

项目编号: JYZX-ZCCS-250708

西咸新区急救中心急救调度 话务服务采购项目

合 同

甲 方: 陕西省西咸新区公共卫生管理中心

乙 方: 陕西省通信服务有限公司

2025年 9 月 10 日



甲方（采购人）：陕西省西咸新区公共卫生管理中心

乙方（供应商）：陕西省通信服务有限公司

西咸新区急救中心急救调度话务服务采购项目，由陕西省西咸新区公共卫生管理中心组织采购，选定陕西省通信服务有限公司为该项目乙方。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

一、合同内容

西咸新区急救中心急救调度话务服务采购项目，乙方负责按照合同确定的项目内容及组织安排完成项目，确保各项服务指标达到要求。

二、合同价格

成交总价：人民币大写壹佰柒拾肆万贰仟肆佰元（¥1742400.00元）。

人均单价：人民币大写陆仟陆佰元/人/月（¥6600元/人/月）。

说明：人均单价为供应商成交总价除以22人除以12个月所得。供应商提供服务及伴随货物所发生的一切税（包括增值税）费等都应包含于成交价格中。服务期内若实际在岗人数不足22人，月度结算价=实际在岗人数×人均单价；若服务期不足12个月，按实际服务月数×月度平均总价（成交总价÷12）结算，最终结算价仍不得超过成交总价。

三、支付方式

1、根据全年每月实际在岗人数*人均单价计算最终结算价格，最终结算价格不得超过成交总价。

合同签订后30个工作日内支付项目成交总价的40%；服务期满6个月，支付项目成交总价的25%；服务期满1年后，根据甲方考核情况及乙方提供的考勤据实支付。考核依据包括不限于服务效率指标（35分）、服务质量指标（50分）、人员管理指标（10分）、报告管理指标（5分），具体考核细则由甲方根据实际工作内容制定。乙方需在每月10日前向甲方提交上月考勤记录（经甲方签字确认），考勤异常（如缺勤、迟到累计超过3次/月）将直接扣减对应考核分数。

考核得分90分及以上，全额支付剩余价款，得分80-89分，支付至最终结算价格的90%，得分60-79分，支付至最终结算价格的70%，得分59分及以下，扣除全部剩余价款。

2、由乙方提供考勤依据，甲方负责结算，在每次付款前乙方需开具合同支付价款的发票给甲方。若乙方提供的发票不符合甲方要求，甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款责任。

3、币种为人民币，支付方式包括：现金转账、支票、银行承兑汇票、商业承兑汇票等。

乙方开户银行名称、地址和帐号为：

账户名：陕西省通信服务有限公司

开户行：建行陕西省分行营业部

帐号：61001902900052504884

乙方应保证其提供的银行账户准确有效，如发生变更，应提前十个工作日书面通知甲方。否则因乙方银行账户的不准确性而给甲乙双方造成任何损失和责任，均由乙方承担赔偿责任。

四、服务内容

为西咸新区 120 急救分中心配备调度话务工作人员，具体工作包括：

1、完成全区院前急救医疗的调度工作，做到以缩小急救辐射半径、加速急救反应为目标，以方便、快捷、有效、系统地救治患者为目的，合理利用卫生资源，更好地服务于患者。

2、服务期内提供每日 24 小时不间断服务，进行西咸新区 120 急救调度电话接听服务工作，统一管理和使用 120 医疗急救公共信息资源，24 小时受理、反馈医疗急救信息和下达医疗急救任务。

3、与 110、119、122 等紧急救援组织保持联动，应对全区及周边地区重大突发事件在热线侧的快速响应和传递。

4、负责配合西咸新区社会事业服务局健全西咸新区医疗急救网络信息管理、统计报告等制度，保证 120 急救分中心调度工作的正常运转。

5、通过热线加强与院前急救人员联系和沟通，虚心听取群众的意见，接受群众的监督。

6、乙方为话务工作人员提供日常工作所需的服装、被褥及日常消耗品等。

7、乙方为调度服务人员购买相关责任险，调度服务人员因工作疏忽产生的医疗纠纷应由乙方承担。

8、乙方定期为调度服务人员提供相关专业培训，持续提升人员的服务水平。

五、人员要求和质量保证

1、及时接听群众 120 急救求助电话，按照就急、就近，就患者本人或家属意愿调度本区域院前急救医疗资源及时救治。

2、为群众提供更好的急救服务，包括报警及时响应、预先了解患者基本情况（药物过敏史、近期服用药物）、快速定位病人位置、迅速指挥 120 急救车辆前往现场等，同时结合求救地点周围医疗资源和道路交通情况，制定出最佳行车路线，全程掌握救护过程。

3、做好急救患者病发病情的传达，掌握患者病情动态，及时传递信息，确保急救车组和医院快速获取病人院前生命体征数据，采取针对性急救措施，提前做好抢救准备。

4、通过质控考核、考勤管理等方式，提高对调度话务人员的监督管理能力、降低调度员与患者或家属之间的纠纷风险等。

5、与公安、消防、交通等相关机构横向联动，指挥调度，联合建立能够应对突发灾害性事件和抵御重大传染性疾病的机制。

6、服务人员学历需大学专科及以上学历（服务团队成员中本科及以上学历人数不得低于 20%），要求医学、护理等相关专业（相关专业人数不低于 60%），年龄在 22-35 周岁之间，具有一定的医疗从业相关经验，服务团队保持人员稳定。乙方应在合同签订后 5 个工作日内向甲方提交《服务团队人员名单及资质表》（含学历、专业、从业经历），甲方有权核查，不符合要求的乙方应在 10 日内更换。

7、服务团队成员储备不少于 22 人，服务期内由于人员变动产生的岗位空缺，必须由经过培训合格的其他储备人员补齐。乙方要做好人员储备工作，保证合格人员及时上岗。

8、服务期内在确保服务效率和质量的前提下，按照平时和应急状态统筹安排在岗人员。

六、服务条件

1、服务地点：甲方指定地点。

2、服务期：自合同签订之日起一年。

乙方未征得甲方同意和谅解而单方面延迟服务，将按违约终止合同。

乙方遇到可能妨碍按时服务和提供服务的情况，应当及时以书面形式通知甲方，说明原由、拖延的期限等；甲方、采购代理机构在收到通知后，尽快进行情况评估并确定是否通过修改合同，酌情延长服务时间或者通过协商加收误期赔偿金。

七、知识产权

乙方应保证甲方在使用成交服务时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任。乙方保证其提供的服务、培训材料及相关工具不侵犯任何第三方知识产权，否则由乙方承担全部责任（包括赔偿甲方损失）；甲方为履行本合同所需使用乙方提供的服务成果（如调度流程优化方案），乙方授予甲方免费、非独占使用权。

八、甲方乙方的权利和义务

1、甲方的权利和义务

1.1 乙方服务人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方，且由乙方更换合格服务人员，甲方可视情况追究其相关法律责任和经济损失：

1.1.1 严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；

1.1.2 工作严重失职，给甲方造成重大损失的；

1.1.3 泄露甲方机密或者违反甲方保密规定，给甲方造成损失的；

1.1.4 乙方服务人员因身体原因、精神原因不能胜任甲方工作需要的。

1.2 甲方须为乙方委派员工提供必需的工作条件。

1.3 负责乙方服务员工的考勤记录。

1.4 甲方对乙方的服务人员及乙方提供的服务有监督建议的权利。

1.5 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

2、乙方的权利和义务

2.1 委派期间乙方应依据其管理制度负责服务人员的薪酬及福利。乙方工作人员在服务期间发生的人身及财产损害，由乙方自行负责。

2.2 乙方如根据工作需要，决定将服务人员岗位进行调整，应提前 30 个工作日通知甲方，同时替换甲方认可的服务人员。

2.3 接受甲方对乙方服务人员及乙方提供服务的监督。

2.4 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

2.5 乙方及其服务人员应对工作中接触的甲方医疗数据、调度信息等涉密内容承担保密责任，保密期限直至上述信息被甲方公开；违反的，乙方按合同总价款的 20% 支付违约金，造成损失的另行赔偿。

九、违约责任

1、乙方因处理不及时，导致甲方延误工作或造成上级部门批评，每出现一次，乙方应按合同总价款的 0.5% 向甲方承担违约责任，累计出现三次，乙方应当承担合同总价款 10% 到 20% 的违约金，且甲方有权单方解除合同，违约金不足以赔偿甲方损失的应当予以补足。

2、服务期限内，若甲方因政策等不可控因素，导致提前解约的，甲乙双方共同协商解决，互不承担违约责任。

十、不可抗力

发生不可抗力的，双方应立即进行协商，寻求合理的解决方案，并且要尽一切合理努力将不可抗力造成的损失降低到最小程度。

十一、争议的解决

双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，确定按下列第 2 种方式解决：

- 1、提交 / 仲裁委员会仲裁；
- 2、向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉；

十二、其他事项

1、在合同的履行期间以及履行期后，上级财政部门可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

2、本合同一式 肆 份，甲方 贰 份，乙方 贰 份，具有同等法律效力，甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

3、招标文件、投标文件也是合同的组成部分，合同中未约定的以招标文件、投标文件为准。

合同签订地点：陕西省西咸新区公共卫生管理中心

合同签订时间： 年 月 日

(以下无正文)

甲 方：陕西省西咸新区公共卫生管理中心

乙 方：陕西省通信服务有限公司

(盖章)

(盖章)

地址：陕西省咸阳市秦都区丰宏路以北西咸新区公
共卫生管理中心

地址：陕西省西安市高新区高新路56号网管大楼十
六层

法定代表人：

法定代表人：

被授权代表：

被授权代表：

电话：029-33585968

电话：029-88336826

日期：2025年9月10日

日期：2025年9月10日