



12356 心理援助热线运维服务项目-心理援助热线 系统升级运维项目合同书

合同序号：京卫职健合同 20260164

采购方（甲方）：北京市卫生健康委员会

统一社会信用代码：11110000092921359M

地址：北京市通州区达济街6号院

联系人：杨秋月

联系电话：55532587

中标方（乙方）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

统一社会信用代码：911100008016572721

法定代表人：陈海波

地址：北京市西城区复兴门南大街6号

联系人：曹效源

联系电话：13051405296

依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就12356心理援助热线运维服务项目-心理援助热线系统升级运维项目，经协商一致，签订本合同，以便共同遵守。

第一条 项目具体任务

1. 本项目内容包括：（1）提供数智化服务，完成热线服务系统



智能化升级。(2) 提供基础运行和网络通讯服务,保障系统能够有效支撑各项业务需求。(3) 构建全维度安全防护体系,提供网络和数据安全服务,保障系统稳定运行及数据信息安全。

2. 本项目绩效目标为:(1) 系统实现智能语音转写、智能辅助填单、来电分流、高危来电识别、各类报表一键导出(导出成功率 $\geq 100\%$ 、准确率 $\geq 99\%$)等核心功能,新增智能排班调度功能。(2) 扩展智能驾驶舱大屏,实现关键运营数据全量可视化展示,完善特殊来电提醒功能。(3) 提供12356心理援助热线7*24小时技术支撑,保障12356号码正常通信,配合新接入系统平稳对接(对接成功率100%)。(4) 落实系统日常运维工作,巡检覆盖率、数据备份成功率均达100%,保障工单、录音等全量数据完整可追溯,完善数据统计功能,数据完整性达100%。(5) 完善热线质控管理及知识库赋能,实现坐席状态异常识别准确率 $\geq 90\%$ 。(6) 落实常态化安全巡检(每周不少于1次)、主机系统加固等工作,全年无重大安全漏洞及数据泄露事件,系统操作日志留存 ≥ 1 年、完整性达100%。

3. 本项目验收标准为:乙方按照甲方要求完成项目服务内容和绩效目标,并向甲方提交项目总结报告,项目总结报告经甲方验收合格。

第二条 甲方的权利与义务

1. 甲方负责 12356心理援助热线运维服务项目-心理援助热线系统升级运维项目的协调管理;并享有此项目的全部知识产权。

2. 甲方按照合同约定支付给乙方合同金额。

3. 甲方有权监督、评估乙方各项具体工作进度和完成情况。

4. 除不可归责于乙方的责任外,乙方未能完成规定目标,甲方有



权利要求乙方在一定期限内解决完成,逾期未解决的,甲方有权终止合同,并追回资金,且乙方应按本合同的约定承担违约责任。

第三条 乙方的权利与义务

1. 乙方应具备开展该项目的资质、基本办公条件、设备、场所,按照甲方的要求完成任务,并按照甲方规定时间完成工作汇报、总结。

2. 在本项目执行过程中,乙方如需调整项目内容,应事先向甲方提出变更内容及其理由的申请报告,经甲方审核同意后方可实施。在未接到甲方正式批准书以前,双方仍须按原项目书履行。

3. 乙方因某种原因(如:技术措施或条件不具备)致使项目任务无法完成而要求终止项目合同,应事先征得甲方书面同意,并按照甲方的要求部分或全部退还所拨经费。

4. 乙方应保证资金使用符合国家有关财经法规制度。

5. 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,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。涉及财政预算拨付的项目,须严格履行预算的相关规定执行,乙方须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。

6. 乙方应承担保密义务,采取保密措施,确保纸质材料和电子数据的安全,防止丢失、被盗和泄露情况的发生。乙方未经甲方事先书面同意,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、项目成果等。保密责任持续有效,不因本合同的变更、解除、终止而解除。

7. 未经甲方事先书面同意,乙方不得部分转让或全部转让其合同



义务或权利,也不得将本合同项下的工作内容转包或分包。乙方擅自转让或者分包的,转让或者分包行为无效,乙方需承担连带责任且甲方有权拒付本合同约定全部款项,乙方还需按本合同的约定承担违约责任。

8. 乙方承诺其提交给甲方的全部工作成果(包括过程性成果及最终成果)和提供的服务不存在任何侵犯第三方知识产权及其它合法权益的情形,并保证甲方不因此受到任何第三方之诉讼或仲裁请求。否则由此给甲方造成损失的,乙方承担全部法律责任和赔偿责任。

第四条 项目金额及支付方式

甲方提供乙方项目合同总金额为人民币(大写) 玖拾陆万伍仟元 (小写) 965,000元。合同周期为自合同签订之日起12个月。

本合同生效后30个工作日内,甲方向乙方支付合同总额的70%,即人民币 陆拾柒万伍仟伍佰元整 (小写¥ 675,500元)。工作成果全部验收合格后30个工作日内,甲方向乙方支付合同总额的30%,即人民币 贰拾捌万玖仟伍佰元 (小写¥ 289,500元)。

乙方应在甲方每次付款前向甲方提供与付款金额相等的合规有效票据。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,乙方并负有配合、接受审计机关审计的义务。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。

第五条 履约验收

1. 验收原则和时间



项目实行分期实施,总体验收。验收以双方本合同约定的项目内容、实际完成情况、资金使用情况、履约进度等为依据。项目完成后,经甲方审验并签署后完成验收。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. 验收内容

包括但不限于:双方约定最终完成的项目成果、技术指标、相关情况说明书等。乙方提供的项目服务应符合本合同所述的相关标准,满足甲方的需求。如果合同中没有提及适用标准,则应符合权威机构发布的最新版本标准。

第六条 违约责任

1. 如项目未能在本合同约定的时间内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的;或乙方未按本合同约定或双方约定的时间进度、质量、数量、工作范围履行任何一项职责,甲方有权要求乙方在合理期限内纠正,逾期未能纠正的,甲方有权采取以下一种或数种方式要求乙方承担违约责任:(1)及时恢复履行;(2)支付合同总金额20%的违约金;(3)赔偿甲方损失;(4)退还甲方已支付的费用;(5)经通知乙方后单方解除本合同。

2. 乙方违反知识产权及保密规定的一切责任及引起的损失由乙方承担,且乙方还应按上款约定向甲方承担违约责任。

3. 本协议所述“损失”指任何直接损失、间接损失、逾期可得利益的损失、索赔、费用、罚款、公证费、评估费、鉴定费、审计费、仲裁费、保全费、咨询费、执行费、诉讼费、调查费、律师费、差旅



费等全部损失及费用和任何性质的损害赔偿金。

第七条 争议的解决办法

在本合同履行过程中发生争议,双方应协商解决。双方不愿协商或者协商不成的;双方商定,采用以下第2种方式解决。

1. 本合同所发生的任何争议,申请北京市仲裁委员会仲裁。
2. 任何一方可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八条 不可抗力

不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的超出认识控制和防范能力的事件,包括地震、洪水、风灾、旱灾等自然灾害、军事行动、战争、骚乱、工人罢工、暴乱、病毒疫情、政府行为、法律法规强制规定、政府政策限制等。其中,若任何法律法规、政策变更和政府相关机构的指令,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。因不可抗力致使协议的部分或全部不能履行或延迟履行,各方均不承担违约责任。受影响方应在24小时内书面通知对方,并于7日内提供事件详情及有效证明。各方应尽最大努力减少损失,受影响方应在合理期限内提出替代方案,并承担证明其已采取合理减损措施的责任。甲乙双方按不可抗力事件对履行本协议影响的程度,协商决定是否变更或解除本协议,或部分免除履行本协议的责任,或延期履行协议。未履行及时通知和举证义务的一方,应承担由此可能给对方造成的损失。

第九条 其他事项

1. 本合同书经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效,自签订之日起执行。



2. 本合同书正本一式四份, 甲乙双方各执两份。

乙方信息: 电话: 13051405296

开户银行: 中国工商银行北京分行长安支行

户名: 中国联合网络通信有限公司北京分公司

账号: 0200003319210012727

甲方(单位公章)

法定代表人或授权代表(签字)



苗利

蒋树序

乙方(单位公章)

法定代表人或授权代表(签字)



签订时间: 2026 年 6 月 26 日

(双方除在合同末页加盖公章外, 并加盖骑缝章)