

政府采购

合 同 书

(服务类)

采购编号： GZCDGL202202002- 1

项目名称： 2022 年贵州省 12393 医保服务
热线话务服务项目（二次）

甲方：贵州省医疗保障局

乙方：中移在线服务有限公司



一、合同金额

合同金额为（大写）：壹佰贰拾陆万元（¥1260000 元）人民币（含税）。

二、服务范围：

甲方聘请乙方提供以下服务：

1、委托乙方承接 12393 医保热线话务工作：面向贵州省内所有群众提供医保政策咨询解答、医保信息查询和投诉举报受理分办业务，并按照《贵州省医疗保障局 12393 服务热线话务规程（试行）》要求，处理热线话务。话务员人数：10 人

2、委托乙方承接 12393 医保热线话务工作、专席工作（标准化管理）：负责 12393 热线职场的现场管理、工单管理以及人员培训、知识库维护、话务运行统计分析、质量考核等管理工作。人数：3 人

3、服务时间：上午 8:30-中午 12:30, 中午 12:30-13:30 轮换午餐，中午 13:30-下午 17:30，节假日不休。

4、乙方需严格按照甲方要求，准确汇总上报 12393 项目日常运营的月报、季报、半年报、年报等运营数据报表，按季度形成运行分析报告和质量考核报告，如报表有变更或新增，乙方需积极配合。

二、服务质量要求：

1、人工服务应答率

人工服务应答率应在 95%及以上。

2、呼入满意率

呼入满意率应在 90%及以上。

3、平均通话时长

平均通话时长应在 4 分钟及以下。

4、创建工单率

创建工单率应低于 3%及以下。

5、呼入解答准确率

话务对咨询查询类来电呼入，解答准确率应不低于 90%（含人工服务解答和自助服务解答）。

6、回访率

话务对所有投诉举报类工单办结情况进行回访，回访率应为 100%。

7、话务系统响应率

话务系统响应率在 85%以上, 响应时间在 2.3 秒内。

8、服务规范

(1) 服务态度类。工作期间应使用普通话, 做到语气平和、表达清晰、文明用语, 禁用服务忌语。

(2) 服务培训类。定期或不定期对话务员开展系统培训, 包括岗前培训、岗中定期业务知识培训等。

(3) 服务质量类。话务员应严格按《贵州省医保局“12393”服务热线话务规程》处理来电和工单, 确保工单创建准确率 90%以上, 转办准确, 确保工单回退率低于 5%。

(4) 服务安全类。12393 系统安全等级及保障措施应为等保三级。

四、甲方乙方的权利和义务

4.1 甲方权利义务

4.1.1 甲方权利

(1) 甲方有权监督、指导和协助乙方开展项目, 包括对乙方进行业务指导、质量监督、考核管理等, 并有权要求乙方予以整改。

(2) 甲方有权协助乙方对乙方现场管理和服务人员制定上岗标准, 并督促对乙方服务人员进行测评, 对合格者给予上岗资格。乙方现场管理人员和服务人员, 如在合作期内不能胜任相关工作岗位, 甲方有权要求乙方进行人员变更。

(3) 甲方有权对乙方现场开展安全测评, 对于存在严重生产安全和信息安全隐患的, 乙方需立即开展整改, 否则甲方有权暂停合作, 直至整改完成。

4.1.2 甲方义务

(1) 甲方应根据本协议约定的结算标准及考核结果, 对乙方的服务支付相应的费用。

(2) 甲方应向乙方提供应有的支持与配合, 以确保项目的顺利完成。包括: 项目说明、项目所必需的数据信息、服务内容以及项目业务变更通知等。

(3) 根据具体项目情况及乙方要求, 由甲方对乙方接口人提供必要的业务培训, 由乙方接口人负责对乙方业务代表培训。

(4) 甲方指定【郑丽华】为本合同的指定联系人, 联系方式【18285278520】。若有变更, 应书面通知对方。

4.2 乙方权利及义务

4.2.1 乙方权利

(1) 乙方有权根据甲方业务和服务提升的需要, 提出有关业务流程优化、提高服务质量、促进业务开展等方面的建议。

(2) 乙方有权根据本协议取得业务服务费用。

4.2.2 乙方义务

(1) 为提供上述12393医保热线话务服务, 乙方需自行配备12393话务场地及办公设备:

1) 须配备独立办公场地, 具备与本项目实施相适应的线路布施。

2) 电脑及组件、坐席耳麦、坐席桌椅, 交换机等硬件设施, 配置须满足项目使用要求和国家及行业质量标准。数量: 1 批

3) 乙方需配备 12393 话务所需 2 条 50M 数据专线, 保证数据专线数据传输稳定安全可靠。

4) 乙方需配备 12393 话务所需 2 条 50M 语音专线, 保证 12393 热线呼入呼出话务安全性、稳定性和可用性。

(2) 乙方应成立专门的项目团队对项目进行管理, 根据甲方业务发展需要, 及时调整投入的服务及管理资源, 以确保服务团队能够满足甲方业务发展需要, 并保证服务质量。

(3) 本项目不允许乙方擅自转包、分包。

(4) 乙方必须与所有业务人员签署并维持合法有效的劳动合同, 乙方必须及时、足额向其业务外包人员支付劳动报酬并缴纳社会保险、公积金。乙方与其业务员工发生劳动纠纷的, 乙方应负责解决并承担全部责任, 若导致甲方承担责任的, 甲方可以向乙方全额追偿损失。

(5) 乙方提供的业务人员需满足从事本合同业务所应具备的资格条件及必要的业务技能, 甲方可以应乙方要求, 为乙方提供必要的业务培训和指导。

(6) 乙方提供服务时, 应遵照甲方的业务服务规范、工作流程、规章制度和本协议的规定, 及时完成甲方分配的任务, 并定期向甲方提供业务相关分析报告。因甲方业务假日、季度特性等造成业务量、工作量的提升等, 乙方对甲方分配的任务不得无故拒绝执行。

(7) 乙方有义务接受甲方对其的考核和评估, 严格按照相应的考核评估办法组织落实服务工作, 确保考核各项指标的有效达成和落实。

(8) 乙方应承担保密义务，应与乙方入职人员签署保密协议，不得以任何形式自行保留或向他人提供或泄露甲方的专有信息以及话务系统内数据和信息。上述责任不因本协议的终止而终止，本协议终止后本保密条款继续永久有效。乙方及其客户代表因泄露甲方专有信息而损害甲方的利益，甲方有权追究经济与法律责任，乙方应向甲方承担因其或其员工泄露甲方专有信息所造成的所有损失。

(9) 乙方的工作场地、坐席和其他资源必须符合甲方公司的安全测评要求，对于存在严重生产安全和信息安全隐患的，乙方需立即开展整改，直至整改完成，方可投入生产。同时，乙方不得利用甲方提供的资源（包括但不限于：客户号码、客户信息）从事任何与合作协议无关的工作，乙方人员不得借工作场地之便做与合作项目无关的事情。

(10) 乙方指定【徐晓庆】(身份证号码【520102198310013023】)为本合同的指定联系人，联系方式【13765000101】。若有变更，应提前【10】天书面通知甲方。

(11) 其它：

A. 为确保稳定运营，乙方需免费提供与话务运行相适应的话务系统，包括但不限于呼叫系统、知识库系统、统计系统、工单系统等，并在本合同履行期间项目团队人员更换率低于 20%，不恶意拖欠员工相关费用（不出现员工投诉现象）。

B. 乙方承诺合法开展本协议约定的内容，并承诺其行为与法律相抵触所引起的责任由乙方自行承担。

C. 乙方人员须积极主动地维护甲方的形象和信誉，不得做出任何有损甲方和用户利益的事情或言行。

D. 乙方有义务及时、快速响应甲方的系统使用需求、业务统计要求、安全管理要求，以保障系统的安全性及稳定性。

五、服务期间

委托服务期间自 2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日止。

六、验收及评价考核

甲方根据《贵州省医疗保障 12393 平台话务质量考核标准》对乙方提供的服务水平进行评价与考核，并向乙方提供考核成绩。服务期满后，甲方根据签字盖章确认后的考核结果和评分，作为项目验收、合同付款（扣款）等环节的

参考依据。

验收标准：本项目采用纸质验收方式验收，验收标准以年度服务考评标准进行验收。

验收时间：在本项目委托服务期满后 15 个工作日内。

所有验收节点必须由甲方及乙方共同确认后方可视为验收通过。

七、付款方式

乙方须在签订合同前向甲方支付中标金额的 10%，作为缴纳履约保证金，服务期内考核达标，在服务期满后 15 个工作日内，甲方向乙方退回履约保证金，因服务质量问题引起的一切不良后果由乙方负责处理，甲方可根据情况的严重程度扣减履约保证金。

双方签订合同生效后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同价款的 100%，支付前，乙方向甲方提供等额增值税普通发票。

八、知识产权归属

8.1 甲方根据本合同向乙方提供的技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法和其他专有信息等，其知识产权和其他权益全部归甲方所有，未经甲方事先书面许可，乙方不得为本合同之外的任何目的、以任何形式自行使用或擅自许可任何第三方使用。

8.2 乙方依据本合同或在本合同履行过程中，乙方专门为甲方或者是利用甲方的系统、资料数据、平台、网络等资源开发的所有专利、软件及其数据或程序等成果以及形成的技术文档的知识产权和/或其它权益归甲方所有。

8.3 甲方有权为自身运营的目的对乙方提供的专利、软件、文档、数据模型、类库等进行再开发，再开发成果的知识产权和/或其它权益归甲方所有，乙方有义务配合甲方的上述再开发工作。

8.4 未经甲方的事先书面许可，乙方不得将上述属于甲方的知识产权以任何方式透露给任何第三方或用于本合同以外的其他事项。

8.5 乙方应确保所提供的技术服务（包括但不限于数据资料、计算公式、测试方法、软件、报表等）和成果不侵犯第三方的知识产权及其他合法权益。

8.6 知识产权侵权救济

(1) 如果甲方因按照合同的约定行使合同产品和/或软件/或服务的相关权利而侵犯第三方的合法权利，并因此涉入诉讼、索赔或其他司法程序（以下称“侵权诉讼”），甲方应在发生侵权诉讼后迅速通知乙方，并在权诉讼过程中与乙方充分合作。

(2) 乙方同意在收到甲方书面通知后指派代表以甲方的名义参与上述第三方提起的侵权诉讼，且提供诉讼策略等事宜的支持与协助，并承担所产生的一切诉讼费用、律师费用、差旅费用、和解金额或生效法律文书中规定的损害赔偿金额、产品和/或软件使用费等费用以及由此给甲方造成的全部损失。

(3) 如果在上述侵权诉讼中有生效法律文书认定甲方构成侵权，禁止甲方继续使用合同产品和/或软件的一部分或全部，或要求甲方向第三方权利人支付使用费用，乙方应采取以下措施之一并承担所有相关费用：

A.使甲方重新获得合法使用上述合同产品和/或软件的权利；

B.在甲方要求的合理期限内对上述合同产品和/或软件进行修改或更换使其仍旧满足本合同所约定的质量的同时，甲方使用合同产品和/或软件不受上述法律文书限制，并继续合法、不受限制地使用合同产品和/或软件。

(4) 若上述合同产品和/或软件有其他同型同质的替代物可供使用，则经甲方同意后收回合同产品和/或软件及技术文件，并将相应合同价款返还给甲方，并承担甲方购买替代物而增加的同等产品或和/或软件合同的成本。

(5) 如果甲方因生效法律文书或为避免损失扩大且经乙方同意而与第三方达成的和解使甲方完全不可能继续使用合同产品软件，则甲方有权解除合同并由乙方承担违约责任和甲方损失。

8.7 知识产权使用许可的继承

甲方根据本条所获得的知识产权使用许可，同样适用于受让合同产品的任何后继所有人而无须支付其他任何费用。

九、保密

9.1 本合同拥有信息的一方（“甲方”）根据本合同向另一方（“乙方”）提供的信息，包括但不限于文件、计划、图表、参数、数据、标准、业务或业务运作方法以及来电用户个人信息、来电内容、医保个人信息等其他专有信息，

本合同的条款和与本合同有关的其他商业信息和技术信息(以下统称“保密信息”),只能由乙方及其人员为本合同目的而使用。除本合同另有规定外,对于甲方提供的任何保密信息,未经甲方的书面同意,乙方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供、披露或转让给任何第三方,或许可第三方使用,或以保密信息为任何第三方提供任何意见或建议。在本条中,“第三方”是指除本合同当事人以外的任何自然人、法人或其他组织,但不包括甲方关联公司。

9.2 甲方向乙方提供或披露的保密信息,仅可由乙方为执行本合同需要披露给指定的雇员,并且仅在为执行本合同所需的范围内进行该等披露;但是,乙方在采取一切合理的预防措施之前,不得向其雇员披露任何保密信息,该等预防措施包括但不限于告知该等雇员将要披露信息的保密性质,由该等雇员做出至少与本合同保密义务一样严格的保密承诺等,以防止该等雇员为个人利益使用保密信息或向任何第三方做出未经授权的任何披露。乙方雇员违反保密义务的,视为乙方违反保密义务。

9.3 乙方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时,乙方可向其披露保密信息,但是,应得到甲方书面允许,并要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

9.4 如相关政府部门或监管机构要求乙方披露任何保密信息,乙方应得到甲方书面允许,在该政府部门或机构要求的范围内做出披露而无需承担本合同项下的责任。乙方应立即将需披露的信息书面通知甲方,以便提供方采取必要的保护措施,且该等通知应尽可能在信息披露前做出,并且乙方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或机构的保密待遇。

9.5 在任何情形下,本条所规定的保密义务应永久持续有效。

【特殊情形下,对于保密义务期限适用下述 9.6 条】

9.6 本条规定的保密义务对以下信息不适用:

(1) 在一方披露时,已经是公众所知的信息,或者在披露后,并非由于乙方或其雇员、律师、会计师、承包商、顾问或者其他人员的过失而成为公众所知的信息;

(2) 有书面证据证明在披露时已经由乙方掌握的信息,而且信息并非直接

或间接来自甲方;

(3) 有书面证据证明第三方已向乙方披露的信息, 而该第三方并不负有保密义务, 并且有权做出披露。

9.7 当本合同解除或终止时, 乙方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方的保密信息和数据, 同时, 乙方应按照甲方的书面要求, 将甲方提供的保密信息和数据退还甲方, 不得以任何形式留存。

十、违约责任与赔偿损失

10.1 乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的, 甲方有权拒收, 并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

10.2 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务, 从逾期之日起每日按本合同总价 3‰的数额向甲方支付违约金; 逾期半个月以上的, 甲方有权终止合同, 由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

10.3 甲方无正当理由拒收接受服务, 到期拒付服务款项的, 甲方向乙方偿付本合同总的 5%的违约金。甲方仍逾期付款, 则每日按本合同总价的 0.3‰向乙方偿付违约金。

10.4 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十一、争端的解决

11.1 合同执行过程中发生的任何争议, 如双方不能通过友好协商解决, 按相关法律法规处理。

11.2 如果任何争议或权利要求起因于本合同或与本合同有关或与本合同的解释、违约、终止或效力有关, 都应由合同双方通过友好协商解决。协商应在一方方向另一方送达关于协商的书面要求后立即开始。

11.3 如果在一方提出协商要求后的【10】日内, 合同双方通过协商不能解决争议, 则双方同意按下列第【2】种方式解决:

(1) 将该争议提交至【贵阳市】仲裁委员。该会依据其现行有效的仲裁规则在【贵阳市】进行仲裁。本合同项下的任何仲裁裁决是终局的, 并对合同双方具有约束力, 并可在任何有管辖权的法院或其他有权机构强制执行。除非仲裁裁决有不同规定, 败诉方应支付合同双方因仲裁所发生的一切法律费用, 包括但不限于律师费;

(2) 向【甲方所在地】有管辖权的法院提起诉讼。

11.4 争议解决过程中，除合同双方有争议的部分外，本合同其他部分仍然有效，双方应继续履行。

11.5 本合同全部或部分无效的，本条依然有效。

十二、不可抗力

12.1 任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

12.2 本协议所称“不可抗力”，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于战争、动乱、政府干预、法律政策变化、罢工、瘟疫、暴雨、洪水、火灾、干旱、台风、飓风、暴风雪、地震、泥石流，以及双方一致认为是不可抗力的其它客观情况。

12.3 本协议一方或双方在履行本协议的过程中因不可抗力而不能按约定全部或部分履行其义务，遇到不可抗力的一方（“受阻方”）满足下列全部条件的，不应被视为违反本协议：

(1) 受阻方不能全部或部分履行其义务是由不可抗力直接造成的，并且在不可抗力发生前不存在迟延履行义务的情形；

(2) 受阻方已尽最大努力履行其义务并且减少由于不可抗力给另一方造成的损失；

(3) 受阻方在不可抗力发生后立即通知另一方，并且在不可抗力发生后的 15 日内向另一方提供有关该不可抗力的权威证明文件和书面说明，该书面说明中应包括对迟延或部分履行本协议的原因的说明。

十三、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

13.1 除本合同另有约定外，双方将各自承担根据中国法律法规向其征收的所有与合同履行有关的税项。

13.2 乙方保证已按中国法律法规为其所提供的合同服务足额及时缴纳应交税款，在合同履行过程中无偷漏税、走私等行为。乙方同意，必要时应向甲方提供相应税项的完税证明文件。

13.3 本合同双方应各自承担其未按中国相关法律法规足额及时缴纳税款而产生的全部责任。甲方不因签署本合同而导致连带承担乙方的税务责任，如果因此而导致甲方损失，乙方应当予以赔偿。

13.4 在合同履行过程中，如遇国家政策或纳税人身份合法变化导致增值税税率变更，对于合同未履行完毕的部分，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/合同总价，并且继续履行，后续不再另行签订补充协议。

13.5 双方结算相关信息如下：

甲方名称：贵州省医疗保障局

国税纳税人识别号：11520000MB1571446Q

银行开户名：贵州省医疗保障局

开户行：贵州银行贵阳浣纱路支行

账号：01670018000000028

地址：贵阳市云岩区浣纱路165号

联系电话：18285278520

乙方名称：中移在线服务有限公司

国税纳税人识别号：91410300317347029Q

银行开户名：中移在线服务有限公司

开户行：上海浦东发展银行股份有限公司洛阳古城路支行

账号：0379000081002

地址：洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口

联系电话：13765000101

任何一方如需改变上述信息，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。

十四、其它

14.1 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.2 在执行本合同的过程中,所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

14.3 如一方地址、电话、传真号码有变更,应在变更当日书面通知对方,否则,应承担相应责任。

14.4 除甲方事先书面同意外,乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

14.5 合同期满后,乙方仍按原合同约定的标准、费用,按月继续履行义务,直至下一家供应商提供正常服务。

十五、合同生效:

15.1 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

15.2 合同一式肆份。

15.3 同执行中涉及招标资金和招标内容修改或补充的,须经当地财政部门审批,并签订书面补充协议报监督管理部门备案,方可作为主合同不可分割的一部分。

甲方:
地址:
法定代表人:
授权委托代理人:
电话:
传真:
邮政编码:



签订时间: 2022 年 7 月 8 日

乙方:
地址:
法定代表人:
授权委托代理人:
电话:
传真:
邮政编码:



签订时间: 2022 年 7 月 8 日

附件 1: 服务考评标准

1. 考核办法

服务考核采用量化评分的方式进行,甲方依据本办法,对乙方进行考核,考核结果作为合同付款(扣款)、合同续签的参考依据。

2. 考核标准

考核标准根据招标文件，参照《贵州省医疗保障 12393 平台话务质量考核内容和标准》及《贵州省医保局 12393 服务热线话务规程》以及最终用户的实际要求。具体要求在“考核细则”处进行约定。

3. 考核流程

3.1 甲方在季度服务考核时间结束后【10】天内，根据“考核细则”对项目开展全面的考核评估，形成书面的考核结论，并同步提供给乙方。

3.2 在书面的考核结论和评分提供给乙方后的【7】天内，乙方确认书面考核结论，可在收到考核意见后 15 天内提起复议，逾期视为无异议。

3.3 甲方根据签字盖章确认后的考核结论和评分，作为项目验收、合同付款（扣款）等环节的参考依据。

4. 考核细则

在服务期满后，根据以下指标进行话务质量考核，扣除履约保证金，直至扣完为止：

4.1 人工服务应答率

人工服务应答率在 80%-95%，扣除履约保证金 5%；60%-80%（不含 80%），扣除履约保证金 10%；<60%（不含 60%），扣除全部履约保证金。

4.2 呼入满意率

呼入满意率应在 80%-90%，扣除履约保证金 5%；60%-80%（不含 80%），扣除履约保证金 10%；<60%（不含 60%），扣除全部履约保证金。

4.3 回访率

话务对所有投诉举报类工单办结情况进行回访，回访率<100%，扣除 5%履约保证金。

4.4 话务系统响应率

话务系统响应率<85%，响应时间>2.3秒，扣除10%履约保证金。

4.5 服务安全类



12393 系统安全等级及保障措施应为等保三级，不能提供相应证书的，扣除全部履约保证金。

