

# **12338 妇女服务热线心理服务**

## **委托协议书**

甲方：天津市妇女联合会（以下简称天津市妇联）

负责人：魏继红

住所：和平区湖北路 14 号

联系方式：83604115

乙方：天津市良友心理咨询有限公司

负责人：韩章荣

住所：天津市河西区南京路 14 号白楼名邸 A 座 1401

联系方式：23258449

甲方为加强妇女群众心理健康服务，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，促进社会和谐稳定，化解基层社会矛盾，维护广大妇女儿童的合法权益，根据《中国妇女发展纲要》《天津市妇女和儿童发展“十四五”规划》《妇联组织信访工作规定》等法规规章，经甲、乙双方充分协商，现就甲方委托乙方承担 12338 妇女服务热线心理服务有关事宜达成如下协议：

### **第一条 服务内容**

1. 乙方指派具有从业资格的心理咨询师接听 12338 妇女服务热线心理咨询分线，热线接听时间为工作日上午 8:30—11:30、下午 1:30—5:00。如遇特殊情况需要调整热线

接听时间的，由甲方提前通知乙方。

2. 根据甲方的安排，乙方指派具有相应经验的二级心理咨询师为遭受性侵、家暴、虐待、遗弃等伤害的妇女儿童，提供免费心理健康状况评估、危机干预及应激状态处置等服务；

3. 根据甲方的安排，乙方参与婚姻家庭纠纷调解工作；

4. 参与甲方组织的讲座、培训和宣传活动，每年为12338热线接线员及妇联系统信访工作者提供2次心理健康团辅；

5. 参与12338热线季度分析及重难点案件会商，结合热线接听工作实际情况，出具危机干预应急预案和妇女群众心理健康情况分析报告；

6. 完成市妇联在热线接听工作中委托的其他心理服务事务。

## 第二条 服务期限

本协议服务期限自2026年1月1日起至2026年12月31日止。

## 第三条 服务金额及支付方式

1. 心理服务费（税前）总计为人民币14000元（大写：人民币壹万肆仟元整）；

支付时间为：每半年支付一次，2026年6月30日前由甲方向乙方支付上半年服务费人民币7000元整（大写：

柒仟元）；其余费用于 2026 年 12 月 31 日前支付。

## 2. 支付方式：

乙方出具正式发票后，甲方将上述费用支付至如下帐户。乙方提供发票前，甲方有权拒绝付款且不承担违约责任。

乙方户名：

开户行：

帐号：

## 第四条 双方权利义务

### 1. 甲方权利义务

（1）甲方有权对乙方指派的心理咨询师进行 12338 热线接听业务培训，提出工作要求；

（2）在服务过程中，对乙方指派心理咨询师违反工作和纪律要求的行为，甲方有权要求其予以改正；心理咨询师拒不改正的，甲方有权要求乙方重新指派；

（3）甲方应当按照本协议的约定，向乙方支付服务费；

（4）甲方应当为乙方开展心理服务提供必要的工作条件。

### 2. 乙方权利义务

（1）乙方有权要求甲方为指派心理咨询师开展 12338 热线心理服务提供必要的条件；

（2）乙方有权拒绝为甲方提供超出服务范围或存在一

定人身危险性的服务；

(3) 乙方应当按照甲方的要求，指派符合条件的心理咨询师提供心理服务，所指派的心理咨询师应当严格遵守甲方的各项制度，按时完成相关工作任务；

(4) 乙方不得借助工作便利，私下揽收心理服务业务，不得以市妇联名义从事收费性心理服务；

(5) 乙方对获知的甲方工作信息、数据及妇女群众个人隐私负有保密责任，非由法律规定或者甲方同意，不得向任何第三方披露。

## 第五条 协议的解除

1. 乙方有下列情形之一的，甲方有权解除协议：

(1) 未经甲方同意，擅自更换所指派的心理咨询师的；

(2) 因乙方心理咨询师工作延误、失职、失误导致甲方蒙受损失的；

(3) 乙方及其所指派的心理咨询师有私自揽收业务行为的；

(4) 乙方所指派的心理咨询师违反甲方工作纪律，经甲方提示仍不改正的。

2. 甲方有下列情形之一的，乙方有权解除协议：

(1) 甲方的委托事项违反法律或者心理咨询师执业规范的；

(2) 甲方有捏造事实、伪造证据或者隐瞒重要情节等

情形，致使乙方心理咨询师不能提供有效的心理服务的；

（3）甲方逾期十五日仍未向乙方支付服务费用的。

## 第六条 争议的解决

甲乙双方因履行本协议发生争议，应当友好协商解决。如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

## 第七条 协议生效及其他

本协议一式四份，自甲乙双方加盖公章之日起生效，甲方执三份，乙方执一份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

年 月 日

年 月 日

附件：

## 保密协议

甲方（委托方）： 天津市妇女联合会

乙方（受托方）：天津市良友心理咨询有限公司

鉴于甲乙双方已于 年 月 日签订《12338 妇女服务热线心理服务委托协议书》（以下简称“主协议”），乙方在履行主协议约定的服务过程中，将接触、知悉信访群众的个人信息及相关接访内容，为保护信访群众的隐私安全，明确乙方的保密义务，甲乙双方本着平等自愿、诚实信用的原则，达成如下保密协议，作为主协议的补充协议，与主协议具有同等法律效力。

### 一、保密信息定义及范围

1. 保密信息指乙方在接听 12338 妇女服务热线、提供心理咨询、参与婚姻家庭纠纷调解、开展危机干预、参与讲座培训及宣传活动、进行季度分析及重难点案件会商、提供免费法律咨询、法律援助、婚姻家庭纠纷调解等主协议约定的服务过程中，直接或间接知悉、获取的所有与信访群众相关的信息及内容，包括但不限于：

（1）信访群众的个人身份信息：姓名、年龄、身份证号码、联系方式、住址、工作单位等能够识别信访群众个人

身份的信息；

(2) 信访群众的个人隐私信息：婚姻状况、家庭关系、财产状况、健康状况（含心理健康状况）、成长经历、遭受侵害（如性侵、家暴、虐待、遗弃等）的具体情况及相关细节等未公开的个人隐私内容；

(3) 接访及服务过程信息：热线通话记录、咨询记录、心理健康评估报告、危机干预方案及处置情况记录、纠纷调解记录、信访诉求内容、案件处理进展及结果等与服务相关的全部信息；

(4) 甲方的工作信息及数据：与 12338 热线服务相关的统计数据、工作流程、管理制度、重难点案件资料等甲方未公开的工作信息。

2. 无论上述保密信息以何种形式存在（包括书面、口头、电子数据、录音录像等），均属于本协议约定的保密范围。

## 二、保密义务

1. 乙方承诺，对其及所指派的服务人员在服务过程中知悉的全部保密信息严格保密，非因法律明确规定或甲方书面同意，不得向任何第三方（包括但不限于乙方内部与服务无关的人员、其他单位或个人）披露、泄露、传播、复制、使用或允许他人使用该等保密信息。

2. 乙方应建立健全内部保密管理制度，对所指派的服务人员进行专项保密培训，明确保密责任，采取必要的保密措施（如对录音录像资料加密存储、对书面记录妥善保管等），

防止保密信息泄露。

3. 乙方所指派的服务人员在服务结束后，应及时将涉及保密信息的全部载体（包括但不限于书面记录、电子文档、录音录像资料等）按甲方要求移交甲方或在甲方监督下进行妥善处理，不得私自留存、复制或带离工作场所。

4. 乙方不得利用知悉的保密信息为自身或任何第三方谋取利益，不得将保密信息用于与主协议约定服务无关的任何用途。

5. 若法律、法规或有权机关要求乙方披露保密信息，乙方应在披露前及时书面通知甲方，并在法律法规允许的范围内采取合理措施保护信访群众的隐私及甲方的合法权益，且仅披露法律法规要求的最低范围的信息。

### **三、保密义务的例外情形**

出现下列情形之一的，乙方无需承担本协议约定的保密责任：

1. 该保密信息已通过合法途径为公众所知晓；
2. 乙方在甲方披露前已合法拥有该保密信息，且该拥有不违反任何保密义务；
3. 乙方按照法律、法规、规章或有权机关的强制性规定进行披露，且已履行了必要的通知和合理保护义务；
4. 经甲方书面同意后进行的披露。

### **四、保密期限**

1. 本协议约定的保密义务自乙方知悉保密信息之日起

生效，不受主协议服务期限的限制。

2. 即使主协议终止、解除或失效，乙方的保密义务仍然持续有效，直至保密信息成为公开信息或甲方书面同意解除该保密义务为止。

## 五、违约责任

1. 若乙方及其所指派的服务人员违反本协议约定的保密义务，向第三方披露、泄露保密信息，或存在其他违反保密义务的行为，乙方应承担违约责任，向甲方支付相当于主协议服务费金额 30%的违约金。

2. 若因乙方违反保密义务导致信访群众合法权益受损或甲方遭受损失（包括但不限于直接经济损失、间接经济损失、律师费、诉讼费等维权费用），乙方应就甲方及信访群众的全部损失承担赔偿责任。

3. 甲方有权根据乙方违约情节的严重程度，依据主协议第五条的约定解除主协议，并要求乙方承担相应的赔偿责任。

## 六、争议解决

因履行本协议发生的争议，甲乙双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 七、其他

1. 本协议是主协议的不可分割的组成部分，与主协议具有同等法律效力。本协议未约定事项，适用主协议的相关约

定。

2. 本协议一式四份，甲方执三份，乙方执一份，自双方  
加盖公章之日起生效。

甲方（盖章）：

日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

日期： 年 月 日