

甲方合同编号【 — 】

乙方合同编号【CMOS-05-202400233】

政府采购合同书

项目名称：【郑州市医疗保障局 12393 医疗保障服务热线平台建设
项目呼叫中心服务项目】

甲方：郑州市医疗保障局

乙方：中移在线服务有限公司

签订地点：河南省郑州市

签订日期：2024 年 3 月

甲方（全称）：郑州市医疗保障局

乙方（全称）：中移在线服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就郑州市医疗保障局 12393 医疗保障服务热线平台建设项目呼叫中心服务项目且（项目名称）及有关事项协商一致，共同达成如下协议：

第一条 服务概述

1.1 服务项目名称：郑州市医疗保障局 12393 医疗保障服务热线平台建设项目呼叫中心服务项目

1.2 服务的期限：2024 年 2 月 10 日-2025 年 2 月 9 日

1.3 服务人员及服务要求：话务团队不低于 70 人，并满足以下指标要求：（1）电话接通率在 98%以上；（2）15 秒接通率在 90%以上；（3）满意度在 90%以上；（4）转办案件工单内容准确率在 98%以上；（5）提供全年每周 7×24 小时不间断服务；（6）市长热线转办回复率达到 100%；（7）转办案件回访率 100%；（8）电话接通率月达标天数在 93%以上；（9）在线客服回应率达到 100%；（10）其他满足郑州市 12345 政务热线平台运行管理的服务要求。

第二条 服务内容

2.1 服务项目及服务标准：①服务项目：郑州市医疗保障局 12393 医疗保障服务热线平台建设项目呼叫中心服务；②服务标准：合格，满足甲方需求

2.2 服务标准：合格，满足甲方需求

第三条 费用与支付

3.1 本合同项下的服务费用按照以下方式计算：

3.1.1 本合同含税金额（小写）5450000.00 元，金额（大写）：伍佰肆拾伍万元。
不含税金额（小写）5141509.43 元，税率为 6%。

3.2 本合同项下服务费已包括甲方就乙方履行本合同的全部报酬、所需的全部费用及税费，包括但不限于以下内容：

3.2.1 乙方按照本合同约定服务的费用，包括但不限于乙方服务人员薪酬、福利、招聘、培训、现场管理、备用人员储备等所有费用。

3.2.2 甲方就乙方向甲方提供服务而应支付的其他全部费用和税费。

除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费（包括但不限于营业税、增值税等）。

3.3 乙方承诺其开具增值税普通发票的形式与内容均真实、合法、有效、完整、准确，乙方不开具或开具不合格的增值税普通发票，甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格增值税普通发票之日且不承担任何违约责任，且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

3.4 2024年10月31日之前，一次性全额开票结算，乙方在结算前提供服务费用结算单，经甲乙双方签字盖章后，乙方提交相应费用的增值税普通发票，具体结算金额根据甲方评定结果进行结算。评定标准见附件：考核方案。

3.5 甲方在收到乙方提供的发票后以（银行转账、电汇、支票等方式）方式在【10】天内支付服务费到乙方的如下银行账户。

甲乙双方银行账户信息和纳税人信息：

甲方信息如下：

甲方名称：郑州市医疗保障局

开户行：郑州银行汝河路支行

户名：郑州市医疗保障局

账号：999156019980000023

地址：郑州市中原区博体路1号郑州报业大厦20楼B座

电话：0371-67172013

乙方信息如下：

乙方名称：中移在线服务有限公司

户名：中移在线服务有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

账号：8888015100003059

纳税人识别号：91410300317347029Q

地址：洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口

电话：13838070797

纳税人类型：一般纳税人

任何一方如需改变上述账户，应提前十（10）日以书面通知另一方。如一方未按本合同规定通知而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。若因此导致己方遭受损失的，应自行承担。

在协议履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于协议未履行完毕的部分，在原标的不含税（单）价不变的基础上，按照新税率重新计算标的含税（单）价/协议总价，并且继续履行，后续不再另行签订补充协议。

第四条 甲方的权利和义务

- 4.1 甲方有权享有乙方提供的服务，该服务应满足甲方的要求；
- 4.2 甲方有权单方制定管理的监督考核制度，监督检查乙方的服务，按季度分别对乙方服务情况进行全面考核评定。如因乙方管理不善，造成甲方经济损失，甲方可以根据实际情况要求乙方赔偿经济损失及支付违约金，并单方解除本合同；
- 4.3 甲方有权审阅乙方拟定的服务制度和提出的服务计划、季度服务报告等规定；
- 4.4 甲方有权监管乙方提供的各项服务，甲方有权无须通知乙方，对乙方派驻甲方工作人员及工作场地进行突击性检查，以确保乙方服务过程符合甲方的要求；甲方对乙方服务工作进行日常监督、检查和管理指导，提出管理意见；甲方有权对各项监督、检查中发现的问题或差错要求整改及赔偿；提出整改要求并要求乙方执行，包括但不限于要求乙方更换相关服务人员；
- 4.5 甲方应及时向乙方提供服务所需的各类档案、资料，乙方应在服务期届满时将原件、复印件全部退回；
- 4.6 甲方有权要求乙方组织人员按照甲方制定的综合工时制度到岗上班；
- 4.7 甲方有权根据实际工作需要，抽调乙方提供服务的人员从事甲方指定工作。
- 4.8 甲方负责提供服务医保业务系统、操作用户、操作流程及其他操作规范，并在系统升级或操作流程更新后及时通知乙方，协助、支持乙方完成培训工作；
- 4.9 甲方负责协调甲方各相关部门配合乙方开展工作，提供业务、技术咨询支持；
- 4.10 甲方应按本合同约定及时向乙方结算服务费用。

第五条 乙方的权利和义务

- 5.1 乙方有权按本合同约定收取服务费用；
- 5.2 乙方有权要求甲方提供与乙方承接服务相关的业务管理规定和标准；
- 5.3 乙方有权就合同履行的相关事项与甲方进行沟通；
- 5.4 在本合同签订时及履行过程中，乙方应持续具备履行本合同项下服务的全部主体资格、业务资质。否则，甲方有权单方解除本合同，并追究乙方违约责任；
- 5.5 乙方必须且仅能处理甲方指定的业务，未经甲方书面同意，乙方禁止抓取、处理甲

方向乙方公布的业务品种之外的任何业务。乙方应按合同约定的服务内容和标准提供合格的服务，对乙方人员进行培训和辅导，接受甲方的指导和监督，积极配合甲方工作安排；

5.6 乙方必须及时向甲方汇报工作进展，听取甲方的意见或建议；

5.7 乙方应建立完备的内控等内部管理制度，如业务管理、劳动管理、安全保卫、考勤管理、激励办法、信息保密、服务规范、风险控制以及业务连续性管理等，并报甲方备案。乙方对甲方移交的工作设备建立清单，负责日常设备的使用和妥善保管；

5.8 乙方根据承接的业务和甲方确定的工作标准加强对从业人员工作质量考核；

5.9 乙方应接受甲方对本项目所安排的定期或不定期的监督与检查，并配合甲方接受上级单位或行业监督管理机构的检查；对甲方发现的问题或提出的建议及要求要在规定时限内完成整改；乙方须遵守甲方作业管理规定及其他与本项目有关的制度或规定，严格执行保密制度，保障客户信息安全；

5.10 乙方应配合甲方进行企业文化建设，包括但不限于工作人员的着装、职场布置等；

5.11 乙方须确保向甲方提供的所有信息真实、合法。

5.12 乙方应保证提供的服务、所有货物及其配套服务均符合国家法律法规、采购人规定的资格条件和相关要求、行业标准。应遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行合同义务，且不得存在违反劳动法、环保标准、安全标准和财务数据作假等行为，因违反上述规定给甲方造成损失的由乙方负责赔偿，由此产生的一切责任由乙方依法承担。

5.13 乙方应自行对其服务人员进行安全教育及培训，对于乙方服务人员在履行本合同期间发生的人身、财产损失均由乙方自行承担，甲方对此不承担任何责任。

5.14 乙方提供服务人员在为甲方提供服务期间与甲方不形成劳动关系。如乙方服务人员因工资、社保等问题发生纠纷的，均由乙方负责解决及处理。如因此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

5.15 乙方应保证话务员队伍稳定，每季度调整率不得超过 5%。

第六条 保密

6.1 乙方及其雇员对本合同以及合同履行过程中所接触到或获取的与甲方及其关联方、甲方参保人、甲方签约的定点医药机构或其他甲方业务所涉的相关资料及信息（包括但不限于与甲方业务和业务经办相关的任何信息等），以及乙方及其雇员依据本合同编制的各种文件（统称“保密资料”）负有保密义务。未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方泄露或提供，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。乙方有义务对保

密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。乙方仅可为本合同及具体合同目的向其确有知悉必要的员工披露保密资料，但同时须与雇员签订保密协议，并指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

6.2 乙方应当建立保密机制、制定保密制度、采取保密措施，对保密资料予以严格保密。

6.3 乙方可为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方不得以任何方式（包括但不限于硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘）留存保密资料（包括但不限于素材、半成品、成品）。乙方应当在本合同解除或终止后 10 天内，将相应保密资料原件退还甲方，并销毁所有复制件。

6.4 如乙方违反本合同关于保密的约定，乙方应赔偿给甲方造成的一切损失。

6.5 本保密条款自保密资料提供或获悉之日起至本合同终止或解除后仍持续有效，直至保密信息成为公开信息为止。

第七条 违约责任

7.1 乙方不履行或不完全履行本合同项下的义务，构成违约。乙方应当赔偿因违约给甲方造成的一切损失。

7.2 乙方未能按本合同约定按期提供服务的，每逾期 1 天，乙方应当按照本合同第三条约定的服务费金额的 0.5% 向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到服务费总额的 10% 或逾期超过 7 日时，甲方有权解除本合同，乙方除应支付上述违约金及返还甲方已付但未发生合同款项（如有）外，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应据实赔偿。

7.3 乙方提供服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用和责任。若乙方更正和修改后仍未达到服务标准的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已付但未发生的全部服务费（如有）。

7.4 因乙方原因造成重大事故（包括但不限于因乙方服务人员处理不当造成用户投诉或因此发生纠纷）的，由乙方承担责任并负责善后处理，甲方因此而遭受损失的，乙方应当赔偿甲方相关损失。

7.5 因乙方服务人员提供服务过程中造成任何第三方遭受人身或财产损失的，乙方应当负责赔偿。若甲方已经赔偿第三方损失的，甲方有权向乙方追偿。

7.6 乙方保证甲方在使用乙方提供的服务时，免受第三方提出的侵犯所有权、他物权、知识产权等第三方固有权利等的起诉与索赔。若甲方因此而遭受损失，则乙方应当赔偿甲方的一切损失。

7.7 甲乙双方在签订及履约合同过程中有下列情形之一，给甲方造成损失的，乙方应当承担损害赔偿责任并依法承担有关的其他责任：

- (一) 乙方提供的服务不符合国家相关法律规定和甲方相关要求的；
- (二) 乙方故意隐瞒与签订合同有关的重要事实或者提供虚假情况；
- (三) 乙方有其他违背诚实信用原则的行为。

7.8 甲方有权监管乙方提供的各项服务，以确保乙方提供服务的过程符合甲方的要求；甲方对乙方提供的服务工作进行日常监督、监控、检查和管理指导，提出管理意见；甲方有权对各项监督、检查中发现的问题或差错要求整改及赔偿；提出整改要求并要求乙方执行，包括但不限于要求乙方更换相关专业人员等；乙方有责任配合甲方内部、外部审计机构对提供的服务过程、档案、资料等方面进行检查。

7.9 乙方应接受甲方对本项目所安排的监督与检查；对甲方发现的问题或提出的建议及要求要在规定时限内完成整改；乙方须遵守甲方与本项目有关的制度或规定，严格执行保密制度，保障客户信息安全。

7.10 因甲方履行本合同的资金系财政专项资金，如财政专项资金因故未到达甲方银行账户，而导致向乙方支付延迟的，甲方不承担延迟支付的违约责任。

第八条 法律适用和争议解决

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，双方均应向甲方住所地人民法院提起诉讼。

8.3 因争议产生的案件受理费以及合理范围内的（律师费）其他诉讼费用均由败诉方承担。

第九条 不可抗力及免责

9.1 本条款所述的“不可抗力”系指那些双方在签订协议时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的客观情况，但不包括乙方的违约或疏忽。包括但不限于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动等。由于上述不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后及时将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由甲方解除。

9.2 如政府管理部门提出要求的,甲方将暂停或终止乙方的相应服务,且不承担任何责任。

第十条 合同生效及其他

10.1 本合同应于甲乙双方加盖公章或合同专用章之日起生效。

10.2 本协议一式陆份,甲乙双方各持叁份,具有同等法律效力。

10.3 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。

10.4 除本合同另有约定外,未经甲乙双方书面确认,任何一方不得自行变更或修改本合同。

10.5 本合同各条标题仅为提示之用,应以条文内容确定各方的权利义务。

10.6 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、劳动关系。

10.7 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址,以书面形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式,通知日期即为通讯发出日期,如使用挂号信件或特快专递,通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

甲方:郑州市医疗保障局

地址:郑州市中原区博体路1号郑州报业大厦20楼

联系人:王宇博

电话:18595705301

传真:

邮编:

乙方:中移在线服务有限公司

地址:洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口

联系人:吴波

电话:13838070797

传真:010-52686688

邮编:471000

10.8 乙方通讯地址如有变动,须提前30天向甲方提交书面证明,否则甲方按原联系方式寄送的均视为送达,并不承担由此造成的一切损失和责任。

10.9 考核方案作为本合同附件，与本合同具有同等效力，考核方案内容详见附件。

10.10 如有其他不尽事宜，如调整服务范围等，经双方同意均可拟定补充协议，补充协议为本合同不可分割的部分，与合同正文有同等效力。补充协议与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

(以下为签字盖章页，无正文)

甲方(盖章)

法定代表人/负责人

赵刚

或授权代理人(签名)

签署日期: 2024年3月22日

乙方(盖章)

法定代表人/负责人

或授权代理人(签名)

王强

签署日期: 2024年3月22日