

# 한림대학교춘천성심병원 콜센터 외주 용역 과업지시서

## 제1조 (목적)

본 과업지시서는 한림대학교춘천성심병원 콜센터 분야의 용역(파견·도급·업무위탁) 업무에 대한 기준과 절차를 정하여 효율적이고 원활한 용역 수행 및 관리를 목적으로 한다.

## 제2조 (명칭 및 소재지)

명칭	소재지
한림대학교춘천성심병원	강원도 춘천시 삭주로 77

## 제3조 (용역기간)

용역기간은 2024년 1월 1일부터 2026년 12월 31일까지(36개월)로 한다.

## 제4조 (용역업무)

용역업체(이하 “을”)는 [붙임1] 과업지시서에 표시된 내용에 따라 용역업무(파견·도급·업무위탁)를 수행한다.

## 제5조 (인력배치 및 교체)

- ① 용역업무 수행의 공백 방지 및 원활한 운영을 위하여 “을”은 채용에 결격사유가 없는 한 기존 계약업체에 소속된 직원의 고용을 승계하여야 한다.
- ② “을”은 직종별 투입인력을 필요장소에 배치하여 용역업무에 임하여야 하며, 상시 지휘·관리·감독함으로써 용역업무가 최상의 품질로 처리될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ “을”은 업무수행 능력이 뛰어나고 건강한 인력을 투입하여야 하며, 자신의 비용 및 책임으로 근무자에 대한 건강진단을 실시하여야 한다.
- ④ “을”은 투입인력이 용역업무를 성실하게 수행할 수 있도록 고용자 및 사용자로서 노동관련 법률을 준수하고 각종 법령상의 책임을 지며, 투입인력들과의 근로약정에 따른 급여·복리후생·교육 등의 의무를 성실하게 이행하여야 한다.
- ⑤ “을”은 근무자의 결원(결근) 시 이에 상응하는 자격을 갖춘 직원을 파견하여 인원이 충원될 때까지 업무를 대행하여 중요시설이 지속적으로 관리될 수 있도록 하여야 한다.

- ⑥ “을”은 근무자가 고객에게 불친절 또는 부적절한 행위를 하였을 경우 재발방지를 위해 노력하여야 하며, “갑”은 업무수행에 부적합하다고 인정되는 근무자에 대하여 교체를 요구할 수 있다.

## 제6조 (근무형태 및 근무시간)

근무자는 [붙임1] 과업지시서에 표시된 근무형태 및 근무시간에 따라 근무함을 원칙으로 하며, 교대근무자는 근무시간이 단절되지 않도록 하여야 한다.

## 제7조 (임금 및 복지)

- ① “을”은 회사가 부담하는 각종 보험료를 제외하고 근무자에게 지급하는 임금을 최저임금액 미만으로 지급하여서는 아니 된다.
- ② “을”은 근무자에 대하여 산업재해보험·건강보험·고용보험·국민연금·노인장기요양보험 등 기타 관련법에서 정한 복지증진에 만전을 기하여야 하고, 산업재해 등에 대한 책임을 진다.

## 제8조 (복장 및 장비)

- ① “을”은 “갑”의 동의를 얻어 근무자의 복장을 정하여 지급하며, “갑”의 시설물 내에서는 모든 근무자에게 통일된 복장을 착용하게 하여 품위를 유지하도록 하되 직무별로 구분된 복장을 착용하도록 할 수 있다.
- ② 용역업무의 수행에 필요한 집기·기계·설비 등은 “을”의 책임으로 구비하는 것을 원칙으로 하나, “갑”의 설비 등을 사용하는 것이 불가피하거나 용역취지의 달성에 유용한 경우 “을”은 “갑”의 승인 하에 “갑”의 설비 등을 사용할 수 있다.
- ③ “을”이 “갑”의 설비 등을 사용하는 경우 “을”은 관리자로서의 주의를 다하여야 하고 반드시 용역목적에만 사용하여야 하며, 제3자에게 제공하거나 외부에 반출 또는 원형을 변경하여서는 아니 된다. 이를 위반하거나 “갑”의 재산에 손해를 발생시킨 경우 전액 배상을 한다.
- ④ “갑”은 “을”에게 제공한 집기·기계·설비 등에 대하여 수시 점검권을 가지고 필요한 조치를 명할 수 있다.

## 제9조 (교육훈련 및 평가)

- ① “을”은 근무자에 대한 사전교육 및 법정 의무교육을 철저히 시행하며, 지속적인 교육훈련과 노무관리를 실시하여 용역업무가 우수한 품질로 수행될 수 있도록 조치하여야 한다.

- ② “갑”은 반기별로 서비스 수준 협약 평가를 진행할 수 있으며, 이를 위해 필요한 자료를 “을”에게 요구할 수 있다.
- ③ “갑”은 평가 결과 미비한 점에 대하여 “을”에게 인력 교체 및 보완 등을 요구할 수 있으며, “을”은 이를 즉시 이행하여야 한다.

### **제10조 (휴가 및 휴일)**

“갑”은 업무특성을 고려하여 휴가 및 휴일의 조정을 “을”에게 요청할 수 있으며, “을”은 특별한 사정이 없는 한 “갑”의 요구에 응하여야 한다.

### **제11조 (현장대리인 선임 및 보고)**

- ① “을”은 다음 각 호의 임무를 담당할 현장대리인을 선임하여 “갑”에게 서면으로 통지하며, 이를 변경한 경우에도 즉시 “갑”에게 서면으로 통지하여야 한다.
  1. 투입인력에 대한 노무관리와 작업상의 지휘명령
  2. 본 계약의 이행에 관한 “갑”과의 연락과 조정
  3. 투입인력에 대한 규율·질서의 유지
  4. 기타 본 계약의 처리에 관한 사항
- ② “을”은 현장대리인을 통하여 “갑”에게 월 1회 업무현황 보고를 하여야 하며, 특이사항 발생 시 임시 보고를 통한 조치를 하여야 한다.

### **제12조 (사고예방 및 통보)**

“갑”과 “을”은 사고예방을 위한 활동을 지속적으로 실시하며, “을”은 사고발생 즉시 상세사항을 “갑”에게 통보하여야 한다.

### **제13조 (보안사항)**

“을”과 근무자는 “갑”의 경영현황·업무형태 및 본 계약의 이행이나 용역업무의 수행과 관련하여 취득한 자료·정보·고객정보 등에 대한 내용을 외부에 누출하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 되며, 고의 또는 부주의로 누출된 경우 그 책임을 진다.

### **제14조 (금지사항)**

- “을”은 근무자가 다음 각 호의 사항을 하지 아니하도록 관리·감독하여야 한다.
1. 시설 내에서 소란을 피우는 행위
  2. 시설 내 타 근무자의 업무수행에 불편을 초래하는 행위
  3. 정당한 절차 없이 출입금지 구역에 출입하는 행위
  4. 정당한 감독지시에 불응하는 행위

## 제15조 (손해배상)

- ① “을” 또는 근무자가 “갑”에게 손해를 가한 경우 “을”은 그로 인한 손해를 배상하여야 한다.
- ② “을” 또는 근무자가 제3자에게 손해를 가한 경우 “을”은 “갑”에게 불이익이 발생되지 않도록 “갑”을 면책시켜야 하며, 그로 인하여 “갑”이 손해를 입은 경우 이를 “갑”에게 배상하여야 한다.

## 제16조 (보험가입)

“을”은 관련법에서 규정하거나 용역관리에 필요하다고 인정하는 보험에 가입하여야 한다.

## 제17조 (채권 양도 및 하도급 금지)

- ① “을”은 본 계약을 통해 지급 받을 채권에 대해 제3자에게 양도할 수 없다.
- ② “을”은 용역업무의 전부 및 일부를 제3자에게 용역하거나 하도급 할 수 없다.

## 제18조 (계약의 해지)

- ① “갑” 또는 “을”은 다음 각 호의 경우 즉시 본 계약을 해지할 수 있다.
  1. 일방 당사자가 그 활동을 중지하거나 영업정지를 당한 경우
  2. 파산·화의 절차의 개시를 신청할 때
  3. 금융기관의 거래정지처분이 있을 때
  4. 영업의 폐지 또는 청산절차에 들어간 때
  5. 본 계약으로 인하여 발생하는 재산권에 관하여 압류·가압류·가처분을 받거나 경매·강제집행·채납처분 등을 받은 때
  6. 정부의 명령, 법원의 판결 또는 법령상의 이유로 용역관계의 유지가 불가능하게 된 경우
- ② “갑”은 다음 각 호의 경우 본 계약을 해지할 수 있다.
  1. “을”이 계약상의 의무를 위반하는 경우
  2. “을”이 관련법을 위반하는 방법으로 근무자에 대한 노무관리를 하는 경우
  3. “갑”의 조직개편·경영합리화·경영여건 등의 변화 등으로 인하여 업무 용역이 필요 없게 된 경우
  4. “을”이 용역업무의 수행대가를 제3자에게 양도한 경우
  5. “갑”의 사전 시정요구에도 불구하고 “을” 또는 근무자의 불성실한 업무 수행으로 인하여 용역업무의 원활한 수행을 기대하기 어려운 경우
  6. “을” 또는 근무자가 용역업무의 수행과 관련하여 “갑”이나 제3자에게 손해를 가한 경우

## 제19조 (용역비 지급방법)

- ① 용역비는 매월 1일부터 말일까지의 업무수행 실적 또는 완성도를 기준으로 지급한다.
- ② “갑”은 “을”이 청구한 금액을 매월 10일경까지 “을”의 지정된 계좌로 지급하며, 정규업무 이외의 기타사항이 발생할 경우 내역을 첨부하여 추가로 청구한다. 추가청구 금액은 청구 전에 “갑”과 협의하여 합의된 금액으로 한다.
- ③ “갑”의 사정에 따라 인원은 증감될 수 있으며, 최저임금 변동 등에 의한 용역단가 변동 시 변경계약을 체결한다.

## 제20조 (사후정산)

“을”은 “갑”에게 4대보험 중 근로자 미가입에 따른 용역비 차액분을 사후정산 하여야 한다.

## 제21조 (계약보증금)

“을”은 본 계약의 이행을 보증하기 위하여 계약금액의 100의 10에 해당하는 계약이행지급 보증보험증권을 “갑”에게 제출하여야 하며, “을”이 본 계약을 위반하였을 때에는 본 이행지급 보증보험은 “갑”에게 귀속된다.

## 제22조 (기타사항)

- ① 본 계약에 명시되지 아니한 사항은 “갑”과 “을”이 상호 협의하여 처리하고, 합의가 되지 아니하는 경우에는 관련법에 따라 처리한다.
- ② 본 계약과 관련된 소송에 대해서는 “갑”의 소재지 관할 법원으로 한다.

## [붙임1] 과업지시서

### 1. 콜센터

구 분	세부내용
인 력	· 6명 (센터장 1명 포함)
근무형태	· 주근제 6명
근무시간	· 08:30 ~ 17:30, 휴게시간 1시간 · 근무시간 전/후 30분 탄력근무 가능
근무부서	· 콜센터
수행업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 콜센터 업무               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 콜백 확인</li> <li>- 인입호별 응대율, 포기호 시간대별 확인</li> <li>- 진료예약, 취소변경, 전화상담 업무</li> <li>- 전화문의 환자 증상별 진료과 연결 및 예약</li> </ul> </li> <li>■ 교환실 업무               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 원내 전화 응대 및 연결</li> <li>- 외부전화 안내 및 원내 연결</li> <li>- 응급사항/병원 공지사항 방송</li> <li>- 응급실 긴급 호출</li> </ul> </li> </ul>
선임자격	· 센터장의 경우 병원업무 유경험자
교육훈련	· 각종 법정 의무교육 및 의료기관 인증평가 교육 · 직무교육 및 기타 업무수행과 관련한 필수교육 (CS 교육, 화재예방 및 안전사고 예방 교육 등)
비 고	

- 끝 -.