

首都医科大学附属北京儿童医院 接诉即办中心服务合同

本协议双方当事人

委托方（以下简称甲方）：首都医科大学附属北京儿童医院

法定代表人：倪鑫

地址：北京市西城区南礼士路 56 号

乙方：北京天恒俊德物业管理有限公司

法定代表人：李润楠

地址：北京市顺义区杨镇地区格吉路 7-287 号

根据国家、地方有关服务法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就首都医科大学附属北京儿童医院电话咨询、接诉即办服务的相关管理需求订立本合同。

第一条 服务内容

1、在接诉即办中心办公室，负责医院对外服务电话和在线客服的接听和回复。就诊流程咨询，用药咨询、诊前业务咨询、APP 预约挂号答疑、投诉转接承办、病房业务咨询等服务。

2、负责转接患者投诉，并回复或通知相关部门回复处理结果。

第二条 委托期限

本合同有效期 1 年，自 2024 年 7 月 1 日起至 2025 年 6 月 30 日止。

第三条 服务要求

一、岗位及人员要求

1、24 小时值班服务，共 16 人。

2、年龄要求 50 周岁以下，高中及以上文化程度。

- 3、具有良好的与他人沟通技巧和理解能力。
- 4、能熟练操作电脑，使用岗位坐席内的转接硬件设备以及 WORD 等办公软件。
- 5、普通话流利，礼貌应答、耐心细致、平等待人、态度和蔼、语音甜美、吐字清晰、语速适中。
- 6、工作细致谨慎，讲求效率，确保操作无误。
- 7、熟悉儿童医院全部科室电话号码。

二、其他要求

- 1、坚守岗位,忠于职守, 树立服务意识。
- 2、严格遵守各项规章制度并接受院方监督。
- 3、根据有关法律、法规政策及相关规定, 制订各项管理办法、规章制度、实施细则, 自主开展服务管理工作, 但不得违反医院管理制度和政策, 不得损害医院的合法权益。
- 4、及时向院方通报重大事项及服务的投诉, 接受院方的监督。
- 5、投标人应制定相应安全防护措施及应急预案, 避免发生安全事故。制定相应的培训方案和计划自主对服务人员进行业务培训。
- 6、对公用设施爱护使用, 发生故障及异常及时上报医院。
- 7、投标人需提供在线客服服务, 由每日白班人员兼任。

三、服务标准

- 1、熟悉儿童医院全部科室电话号码。
- 2、在岗人员必须参加医院组织的专业岗位培训并通过考核。
- 3、通过培训能掌握医院就诊流程及各科室职能。
- 4、接到咨询类电话时, 在岗人员运用专业话术要求进行解答。
- 5、接到一般类投诉电话, 在岗人员运用专业话术要求及沟通技巧排解来电者困惑, 避免投诉事件升级。
- 6、接到特殊投诉及无法解决的投诉电话, 需及时与院方当值老师沟通后予以回复, 或通知相关部门回复处理结果。

7、具有良好的职业道德和正确的服务思想，严格遵守院内规章制度，熟练掌握岗位业务和相关业务流程。

8、执行首问负责制，受理电话咨询、投诉时，严格执行规范的服务用语，态度和蔼、亲切，热情处理患者的咨询或投诉。凡属专业性较强的问题，不能准确回答的，要做好记录，联系相关科室或人员，并及时给予回复反馈。

9、工作中严格按照“三要、三不、四个一样”的要求去做。

即：三要：要“请”字当头，“您”字不离口，“再见”结尾。

三不：不使用生硬语言，不说推卸责任的话，不责备、埋怨来电人。

四个一样：生人熟人一个样、有无检查一个样、工作忙闲一个样、情绪好坏一个样。

10、工作台面整洁，座椅整齐，坚守岗位、坐姿端正、精神饱满、集中精力。

11、自觉遵守劳动纪律，办公区内不得大声喧哗、大笑、嬉戏，不做与工作无关的事，接打电话不能吃东西，未经批准不得擅自离岗。

12、岗位交接简练、快速，不允许闲谈，快速进入工作状态，接班人未到岗，交班人不得离台，做好交接日志，交接日志要对设备情况、疑难问题、人员调班等情况记录清楚。

13、不迟到、不早退、不无故旷工，确保当班时间准点到岗，请假需上级领导审批。

14、公共区域卫生打扫由医院保洁负责，个人位置桌面卫生由个人负责，早查晚看用水用电安全。

第四条 甲方权利与义务

1、有权对乙方按合同约定提供服务进行监督，对影响医院服务项目提出修改建议。

2、如因乙方管理不善、操作失当，造成甲方的经济损失的，甲方有权要求乙方进行赔偿并责令整改。

3、甲方在合同生效之日起向乙方无偿提供管理服务用房等相关设施

(办公室、办公电话、办公网络、值班用房等)。

5、甲方应及时维修机务故障。

6、甲方在合同生效之日 7 日内起向乙方提供本项目的相关管理档案、资料。

7、甲方不干涉乙方依法或依本合同规定内容进行的管理服务活动。

8、乙方员工有下列情况之一者，甲方可要求乙方更换：

1) 被司法机关依法追究刑事责任者。

2) 违反甲方相关规章制度者。

3) 因工作失职，给甲方或第三方造成较大损失者。

4) 因不胜任岗位工作等其他甲方认为必须更换的原因。

5) 在紧急情况下，不服从甲方指挥的，甲方要求更换人员。

9、甲方负责对乙方服务人员进行业务培训，并对服务进行监督检查。

第五条 乙方的权利义务

1、坚守岗位，忠于职守，树立服务意识。

2、严格遵守各项规章制度并接受甲方监督。

3、根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展服务管理工作，但不得违反医院管理制度和政策，不得损害医院的合法权益。

4、乙方须保证在签署本合同时具备，且在本协议履行期间持续具备北京市政府采购中心中标单位的资质和许可，否则本合同自政府批准采购中标单位有效日期截止日起自然终止。

5、及时向甲方通报重大事项及服务的投诉，接受甲方的监督。

6、乙方制定相应安全防护措施及应急预案，避免发生安全事故。

7、对甲方公用设施爱护使用，发生故障及异常及时报甲方。

8、本合同终止时，乙方向甲方移交所委托管理的设备全部档案、资料、管理用房等。

9、接受甲方主管部门的指导，乙方负责与员工签订劳动合同；按照《劳动法》和本合同条款所约定的内容支付员工工资，保证员工的劳动报酬、

工作时间和休息休假、社会保险和福利等，乙方与员工或第三方发生的各类纠纷按国家法律及相关规定处理，甲方不承担任何责任。

10、有关法规政策规定和双方约定的其他权利义务。

第六条 设备维保

所有设备的维修由甲方负责，费用由甲方承担。

第七条 服务费的构成及费用

甲方支付乙方服务费用为 1,991,578.08 元/年（大写：壹佰玖拾玖万壹仟伍佰柒拾捌元零捌分），每月费用为 165,964.84 元/月（大写：壹拾陆万伍仟玖佰陆拾肆元捌角肆分）。（费用明细见附表）

第八条 服务费的支付方式及时间

采用按月下付的方式，乙方每月 10 日前将上月的发票按时提供给甲方审核，甲方审核确认后 10 个工作日内支付服务费用。

第九条 违约责任

1、因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标，乙方不承担责任。

2、因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方接受甲方的相应处罚。

3、如发生重大事故，经相关部门认定，因乙方原因造成的，乙方承担相关责任。非因乙方原因造成的，乙方不承担相关责任。

4、为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、电路、火灾、暖气管、水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，乙方不承担责任。

5、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

6、按照甲方要求，乙方对现有运行设备、设施实地勘察评估，本合同在履行期间，当出现设备设施老化、超过使用年限并存在安全隐患时，乙

方应以书面形式向甲方提出更新报告。甲方更新设备和设施的，由甲方负责具体实施。

第十条 其它事项

1、本合未尽事宜，双方协商后签订补充协议，视为合同有效组成部分。

2、本合同终止前，甲乙双方应共同做好交接事宜，向甲方移交相关档案资料、办公用房等。

3、合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商解。协商不成的，可向北京市西城区人民法院提起诉讼解决。

4、本合同一式七份，甲方四份乙方三份。

5、本合同自签订之日起生效。

6、本合同附件：

附表《2024 年接诉即办中心服务费用明细表》

甲方：首都医科大学附属

北京儿童医院（公章）

法人代表或委托人（签字）：

日期：2024年6月27日

乙方：北京天恒俊德物业

管理有限公司（公章）

法人代表或委托人（签字）：

日期：2024年6月27日