

合同编号：

服务外包合同

榆林市急救指挥调度中心120话务服务

项目编号： ZGSJ2025-55

甲方：榆林市急救指挥调度中心

乙方：榆林鸿基通信服务有限责任公司

服务外包服务协议

甲方：榆林市急救指挥调度中心

乙方：榆林鸿基通信服务有限责任公司

本合同招投标项目：榆林市急救指挥调度中心120话务服务采购项目，项目编号：ZGSJ2025-55。依法进行招投标程序后，成交供应商为本合同乙方。依据招投标结果，甲乙双方在平等、自愿的基础上，按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规之规定，经双方协商一致，达成如下协议，以资共同遵照执行，具体条款如下：

一、外包服务概述：

乙方按照甲方招标需要为甲方提供120话务服务，具体由乙方委派外包员工到甲方从事甲方指定的服务工作，员工的劳动关系属于乙方。

1. 服务内容：120急救电话接线话务服务

2. 服务人数：10名

3. 服务期限：自合同签订之日起1年

4. 服务要求：

4.1 岗位职责：

- (1) 负责120急救电话的24小时接听、受理工作；
- (2) 准确记录求救者信息、病情、地址等关键内容；
- (3) 按照急救调度流程规范完成派车指令传达；

(4) 提供急救知识初步指导及安抚服务；

(5) 配合完成急救数据统计、信息上报等辅助工作。

4.2 人员资质要求：

(1) 女性，年龄35周岁以下，身体健康，普通话标准；无传染性疾病及精神病史；

(2) 具备医学相关专业大专及以上学历（含2026年应届毕业生）；

(3) 熟练掌握计算机基本操作及办公软件使用技能；

(4) 具备良好的沟通表达能力、应变能力及心理承受能力；

(5) 身体条件必须能胜任话务服务工作；

(6) 无犯罪记录，且通过背景审查。

4.3 服务质量要求：

(1) 电话接听及时率 $\geq 95\%$ （铃响3声内接听）；

(2) 信息记录准确率 $\geq 98\%$ ；

(3) 调度指令传达及时率100%；

(4) 年度服务投诉率 $\leq 2\%$ ；

(5) 需建立7×24小时应急响应机制，确保人员轮班无缝衔接。

3. 外包服务的内容：

3.1 话务员的招聘、岗前培训、管理、薪酬发放及社保缴纳等事宜（薪酬待遇及社保参照市级劳务派遣人员标准）；

3.2 建立人员考核机制，按月向甲方提交服务质量报告及人员考勤记录；

3. 3处理员工的劳动争议、仲裁、诉讼事宜、安全事故等责任；

二、甲方的权利和义务：

1. 甲方根据工作需要提前20天以上向乙方提出服务人员需求的数量及要求。

2. 乙方服务人员有下列情形之一的甲方可以要求退还或调换人员：

A. 严重违反劳动纪律或甲方规章制度的；

B. 被依法追究刑事责任者；

C. 在工作中证明不符合工作岗位要求者。

3. 甲方有权根据工作需要及乙方服务人员的能力及表现安排和调整其工作任务。

4. 甲方应根据自身特点和要求对乙方服务人员进行业务技术、安全及各种规章制度的培训。

5. 甲方须严格按照国家劳动安全卫生管理办法的规定，并根据岗位实际情况，免费为乙方服务人员提供安全工作环境和必要的工作服、劳动保护措施及防护用品。

6. 甲方应安排乙方的服务人员从事合法工作，负责对其进行出勤管理，并负责乙方人员的考勤统计。

7. 甲方对待乙方服务人员须实行人性化管理，不得侮辱或打骂体罚；

8. 甲方有权审阅乙方拟定的业务管理制度和提出的业务计划、年度财务费用预决算报告、月度工作报告。

9. 甲方有权监管乙方提供的各项外包服务，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。

10. 根据实际情况需要，乙方可委托甲方对其服务人员代管与考核，考核结果实时通知乙方并正式实施。

11. 甲方应及时向乙方结算合同费用。

12. 甲方应协助乙方做好业务培训和宣传教育、党建、文化化活动。

三、乙方的权利和义务：

1. 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外包服务的全部主体资格、业务资质，并应于本合同签订时将该等证明文件原件交甲方审查、复印件加盖公章交甲方留存。否则，甲方可以终止本合同，并追究乙方违约责任。

2. 乙方从事本合同外包业务应遵守甲方相关业务规范，接受甲方的业务指导。乙方自行负责其聘用人员的日常管理、工资发放与社保缴纳。

3. 乙方应接受甲方的监督、考核。

4. 乙方应依据《劳动合同法》等法律法规，与所聘服务人员建立合法、规范的劳动关系或劳务派遣关系，依法进行用工管理、及时制定相应劳动规章制度，依照相关法规为所聘人员支付薪酬、缴纳社会保险，且不得拖欠所聘人员工资和欠缴各类社保。乙方员工发生的工伤事故等由乙方自行解

决。乙方因劳动纠纷、安全管理发生的民事赔偿、行政处罚均由乙方自行负责。

5. 乙方必须确保服务人员具备所从事岗位的相关技能，业务人员上岗前，除需具备国家要求的相关专业资格外，还需要通过甲方要求的相关业务培训考核，取得培训合格证书。

6. 乙方应重视安全管理工作，建立健全内部安全管理制度，对发生盗窃、失火、伤害等安全事故造成的服务人员伤亡、财产损失自行承担。

7. 乙方提供需提供符合项目要求的项目服务管理人员，能够为话务人员提供实时专业指导、知识培训及服务质量审核。

8. 接到甲方人员需求通知后二十日内，提供符合甲方用工要求的服务人员，并提供相关资质要求证明材料。

9. 乙方提供人员数量需满足甲方服务需求，且预留至少20%的备用人员，应对服务峰值或人员调休需求。

10. 乙方对服务人员入职前进行必要的劳动纪律、职业道德、安全卫生等方面的培训。

11. 甲方与乙方服务人员发生服务或其他任何纠纷，甲方需协助处理，乙方承担相关法律条款规定范围内所产生的费用。

12. 乙方负责为服务人员办理社会保险。

13. 甲方有下列情形之一的，乙方可以提前解除本协议：

A. 经有关政府部门认定，甲方劳动条件恶劣严重危害员工身体健康的；

B. 甲方未按规定向乙方支付服务费用的。

14. 乙方有权对甲方违反本合同有关条款或损害乙方服务人员合法权益的行为提出意见，进行交涉，甲方须在七个工作日内给予回复。

15. 乙方服务人员若侵害了甲方的合法权益，乙方必须协助甲方追究当事人的相关责任，且甲方有权追究乙方连带责任。

16. 乙方应严格按本协议约定为甲方提供全面的服务，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。

四、验收标准

1. 每月依据服务质量要求对标考核，合格率 \geq 95%；
2. 年度综合考核结果需达到“合格”及以上等次；
3. 验收资料包括但不限于：服务台账、考核记录、费用明细、用户满意度测评报告等。

五、费用结算及支付方式：

1. 乙方年费用合计为667884.80元/年大写：陆拾陆万柒仟捌佰捌拾肆元捌角（含平时、周末、法定假日、乙方外包员工正常出勤时间的工资、降温、取暖、社保、一次性补贴、税金、乙方运营成本等全部在内）。

2. 支付方式：合同签订后财政资金下达支付合同金额40%计267153.92元，120个工作日内支付合同金额50%计333942.4元，服务期最后一个月验收合格后支付剩余10%计66788.48元，

六、工伤处理：

乙方服务人员在甲方工作期间发生工伤或职业危害病事件时，甲方应及时组织救治并在一个工作日内通知乙方，乙方应第一时间派人前往处理并负责申报工伤，申请工伤鉴定和办理工伤理赔，如超过保险理赔范围的经济补偿，由乙方承担；如因工作遭受患职业病的，所有费用甲方承担。

七、争议与仲裁：

1. 协议有效期内，任何一方违反本协议的约定给对方造成损失的，应当根据损失情况和责任给予对方经济补偿，但如果出现特殊情况和签订协议后发生重大变化，导致协议无法继续履行，可以解除本协议，无须承担违约责任，但应提前30天通知对方，并提供发生重大变化的依据。

2. 在本协议若有任何分歧或争议，应本着友好协商解决的原则，如协商不成可提交当地人民法院诉讼解决。

3. 本协议如与国家法律法规及政策相抵触的以国家法律法规和政策为准，本协议如有未尽事宜甲乙双方可另行协商书面约定，同具法律效力。

八、保密协议：

甲乙双方及其员工均有义务对已经或将要知悉的对方的业务秘密进行保密。业务秘密的范围包括但不限于：技术信

息、工作计划和业务状况、双方共同签署的文件资料、业务经办理流程、接派警数据、其他依法受到保护的事项。保密义务自本协议签订之日起，到该业务秘密公开时为止。本协议的终止或解除均不影响甲、乙双方保密义务的承担。

九、本协议自签订之日起生效。

协议期限自2026年2月1日到2027年1月31日。本协议一式贰份。双方各执一份，具有同等法律效力。

签署页

 <p>甲方（盖章）：榆林市急救指挥调度中心</p>	 <p>乙方（盖章）：榆林鸿基通信服务有限公司</p>
<p>法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：<i>[Signature]</i></p>	 <p>法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：<i>[Signature]</i></p>
<p>签订日期：2026年01月06日</p>	<p>签订日期：2026年01月06日</p>
<p>地址：</p>	<p>地址：榆阳区泰安路泰安里11幢商铺203室</p>
<p>邮编：</p>	<p>邮编：597425903@qq.com</p>
<p>联系人：</p>	<p>联系人：田悦</p>
<p>电话：029-220003</p>	<p>电话：15332590877</p>
<p>传真：</p>	<p>传真：</p>
<p>Email：</p>	<p>Email：</p>
<p>开户银行：建行榆林上郡路支行</p>	<p>开户银行：交通银行榆林分行</p>
<p>账号：61001693611052503</p>	<p>账号：612090000018010067377</p>
<p>税号：12610800671501113B</p>	<p>税号：91610800305668204R</p>