

焦作市120急救电话话务服务合同

甲方（需方）：焦作市卫生健康委员会

乙方（供方）：河南鑫豫旗人力资源有限公司

经过双方友好协商，依据《中华人民共和国民法典》，双方签订以下合同条款，以便双方共同遵守、履行合同。

第一章 服务内容

第一条 甲方根据合同内容，授权委托乙方运营焦作市120急救电话话务服务项目。

第二条 乙方提供支撑焦作市120急救电话话务服务。根据本合同及采购文件、响应性文件要求向甲方提供符合条件的话务人员和管理人员。从事话务服务（院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度）、质控、满意度回访等工作，并负责话务人员和管理人员的聘用、服务、日常管理、福利发放及辞退等工作。

第二章 协议期限

第三条 本协议服务期限1年，自2025年5月起至2026年4月。任何一方若提前终止合同，应提前一个月以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜。

第三章 服务管理约定

第四条 乙方根据甲方提出的岗位数量需求和岗位能力需求，自行招聘服务人员，招聘的条件和流程由乙方自行确定。

第五条 服务人员培训及考核

(一)服务人员考核，由乙方或甲、乙双方配合组织进行，对于考核合格者乙方正式录用后予以安排工作岗位；对于考核不合格者，由乙方负责退回。

(二)乙方应按本项目要求,配合甲方需求编制 120 急救电话话务服务相应政策、 培训教材等,配合甲方需求组织开展全市性的院前急救知识培训。

第六条 工作时间和考勤

(一)乙方提供运营服务的时间为 7×24 小时不间断式服务;

(二)乙方应按照劳动法规并结合甲方的实际工作需要,合理安排服务人员的工作班次、工作时间和休息时间;

(三)乙方负责服务人员的日常考勤、绩效考核和劳动纪律管理,并定期(由甲乙 双方协商确定)将人员的日常考勤、劳动纪律管理情况和绩效考核情况提交给甲方, 作为甲方对项目服务管理考核的基本依据。

第七条 服务人员工资待遇、社会保险及福利由乙方负责确定,因乙方原因而出现的未缴、漏缴、少缴员工各项社会保险的,所发生的一切责任由乙方负责。

第八条 服务人员在甲方工作期间因工伤残、死亡的,按有关法律及政府的有关规定 办理,由此产生的所有损害赔偿责任和相关的事故处理费用,由乙方负责,并按我市社会保险的有关法规规定进行妥善处理。

第九条 服务人员的更换和增减

(一)在协议有效期内,甲方如需乙方增加服务人员,应提前十五个工作日书面通 知乙方。

(二)在协议有效期内,甲方如需乙方减少服务人员,应提前三十个工作日书面通 知乙方。

(三)在协议有效期内,服务人员有下列情况之一的,甲方可以随时要求乙方更换服务人员:

- 1.严重违反甲方单位规章制度、业务规程或劳动纪律的;
- 2.严重失职,营私舞弊,对甲方利益造成重大损害的;
- 3.有违法犯罪行为被追究刑事责任的。

4.服务人员不能胜任工作，经过培训或调整岗位，仍不能胜任工作的。

第四章 双方权利与义务

第一节 甲方的权利和义务

第十条 甲方同意乙方以授权方式承担焦作市 120 急救电话话务服务的组织、运营、管理和服务工作。

第十一条 甲方在乙方招聘服务人员前，有权向乙方提出人力资源需求和岗位说明，并以书面文本格式提交给乙方，乙方据此拟订招聘内容。

第十二条 甲方负责焦作市 120 急救电话话务服务的组织协调及工单办件的指导、审核、督办及监督工作。

第十三条 甲方有权对服务人员工作的业务指导和沟通，有权向乙方提出服务人员管理的意见和建议。

第十四条 甲方有权对乙方对于服务人员制定的规章制度、劳动纪律、管理规范、规程，须征得甲方书面确认。乙方服务人员若有违反规章制度、劳动纪律行为的，甲方有权按双方合同约定的服务考核办法对乙方进行处罚。

第十五条 甲方有权要求乙方提供服务人员有关资料，包括健康证明、劳务合同、社会保险证明、学历证明、政审材料等；有权督促乙方按有关劳动法律规定同服务人员签订劳动合同、为服务人员办理社会保险以及薪酬发放等行为和活动；有权向乙方了解服务人员实际工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况；对甲方提出的合理意见和建议，乙方应及时协商采纳并解决。

第十六条 甲方须按合同约定的时间和方式及时向乙方足额支付各项费用。

第十七条 甲方有权时向乙方了解用户需求或用户建议等方面信息。

第二节 乙方的权利和义务

第十八条 乙方在按甲方要求全面完成本合同规定范围的工作任务前提下，有权依据本合同的约定获得服务费。

第十九条 乙方服务人员负责院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度、质量控制、满意度回访、群众院前急救知识和技能宣传等工作。

第二十条 乙方应根据本合同及采购文件、响应文件要求向甲方提供符合条件的120话务人员和专职管理人员，从事院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度等业务工作，并负责话务人员的聘用、辞退、日常管理及福利发放等工作。

第二十一条 乙方应根据本合同及采购文件、响应文件要求为本项目配备专职管理人员，负责对话务人员的日常管理以及业务相关技能的考核；专职管理人员应具有一定的监督管理业务知识，具有良好的组织协调能力，热情服务、耐心细致、善于倾听并具有很强的责任心，工作积极主动。

第二十二条 乙方应根据本合同及采购文件、响应文件要求为本项目提供话务服务人员，话务服务人员必须具备话务岗位所需要的体能素质、技能素质、工作责任心、纪律性和合作性。

第二十三条 乙方提供服务人员的劳动人事关系归属乙方，乙方应负责服务人员的人事管理、薪资报酬、社会保险、党团关系等工作。

(一)负责与员工建立规范的劳动合同关系，依法办理招工手续；

(二)负责按照本合同的约定，为服务人员发放薪资和津贴奖励，足额缴纳社会保险费用，与甲方协商及时处理员工保险理赔事宜；

(三)负责建立、管理员工人事档案及党团组织关系，可委托甲方培养考核申请入党入团积极分子，做好党、团组织发展工作；

(四)负责办理员工的社会保险和商业医疗补充保险，经甲方有关部门同意后，乙方负责为员工办理出国、赴港澳政审、职称申报、婚育证明等事宜，提供相关证明及办理退休等有关手续。

第二十四条 乙方负责建立服务人员的聘用、辞退及日常管理等工作制度，负责建立常态考核机制等；同时应根据话务中心日常工作的特点，定期对话务人员进行技能考核，保障服务水平和质量。

第二十五条 乙方需要调换在甲方服务的人员，应事先充分征得甲方的意见和建议，对不按规定履行职责的乙方服务人员，甲方可按本合同的约定要求调整(需提供充分理由并做书面通知)，乙方应在甲方提出调换要求之日起 10 个工作日内完成调换。

第二十六条 合同期间有服务人员离职的,乙方应在 10 个工作日内补充能胜任工作的服务人员。

第二十七条 乙方向甲方派驻话务人员的数量以及素质、技能等应能满足项目采购文件的要求，与采购文件保持一致。

第二十八条 乙方有义务向甲方提供服务人员有关资料，包括健康证明、劳务合同、社会保险证明、学历证明等。

第二十九条 乙方应教育服务人员遵守甲方规章制度和管理规范，忠于职守、文明礼貌、遵守劳动纪律，服从和执行甲方的工作安排和调度，接受甲方管理人员的检查监督；乙方应督促、教育服务人员不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的保密信息。

第三十条 乙方须建立并完善相关内部管理和保密工作制度，不得将甲方工作范围内敏感涉密的信息以任何形式向外界透露,造成泄密和重

大责任事故的，甲方视其情形有权追究乙方及责任人的相关责任或法律责任。

第三十一条 乙方有保管和维护甲方资产的义务，乙方应合理使用并妥善保管甲方提供的所有办公设备、设施，不得故意损坏，人为造成损坏的根据其实际价格进行赔付。

第三十二条 乙方负责话务人员的现场管理，包括人员出勤的考核，绩效考核、班次的安排，内部任务分工等。

第三十三条 乙方有权拒绝甲方管理人员违规指挥服务人员强令冒险作业或其他违规操作要求。

第三十四条 乙方有权督促甲方对工作岗位的设施、设备进行及时维修、保养，以保证该岗位服务人员的安全及工作正常运转。

第三十五条 乙方可以根据甲方业务和服务提升的需要，提出有关优化人员配置和业务流程、完善业务管理、提高服务质量、促进业务开展等方面的建议。

第三十六条 乙方应及时处理和协调甲方与服务人员之间的工作纠纷。

第三十七条 乙方应落实运营过程中安全责任，服务人员在工作期间因工伤残、死亡的，应按有关法律及政府的有关规定办理，由此产生的所有损害赔偿责任和相关的事故处理费用，由乙方负责，并按我市社会保险的有关法规规定进行妥善处理，因乙方原因产生的责任事故、由乙方负责处理。

第三十八条 乙方负责每月向甲方上报相关运营统计数据，根据甲方的需要，随时按要求配合做好相关数据信息的汇总、分析和研判工作，建立应急突发、舆情热点上报机制，并及时跟进相关工作。

第三十九条 乙方应确保因自身原因造成的服务人员年流失率 $\leq$ 20%。

第五章 运营服务资费标准及支付方式

第四十条 本项目每年合同金额:795000元(大写:柒拾玖万伍仟元整)。

第四十一条 签订合同,项目正式运营10天后验收合格,付合同金额的50%。项目正式运营半年经甲方考核合格后,付合同金额的50%。

第六章 项目验收

第四十二条 乙方于合同签订20天内完成项目团队的组建,实现项目正式运营。

第四十三条 项目正式运营10天后进行验收。

第四十四条 验收时话务服务人员和管理人员应符合以下要求:

- 1.学历及年龄符合要求;
- 2.健康体检、政审符合要求;
- 3.话务服务团队岗位符合要求;
- 4.经考试符合要求。

第四十五条 验收时乙方提供的话务服务应符合以下要求:

- 1.提供运营服务时间符合要求;
- 2.业务指标符合考核标准规定的考核内容;
- 3.话务团队组织机构、管理方案及相关规章制度符合要求;
- 4.乙方按时报送120急救电话话务人员工资表,及时提供甲方要求的其他相关资料符合要求;
- 5.安全、保密制度执行到位,无安全责任事故、失密泄密事故等事件发生。

第七章 考核结算

第四十六条 甲、乙双方应根据招标文件和本合同约定的项目,依合同约定的考核原则和指标,协商制定服务项目考核实施细则,约定

考核评分标准，以甲、乙双方签定的考核方案做为本合同考核条款的补充协议。

第四十七条 甲方在每期结算后对项目服务执行情况进行全面考核，依据考核的评分结果、服务等级和处罚措施核算本期服务费用的结算比例。

第四十八条 服务考核应当遵循全面、公正、科学、合理、有效的考核原则，对乙方提供的服务效能作出客观评价，乙方应接受考核的最终结果，认可因服务未达标准而做出的处罚决定，及时地提升服务能力，优化服务措施。

第四十九条 甲、乙双方约定，服务考核应包含以下指标并达到指定标准（100分）：

1、120电话 10秒接听率 $\geq 95\%$ （10分，每降低1%扣5分，低于98%不得分）；

2、急救呼叫满足率 $\geq 95\%$ （10分，10分，每降低1%扣5分，低于98%不得分）；

3、话务员平均每分钟打字速度不少于60字（10分，50-60字按实际得分按比例换算，低于50字不得分）；

4、话务员指挥调度质控考核不低于90分（10分，实际得分按话务员质控考核结果得分比例换算）；

5、因业务技能、处理效率、素质能力等因素出现患者投诉每月不超过话务量的1‰（10分，实际得分按比例换算）；

6、话务服务人员数量应达到需求，每季度人员流失率不应超过20%（10分，超过20%每增加1%扣2分）；

7、人员的补充、招聘应及时跟进，从需求提出至开展实施的期间应不超过30日（10分，超过30日每超过一天扣2分）；

8、员工的薪资、绩效、奖励、补贴等报酬应及时足额发放，不应拖欠，员工社会保险及时缴纳，不应漏缴、少缴或无故克扣（10分，出现以上情况不得分）；

9、项目服务的话务班次、岗位分工、人员考勤、效能监督等管理措施落实有效，应无安全责任事故及管理混乱的情况发生（10分，出现以上情况不得分）；

10、各项工作规章制度健全，积极响应和落实甲方合理需求，无违反甲方制度规范的行为（10分，出现以上情况不得分）。

第五十条 服务考核按百分制进行评分，并按如下原则核算服务费用：

- 1、考核总评分90分(含90分)以上的，按总额的100%核算服务费用；
- 2、考核总评分80-90分(不含90分)的，按总额的98%核算服务费用；
- 3、考核总评分70-80分(不含80分)的，按总额的96%核算服务费用；
- 4、考核总评分60-70分(不含70分)的，按总额的94%核算服务费用；
- 5、经查实因乙方原因造成电话无人值守接听，被甲方或有关部门通报的，每次核减200-2000元服务费用；

6、经查实因乙方原因造成人民群众投诉的，每次核减200-2000元服务费用；

7、经查实因乙方原因明显违反规定的，每次核减200-2000元服务费用。

第五十一条 乙方应依照考核的项目要求，向甲方提供真实有效的资料，甲方可以在乙方提供的资料基础上，采取书面审查、现场核查、回访抽查、绩效监察等方式对乙方进行考核，乙方应根据最终的考核结果核算服务费用。

第五十二条 乙方对甲方的考核结果有异议的，双方应协商解决。

第八章 不可抗力

第五十三条 不可抗力必须是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但不限于：

- 1.自然灾害，如地震、洪水、雷击、火灾等；
- 2.战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第五十四条 合同生效后，由上述不可抗力因素造成的业务故障或停滞，甲乙双方均不承担违约责任，但应及时通知对方。

第五十五条 在不可抗力事件结束后 14 日内，受不可抗力影响的一方应书面通知对方，否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并有权要求受不可抗力影响一方承担违约责任。

第五十六条 在不可抗力期间，甲方不产生任何费用；不可抗力结束后的合理期限内，本合同继续履行。

第九章 违约责任

第五十七条 如甲方不按本合同的有关约定如期支付相关费用，则按照《中华人民共和国民法典》相关条款执行。

第五十八条 合同双方中任何一方对对方的其他损失和对方与第三方的纠纷不存在任何责任，但任何一方与该损失和纠纷存在因果关系的除外。

第五十九条 乙方在履行合同的过程中，出现以下几种情况：

- 1、造成人民群众信访事件、重大舆情、重大安全责任事故、违反法律法规等严重后果的；
- 2、甲方对乙方考核的 总评分低于 60 分的；
- 3、受到有关部门通报的(国家级一次、省级两次、市级三次)；

4、造成服务中断的。甲方有权与乙方解除合同，并有权要求乙方按合同金额的 20% 赔偿。

第六十条 守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时，应书面通知违约方并说明 违约金额，违约方应在收到通知后 15 日内将违约金支付给对方。

第六十一条 在上述违约期的计算中，应扣除第八章中不可抗力因素所造成的延迟。

第十章 合同的变更与解除

第六十二条 合同履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本合同，必须以书面形式提前一个月向对方提出，经双方同意 after 应签署变更或终止合同。由于终止合同带来的任何纠纷由双方协商解决。

第六十三条 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其它条款不受影响。

第六十四条 合同主体如遇国家的政策、法规、规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，使本合同无法履行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除合同。

第六十五条 本合同与国家法律法规相抵触时，应依据国家法律法规变更本合同。

第十一章 其它事项

第六十六条 本合同正本一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具有同等的法律效力。

第六十七条 甲乙双方保证不以任何形式向第三方提供或披露与对方业务有关的资料 及信息，由泄密而引起的损失由泄密方承担全部责任，并按本合同约定承担违约和赔偿 偿责任，法律另有规定的情形除外。

第六十八条 对于因本合同履行而发生的争议，双方友好协商解决。协商不成的，任何一方可将争议提交甲方所在地人民法院，以诉讼方式解决。

第六十九条 本合同各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决，补充合同具有同等法律地位。

第七十条 甲方的采购文件以及乙方的响应文件均视为本合同的组成部分。

甲方（单位名称并盖章）：



甲方授权代表签字：

冯小亮

日期：2025.5.12.

乙方（单位名称并盖章）：



乙方授权代表签字：



日期：2025.5.12.