

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）：河南省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》，双方签订一下合同条款，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2026年05月起至2027年04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 服务人员的招聘、录用

（一）乙方根据甲方提出的岗位数量需求和岗位能力需求，通过公开招聘、择优选拔，按实际需求为甲方提供岗位服务人员；

（二）乙方对招聘候选人及相关材料进行审验、考核，并经公立医院体检合格，确定录用名单；

（三）乙方对外公开招聘、在对外发布招聘信息时，可标明甲方岗位需求事项，在签订和解除话务人员劳务合同时应征询甲方的意见，以确保乙方提供符合甲方岗位要求的人选；

（四）乙方提供的服务人员应具有服务岗位文明、规范、高效、热诚的素质，并达到以下能力要求：

1. 具有中华人民共和国国籍，拥护党的路线、方针、政策、遵守宪法和法律。
2. 品行端正、爱岗敬业，具有良好的品质和职业道德。
3. 普通话标准流利，服务态度好，责任心强，耐心热情，积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、认真细致，普通话达到

二级乙等水平者优先录用。

4.能及时、妥善受理群众的求助、咨询，让群众满意。

5.具备良好的工作态度及团队合作精神，心里承受能力较强，保密意识强。

6.年龄为22-35周岁，焦作本地户口、具有医学技术专业大专及以上学历的优先

7.熟悉掌握打字软件，具备较强的听打能力，打汉字速度不低于60字/分钟。

8.工作态度积极，热情胜任120急救电话话务工作，能接受三班倒工作时间制度。

9.管理人员须具备5年以上的话务工作经验或5年以上的呼叫中心管理经验（具有特殊才能的可以适当放宽年限）。

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。

第七条工资待遇

（一）乙方发放的员工薪资、绩效奖励、福利（每人每年不低于800元）及相应管理成本投入人均实发工资不低于焦作市最低工资标准。

（二）乙方应确保甲方7×24小时岗位要求，服务人员需要安排加班加点的，应按《劳动法》第四十四条规定支付工资报酬；

（三）女工在孕期、产期、哺乳期的工资待遇，乙方按相关法律规定及焦作市的相关规定执行；

（四）乙方对服务人员发放的月度薪资应不低于合同约定标准，并按照服务人员绩效考核情况发放绩效工资，绩效工资的奖励及扣除后的发放总额应与当月总绩效成本

费用相一致。

第八条社会保险和福利

(一)乙方应为服务人员办理各项社会保险，其费用在甲方支付的服务费中列支，各项保险的缴存基数应不低于本合同约定标准；因乙方的原因而出现的未缴、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。

(二)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，甲方给予配合，需要赔付的具体赔付方法按照相关法律程序进行。

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，甲方可以随时退回服务人员或要求乙方更换服务人员：

1. 在试用期间被证明不符合使用条件的；
2. 严重违反甲方单位规章制度、业务规程或劳动纪律的；
3. 严重失职，营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的；
4. 有违法犯罪行为被追究刑事责任的。

(四)有下列情况之一的，甲方可以退回员工，但是应当提前三十日通知乙方和员工本人：

1. 服务人员患病或非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作也不能从事由甲方另行安排工作的；
2. 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；
3. 本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使合同无法履行的。

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委托方式承担焦作市 120 急救电话话务服务的组织、运营、管

理和服务工作。以签订合同的方式进行授权。

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。

第十三条甲方有责任加强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，督促本单位员工支持配合乙方履行职责。

第十四条甲方有权对乙方服务人员进行工作指挥、调度、监督和指导其业务工作，要求服务人员遵守甲方的规章制度和管理规范、规程，维护有序的劳动纪律；若有违反甲方劳动纪律行为的，甲方有权依据甲方的管理规定，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、日常管理以及福利发放等工作。

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，组织团队建设活动，与甲方协商定期组织员工健康体检，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:888500 元(大写:捌拾捌万捌仟伍佰元整)。

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，并完成业务培训，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，依本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 分制）：

- 1、120 电话 10 秒接听率 $\geq 95\%$ （10 分，每降低 1%扣 5 分，扣完为止）；
- 2、急救呼叫满足率 $\geq 95\%$ （10 分，每降低 1%扣 5 分，扣完为止）；
- 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，扣完为止)；

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不应超过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、经证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、经证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、经证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，经双方同意后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）： 乙方（单位名称并盖章）：

甲方授权代表签字： 乙方授权代表签字：

日期：2026.5.12 日期：2026.5.12