经费经测算为 2469300.36 元，与本合同服务期期间即签订之日起至 2026 年 12 月 31 日期间的经费 6666026.76 元，两部分经费共计 9135327.12 元。

8、本合同自双方加盖单位公章或合同专用章之日起生效。如双方签署日期不一致，自较迟的签署日起生效。本合同一式【叁】份，甲方执【贰】份，乙方执【壹】份，均具有同等法律效力。

甲方(印章)：北京市卫生健康委员会
宣传教育中心

乙方(印章)：北京外企人力资源服务



法定代表人或

授权代表(签字):

签订时间：2026 年 4 月 16 日

法定代表人或

授权代表(签字):

签订时间：2026 年 4 月 16 日