常州市第七人民医院客服服务外包项目合同

项目编号：JSZC-320400-CZJC-G2026-0022

甲方：（以下称甲方）　　乙方：（以下称乙方）

常州市第七人民医院　　江苏德和行物业服务有限公司

代理采购机构：常州金诚招投标有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照公开招标的采购结果签订本合同。

第一条　合同标的

甲方将 常州市第七人民医院客服服务外包项目 委托乙方实行管理。

一、项目基本情况

常州市第七人民医院位于常州市延陵东路 288 号，是常州市经开区唯一一家市级综合性医院、三级老年病医院。七院占地面积约 2.8 万 ㎡（含科教综合楼），总建筑面积约 11.5 万 ㎡（含科教综合楼），现开放床位 650 张。门诊就诊人次每日约 2000 人次。详见采购文件。

二、委托客服管理服务事项

采购客服人员共计 20 人。要求中标后第一批到岗服务总人数为 17 人，其中项目主管（兼机动）1 人、门诊部客服 10 人、健康管理中心客服 2 人、B 超打字员 4 人。预留门诊导医 2 人、B 超打字员 1 人，预留人员后期甲方将根据工作需要另行增加。

三、客服管理服务委托管理期限

本次客服采购服务期限为三年，自 2026 年 5 月 1 日起至 2029 年 4 月 30 日止，合同一年一签。现第一年合同 自 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日止，首个合同期内前 3 个月为服务质量试用期，试用期满经甲方考核合格后，首个合同期正式生效并继续履行（试用期计入服务期）。每年合同期满前两个月，甲方对乙方进行综合评定考核，考核合格并经甲方批准后可续签下一年合同。合同期内，甲方有权随时无条件解除合同。

第二条　委托管理事项

一、客服服务范围及内容

服务范围：门诊服务中心、门急诊科室、医技科室、健康管理中心等。

服务内容：服务台分诊、导医导诊服务、预约服务、检查登记、咨询服务、自助挂号、

扫描全能王 创建

秩序维护、便民服务、接待服务、健康宣教、满意度调查，打字员工作以及甲方交代的其他医辅服务工作。

二、对标的客服托管的标准要求

1. 客服工作时间由甲方根据工作要求安排，全年 365 天排班，原则上每人每周工作时间为 40 小时，无中夜班，如遇突发事件、紧急任务或其他特殊情况，乙方适度安排加班。

2. 如有客服人员离职，乙方须至少提前 10 天向甲方提出书面申请，并得到甲方相关管理部门的同意。

3. 客服人员因病或因事请假，乙方须有预案及时安排能胜任工作的员工顶岗。乙方必须保证甲方相关工作的顺利开展。

4. 工作过程中因乙方责任所造成的经济损失由乙方按实际损失额全额赔偿。

5. 甲方有权利对乙方的工作每月实施考核。甲方考核结果与支付给乙方的款项相挂钩，同时将扣款原因告知乙方。

6. 增减岗位或人数需经甲方书面批准方认可，结算时按实际认定的人数增减。乙方须每月如实提供考勤表给甲方。

7. 遇有突发公共卫生事件，乙方需无条件服从甲方管理，做好疫情防控等。

8. 乙方所用人员必须按照《劳动法》、《劳动合同法》等规定管理，如因用工不规范或薪酬问题及其他劳动/劳务关系所产生的纠纷与甲方无关，由乙方负责解决。如发生债权、债务纠纷和工伤等责任事故，均由乙方负责承担。

第三条　合同总价款

一、 本合同项下客服管理服务费用人民币总价款（壹年）为 **壹佰贰拾玖万叁仟陆佰元（1293600 元）**，即 5390 元/月/人。 包含乙方提供服务的所有员工的实发工资、为所有员工缴纳的社会保险、津补贴、福利费、体检费、培训费、服装费、管理费、应缴的税费、以及为保障项目正常运行所需的各项物资设备和其它相关费用。合同期内若涉及本地区最低工资上调和社保政策调整，涉及到工资差额、固定岗位工资差额均由乙方承担。

二、合同期内甲方将按实际使用客服人数结算客服服务费，客服人员的增减须经甲方同意。

第四条　**组成本合同的有关文件**

下列关于常州市第七人民医院客服服务项目（ JSZC-320400-CZJC-G2026-0022 号）的文件或与本次采购相应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

（1）乙方提供的投标文件；

扫描全能王 创建

（2）投标分项报价表；

（3）服务标准响应及偏离表；

（4）商务条款响应及偏离表；

（5）供应耗材清单；

（6）中标通知书；

（7）甲乙双方商定的其他文件。

第五条　双方权利义务

一、 甲方权利义务：

1、 代表和维护产权人及使用人的合法权益；

2、 不得干涉乙方依法或依本合同约定内容所进行的管理活动；

3、 在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方对乙方人员有直接指挥权；

4、 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；

5、 审定乙方撰写的客服服务管理制度；

6、 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

7、 审定乙方提出的客服管理服务年度计划；

8、 在合同成立之日起向乙方提供 15 平方米建筑面积管理用房，由乙方无偿使用；

9、 提供乙方进行客服管理服务所必须的水、电供应；

10、协助乙方做好客服服务管理工作；

11、法规、政策规定由甲方享有的其他权利和应承担的其他义务。

二、 乙方权利义务：

1、 根据有关法律、法规、本合同的约定及本项目的实际情况，制定客服服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；

2、 在本客服管理区域内设立专门机构负责日常客服管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；

3、 自主开展各项客服管理活动，但不得侵害甲方、被服务人员及他人的合法权益，不得利用提供客服管理服务的便利获取不当利益；

4、 根据本合同的约定，向甲方收取客服服务费用；

5、 建立、保存客服管理账目，及时向甲方公告本管理区域内的重大客服服务事项；

6、 可选聘专营公司承担本项目的专项客服管理业务，但不得将本项目的整体客服管理及责任转嫁给第三方、或分割转包第三方；

扫描全能王 创建

7、 对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在甲方院内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

8、 合同终止时，向甲方移交全部客服管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续，同时须配合接手的客服公司做好甲方过渡期客服服务及管理工作；

9、 乙方服务人员须服从甲方管理人员的管理；

10、 法规、政策规定由乙方承担的其他义务。

11、 乙方须无条件完成甲方的指令性任务，如遇重大突发公共卫生事件时，不得以任何理由推脱和拒绝甲方的工作任务。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1、 天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害。

2、 暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限。

3、 因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害，若乙方知悉或应当知悉瑕疵，但未采取合理措施的除外。

4、 因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害。

5、 因甲方或其他非乙方人员引发火灾、盗窃等所致的损害。

6、 因乙方书面建议甲方改善或改进客服管理措施，而甲方未采纳所致的损害。

7、 本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限。

8、 除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方及被服务人员的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六条 质量保证

一、 建立质量管理体系并有效运行，客服管理服务能够接受质量审核。

二、 各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

三、 其他客服管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第七条 履约保证金

扫描全能王 创建

1. 乙方在签订本合同之日，向甲方交纳合同金额2%的金额 25872 元整作为本合同的履约保证金。乙方可以以支票、汇票、本票、保函等非现金形式提交履约保证金，按照苏财购[2023]150号文，鼓励采用电子保函形式。

2. 履约保证金退还方式：履约保证金在合同专用及补充条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起10个工作日内，甲方应将履约保证金无息退还乙方。

3. 履约保证金退还条件：乙方按合同约定全面履行义务。

4. 履约保证金不予退还的情形：如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，不足部分，甲方有权向乙方追偿。

第八条　款项支付

1. 本项目所有款项均以人民币支付。

2. 客服服务费的结算形式（按实结算制）：由甲方于每季度结束后10日内根据甲方实际使用人数及考核结果核定费用，由乙方开出合法发票并附费用清单，甲方自接收到发票之日起确认无误后10个工作日，按照付款审批流程及时将应付款项全额汇给乙方。

3. 甲方考核结果与支付给乙方的款项相挂钩。对乙方考核，达到90分后，全额结算上季度客服管理费用。考核未能达到90分，将按甲方考核办法核算。如果客服管理服务质量严重与双方达成协议偏离，甲方有权扣除乙方上季度的服务费，造成重大损失将追究乙方责任并由乙方赔偿损失。

4.合同期内如遇在每年13天的国家法定节假日加班，加班费用由甲方支付。加班费按每人每天367元（ 2660/21.75元×3）的标准核算。

第九条　违约责任

1、甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，视为乙方完成规定管理目标。

2、甲方未按合同约定的期限向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方支付应付款项的万分之五违约金，但累计违约金总额不超过应付款项的5% 。

3、乙方无正当理由，违反本合同第五条和第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，甲方有权依据履约保证金条款向开具机构全额索赔，同时乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金，违约金不足以弥补甲

扫描全能王 创建

方实际损失的，甲方有权向乙方继续追偿。

4、 乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5、乙方在承担上述3、4款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同约定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项或多项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他项违约责任。

第十条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。如遇政策、法规调整等因素需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

2、本合同终止时，乙方应移交客服管理权，协助甲方做好客服服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和客服管理的全部档案资料等。

3、本合同终止后，在新的客服管理企业接管前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老客服管理公司的交接过渡期最长为1个月。在此期间乙方提供过渡期客服管理服务，过渡期客服标准和服务费标准不变，由乙方收取；1个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招投标文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

1、 本合同自签订之日起成立，当试用期满经甲方考核合格后，本合同生效。

2、 本合同一式肆份，甲乙双方各执二份。

扫描全能王 创建

3、 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

4、 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

甲方（采购人）：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

2026.04.27

乙方（供应商）：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

代理采购机构：（盖章）

扫描全能王 创建