

2026 年苏州市 12356 心理热线运营服务采购合同

甲方：苏州市心理健康中心

联系人：陆培芳

联系方式：15306213068

乙方：苏州市人力资源开发有限公司

联系人：丁子琦

联系方式：17765705215

依据甲方委托江苏仁禾中衡工程咨询房地产估价有限公司进行本项目政府采购（采购编号：JSZC-320500-RHHH-C2026-0033）的采购结果，确定乙方为本次成交乙方，现依照采购文件、乙方的响应文件及相关文件的内容，签订本合同书。

一、合同标的物 and 合同价格组成

- 1、采购的服务内容概述：为苏州市 12356 心理援助热线运营服务采购。
- 2、服务期限：合同签订之日起 9 个月。
- 3、合同价款的组成：合同价款包含甲方应付乙方的全部款项。

二、下列文件为本合同不可分割部分，如果合同文件存在歧义或不一致，则根据如下优先次序判断：

- 1、成交通知书。
- 2、乙方成交的响应文件。
- 3、采购文件。
- 4、乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

以上与本合同具有同等法律效力，如上述文件与本合同内容存在冲突的，双方认可按照本合同约定内容执行。

三、合同服务内容：

（一）本项目为苏州市 12356 心理援助热线运营服务采购。通过引入专业社会力量，保障热线 7×24 小时稳定、专业、高效运行，为公众提供及时、规范的心理支持、危机干预和心理健康服务。

（二）服务范围与内容

乙方须负责苏州市 12356 心理援助热线的整体运营，具体包括：

1、热线接听服务：确保热线 7×24 小时人工接听（含法定节假日），为来电者提供心理支持、情绪疏导、危机干预及心理健康知识普及等服务。

2、人员配置与管理：乙方须自行组建并管理服务团队，团队成员应具备心理学或相关专业背景，持有心理咨询师/心理治疗师资质者优先。乙方须负责人员的招聘、培训、考核、排班及日常管理，确保服务人员具备胜任岗位的专业能力和职业素养并配备项目管理员 1 名，项目管理员能胜任心理热线管理工作且具有本科以上学历。

3、岗前及在岗培训：乙方须为服务人员提供系统性的岗前培训（包括热线接听规范、危机干预流程、伦理守则等），并定期组织在岗培训和督导，确保服务质量持续提升。

4、服务质量管理：乙方须建立服务质量监控机制，包括热线接听录音抽检、来电满意度回访、个案记录与督导等。

5、确保 16 台座机同时稳定运行，支持心理咨询热线全天候接听。每台座机均可独立接听来电，互不干扰，整体线路保持畅通、响应及时，能够满足日常及高峰时段的接听需求。

（三）管理要求：

1、服务期内甲方对乙方进行考核。

2、服务人员必须严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。认真执行甲方各项制度，不得有损甲方名誉或利益，保守甲方商业秘密。

4、乙方对双方共同确认的符合正式录用条件的人员，在其入职前安排职业道德、岗前技能、劳动纪律及双方相关规章制度的培训和考核，并确保员工已经知悉并了解工作内容、工作职责、违约责任等。岗前培训达 100%。

5、甲方负责考核监督乙方的服务人员工作质量，对服务人员出现工作差错的有权要求扣减工资待遇，对考核不合格或者出现重大责任事故的服务人员，乙方必须在规定时间内更换，直至人选合格为止。

6、发生服务人员退回、解除、终止等涉及《劳动法》、《劳动合同法》规定的经济补偿金事宜的，乙方应与服务人员做好沟通协调工作，如涉及到经济补偿金等相关费用的由乙方支付。

7、服务人员按照甲方的请假流程执行，需经甲方审批确认。

8、非经甲方许可，乙方不得随意召回其员工（员工主动辞职的除外）、不能随意调换员工工作岗位。

9、乙方及其员工应保守用人单位的工作秘密，如因乙方或其员工的原因导致用人单位工作秘密泄露的，乙方应承担相应的法律责任。

10、甲方如遇工作需要或因突发事件等因素，而需要服务人员加班时，乙方应予配合。

11、乙方按照合同要求为甲方提供服务，对服务过程中出现的问题主动及时和甲方沟通，并提出改善方案，不断提升服务质量。

12、甲方提供办公用房。如遇甲方办公场所调整、迁移或重大政策变化等，甲方将提前一个月告知乙方，合同内容经双方协商调整直至终止。

（四）综合说明及其他要求

1、乙方必须按照《劳动法》及国家、江苏省、苏州市、项目所在地的区政府的有关规定及乙方的工作开展需求配置服务人员数量，并支付工资、国假加班费和交纳正常的社会保险公积金，不得安排工作人员超时限加班。

2、服务人员在甲方管理区域内引发的人身伤亡及财产损失等事故，责任由乙方全部承担。

3、甲方应在工作开展期间为服务人员提供必要的劳动保护条件。

4、服务期内，乙方服务人员因产假、工伤、重大疾病等情形需长期离岗的，乙方须及时安排经甲方审核确认的替补人员接替相关工作。

四、合同价格支付

1、合同价格：人民币（大写）：壹佰玖拾捌万玖仟元整（¥1989000.00 元）

2、付款办法：按季支付，在当季度初预支本季度费用，由甲方收到乙方发

苏州房地



票后支付费用。

五、不可抗力

1、因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2、合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

六、合同的解除和转让

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2、有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

(1) 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同。

(2) 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

(3) 因乙方在履行合同过程中造成社会不良影响的，甲方有权解除合同。

3、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

4、合同的部分和全部都不得转让。

七、违约责任

1、合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

2、甲方违约责任。甲方未按照约定时间支付合同价款的，应当承担逾期付款违约责任。

3、乙方违约责任。

(1) 甲方有权按照本合同规定对乙方进行考核，并按照考核办法的规定要求乙方承担相应责任。

(2) 乙方承担的违约金不足以赔偿甲方实际损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿。

(3) 乙方履行合同不符合合同要求的，甲方有权责令乙方立即改正，乙方拒不改正或已经造成不良社会影响的，甲方有权要求乙方承担责任。

八、争议解决办法

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可以向甲方所在地人民法院起诉。

九、合同生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签字（或盖章）并经单位盖章后生效。

十、附则

1、本合同一式叁份，甲方、乙方各执壹份，采购代理机构壹份。

2、本合同文件使用中文书写、解释和说明。

3、本合同履行过程中产生的纪要、协议以及中标通知书、投标文件和采购文件为本合同的附件，与合同具有同等效力。

4、未尽事宜

按《中华人民共和国政府采购法》及其他有关的法律法规的规定执行。

甲方（盖章）：

法定代表人(授权代表)签字或盖章：

签约日期：2026.7.15



乙方（盖章）：

法定代表人(授权代表)签字或盖章：

签约日期：2026.7.15

