

# 盐都区政府购买老年人居家社区养老服务项目



## 政府采购合同

甲方：（买方）盐城市盐都区民政局

乙方：（卖方）江苏瑞德信息产业有限公司



项目名称：盐都区政府购买老年人居家社区养老服务项目（分包一）

项目编号：JSZC-320903-WYGS-G2025-0063

甲方：（买方）盐城市盐都区民政局

乙方：（卖方）江苏瑞德信息产业有限公司

甲、乙双方根据盐都区政府购买老年人居家社区养老服务项目（分包一）公开招标的结果，签署本合同。

## 一、合同内容

1.1 项目名称：盐都区政府购买老年人居家社区养老服务项目（分包一）；

1.2 合同内容：在甲方的指导下负责居家社区智慧养老服务中心运维、指挥、调度、评估等工作，组织运维服务团队为符合盐城市盐都区购买服务政策的服务对象提供在线援助关爱等相关服务；

1.3 合同履行期限：1 年，合同签订后 30 日历天内须完成居家社区智慧养老服务中心运维、平台、团队组建及配套设施设备搭建，以完成上述内容并开始为甲方提供智慧养老运维服务时间为合同履行开始时间。

## 二、合同金额及履约保证金

2.1 合同金额为：人民币（大写）壹佰贰拾贰万元整（¥1220000.00 元）

2.2 合同报价应是招标文件所确定招标范围内全部工作内容的价格体现，以及为完成上述内容所必需的全部人工、设备、材料、随设备提供的备品配件及专用工具的价格、运杂费及运输保险费、安装费、调试费、线上线下援助服务费、招标代理费、质保期内的维护保养费用、甲方有关人员培训费、税金及认为需要的其他费用等。对认为未考虑到的费用甲方将不予支付，并认为此项费用已包含在合同报价中；

2.3 乙方交纳人民币¥61000.00 元作为本合同的履约保证金。

（备注：采购人应当对 AA 评级及以上政府采购供应商（需提供信用管理部

门备案的第三方信用报告)缴纳人民币中标总价 2%元作为本合同的履约保证金。)

2.4 确需收取履约保证金的, 履约保证金的缴纳形式:

2.4.1 供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金。依据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险)的通知》, 鼓励供应商自愿使用电子履约保函(保险)代替缴纳履约保证金。

2.4.2 如以履约保函(保险)形式缴纳履约保证金, 供应商可通过政府采购电子履约保函(保险)平台([www.jsdzbh.com](http://www.jsdzbh.com))在线申请履约保函(保险)。

2.5 合同履行结束后, 甲方须无息退还乙方已缴纳的履约保证金。

2.6 履约保证金的退还:

2.6.1 方式: 退还至投标人缴纳履约保证金的账户。如为保函, 在到期时自行失效。

2.6.2 时间: 验收合格且采购人收到发票后 30 日内。

2.6.3 条件: 按合同要求全部履约完成并经采购人验收合格, 且采购人收到中标人出具的发票。

2.6.4 不予退还情形:

除不可抗力情况外, 投标人出现下列情形之一的, 其履约保证金, 招标人将视情节决定不予退还或部分不予退还。

(1) 中标人无正当理由拒绝签订合同的, 或者在签订合同时向采购人提出附加条件或者更改合同实质性内容要求的;

(2) 中标人不履行与采购人订立的合同的;

(3) 中标人所供货物或服务不符合招标文件规定要求的;

(4) 中标人采取欺骗、弄虚作假方式投标的或与其它投标人串通投标的;

(5) 中标人将合同内容转包、违法分包的;

(6) 中标人故意捏造事实或伪造证明材料，进行虚假恶意投诉或反映的。

2.6.5 逾期退还的违约责任：采购人逾期无故未退还履约保证金的，按中国人民银行同期贷款基准利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

### 三、运营要求

#### 3.1. 场地布置及设施设备：

(1) 根据现有居家社区智慧养老服务中心设施设备为基础，具体的智慧养老指挥调度中心运营场地由甲方负责协调安排，乙方负责保证在现有设施基础上，补充其他必备的运营及办公设备，以保证居家社区智慧养老服务中心的正常运行，凡是涉及到相关场地更换及设备迁移相关费用均由乙方承担，需甲方认可后正式投入使用；

(2) 乙方需在 30 日历天内按照甲方要求完成场地的布置及相关办公设施的准备及调试，按照甲方要求及项目实际需要，部署并研发相关运营质控技术平台；

#### 3.2. 运营要求：

乙方须配备 1 名专职项目负责人、2 名质检人员、不少于 5 人的话务员团队【乙方须保证团队工作人员为本单位职工，并确保已与本单位签订劳动合同】，负责对老人打来的各类电话的接听、一站式服务的开启及管理、对各类服务的电话回访、对老人进行主动关爱；提供 365 天\*24 小时人工在线服务，保证应对各种紧急突发事件，随时为老人服务。居家社区智慧养老服务信息平台的信息系统对上门服务及社区服务的所有环节实施智能化运营和管理，并对各类数据进行归集和分析，对各类服务进一步持续优化。指挥中心通过大屏/系统实时监控养老服务情况，包括智慧养老服务在每个乡镇开展情况和服务状态。根据甲方要求，进一步丰富服务居家社区养老服务内涵，牵头制定进一步居家社区服务项目内容，对政府购买居家社区养老服务进行考核验收，对第三方服务团队服务质量进行日

常评价，及时开展服务商和服务人员培训工作，不断改进提升我区居家社区养老服务。做好平台数据维护，及时向省市有关部门上传服务数据。

### 3.3. 养老服务信息管理系统须具备以下功能：

#### （1）数智养老服务平台

平台依托移动互联网、物联网及 AI 技术，形成以数智工单为核心的居家养老服务及运营管理体系，以数字化技术驱动服务流程从：服务对象、服务商、服务人员、运营服务人员形成整体服务闭环，让居家上门服务流程化、标准化、数字化。具体功能如下：

1) 平台具备服务对象名单导入、预约下单、服务站派单、信息采集、上门服务跟踪、工单审计、工单回访等基础功能；可通过人脸识别、定位、照片等元素对工单进行监督服务校验，并根据服务过程的多维度要求，对工单进行审核，判定，形成整合服务运营闭环管理。

2) 平台服务人员可通过服务小程序或 APP，实现签入、签出、工单任务执行管理、工单跟踪服务（水印拍照）、服务工单汇总、服务评价等功能。

3) 平台可以实现来电弹屏、通话记录、话务报表管理、自动外呼等功能。

4) 平台提供多维度服务工单数据日报统计，对服务执行和运营评价进行每日统计，配合采购方开展数据汇总、统计分析等相关工作。

5) 平台采用多级权限管理，支持设立多级管理权限账号，如：多个服务商账号，多个乡镇街道账号。

6) 服务过程规则配置化，以实现动态化、多维度监管，保证服务质量：

打卡时间要求可配置。

打卡距离要求可配置。

服务采集要求可配置。

打卡方式要求可配置。

服务轨迹要求可配置。

#### 7) 多级服务审核:

平台工单服务审核支持服务商、运营商二级审核、并可以进行相关工单申诉操作。

8) 支持服务补贴类型、服务对象详细分类、服务标准(时长、结算价格)以及服务内容、服务采集要求等的设置。

#### 9) 平台支持实时工单线下回访和实时视频连线审核。

可以实现服务中工单的线下实时回访。

可以利用服务软件视频通讯功能,连线正在开展服务的工作人员,实时核查服务现场情况和满意度情况。

10) 平台移动端(小程序或 APP)提供人脸识别、NFC 开单验核,通过服务小程序或 APP 对服务对象进行人脸识别,确认服务对象身份,核实信息,记录服务时长等。

### (2) 数智养老服务大数据中心

数智养老服务大数据中心,对区域内居家上门服务进行大数据可视化展示,通过采用地图、图形、图表、动态效果等多种可视化手段,将居家服务的数据信息以直观、易懂的方式展示在大屏上,帮助用户对服务数据进行快速理解、分析趋势、做出决策;大数据中心总体采用:多源接入、实时更新、多维展示;采用良好的人机交互设计,方便操作使用。整体以美观和易读性为核心:采用简洁、主流的视觉风格、展示信息层次清晰、并以适当的动画增强数据的动态展示效果。

大数据中心包括:工单汇总信息、工单地图、实时工单、对象信息、补贴信息、话务信息、商户信息、服务项目信息、工单趋势信息等维度进行分析展示。

### (3) 补助发放监管平台

充分考虑服务区域内各类养老服务补助发放需求,开发相关模块功能,确保

财政资金使用安全、全过程监管，平台包括：

基础信息管理：可以对补助发放对象进行管理维护。

补助发放管理：包含发放申报和发放审批，对辖区补助对象及标准、使用情况等信息自动进行申报统计以及发放审批确认等业务操作

补发追回管理：包含对于补助补发以及多发金额的追回处理等业务操作。

#### (4) 数据共享交换平台

为打通与上级平台的数据互能，平台数据交换遵循标准的、面向服务架构的方式，遵循先进技术标准和规范，实现与部金民工程、省“金民系统”、市智慧养老服务系统等相关系统之间的互联互通，提供包含提取、转换、传输和加密等操作的数据交换服务，实现扩展性良好的“松耦合”结构的应用和数据集成。

#### (5) 数据安全存储

平台服务工单数据、服务过程记录以及关键数字化信息采用按月或季度做好存储与拷贝，后期交由采购方，确保未来 3-5 年数据完整有效。

### 3.4. 服务标准及要求

(1) 乙方应为服务对象提供信息收集、建立老年人基本信息档案、紧急救助、定期回访、主动关爱等服务；为服务对象及普通居民提供专业、规范的养老及便民服务，做到有呼必应、有问必答、有求必帮。及时宣传养老服务政策、加强与老人的沟通联系，不断提高老人对政府购买服务政策的知晓度、提高居家服务的质量和水平。

(2) 乙方应对全区居家养老、社区养老、机构养老等服务业态基本信息数据进行维护。

(3) 乙方应妥善保管服务数据及信息数据，合同到期后无偿提交给甲方。

(4) 乙方应根据甲方需求，对全区养老服务体系建设情况进行定期评估，出具专业评估报告。

(5) 乙方每个月应对居家养老服务工单进行 100%回访。

(6) 乙方每个月应对居家养老服务工单进行线下入户回访，回访比例不低于实际服务工单的 2%。

(7) 乙方应根据甲方需求对智慧养老服务平台进行定期维护、升级。

(8) 乙方应对区智慧养老服务相关工作进行宣传、推广。

(9) 乙方应对区智慧养老服务中心进行环创设计改造及相关业务推介宣传活动布展。

(10) 乙方应根据甲方需求对居家养老、社区养老、机构养老服务等开展情况进行入走访核查。

(11) 乙方协助甲方搭建盐都养老服务品牌创建。

(12) 乙方在合同期内，需向甲方提供在有效期内的智慧养老服务平台三级等级保护备案凭证。

(13) 乙方须在服务期限内协助甲方制定居家社区养老服务相关内容的标准文件。

(14) 乙方需在中标后 2 个月内为我区搭建基层适老生活体验中心，运营期十二个月。

**3.5 乙方须履行服务运维、指挥、调度、评估等职责，包括以下几个方面：**

(1) 每月定期或不定期对第三方线下服务团队的服务质量、服务满意度等进行评价；

(2) 牵头制定适合盐都区实际的居家社区服务项目；

(3) 根据甲方要求，定期对线下服务商和服务人员进行业务培训，保证服务质效；

(4) 根据省市要求，及时梳理汇总相关数据，并有计划的上传至省市相关平台，确保我区服务成果无误；

(5) 针对全区所有留守、空巢、独居老年人，个性化定制服务项目包，做好服务商和服务人员的服务评估工作。

#### 四、服务标准及要求

##### 4.1 运营团队

(1) 乙方应组建话务员服务团队和服务质量评估员，并配备相应座席设备设施，保障服务能够正常有序的开展、服务质量评估能常态化开展；

(2) 乙方需要保障夜间紧急援助需求，做到 24 小时有人接听反馈。

##### 4.2 服务内容及标准

乙方应为服务对象提供信息收集、建立老年人基本信息档案、紧急救助、定期回访、主动关爱等服务；为服务对象及普通居民提供专业、规范的养老及便民服务，做到有呼必应、有问必答、有求必帮。及时宣传养老服务政策、加强与老人的沟通联系，不断提高老人对政府购买服务政策的知晓度、提高居家服务的质量和水平。

4.3 乙方须在服务期限内协助甲方制定出台居家社区养老服务相关内容的标准文件。

#### 五、合同价款支付

5.1 预付款支付时间：合同签订后，采购人收到预付款发票后 10 个工作日内；预付款支付比例：合同金额（按实际发生额）的 30%。

在正式服务期内经甲方月度考核后逐月支付（每月支付费用=合同价款×70%÷12-考核扣款+工作监督奖励）；待服务期满后，乙方须将居家社区智慧养老服务中心的设备、设施以及各项信息数据材料完好地移交给甲方，如有物品损坏须照价赔付，甲方委托第三方审计机构出具审计报告后，按照审定结果结清服务费。

乙方在服务期间如发现其他第三方居家养老上门服务单位向甲方提供服务

过程中存在虚假工单或异常工单,报甲方核实情况属实后,甲方以违规单位相应工单服务费的 40%作为工作监督奖励。

履约保证金将在服务期满且乙方完成各项工作交接后 10 个工作日内无息退还。

5.2 甲方每月对乙方的评估服务质量进行考核,如发现在评估过程中,经乙方查验通过的线下服务工单中有虚假工单或异常工单,将按相应工单服务费的 10 倍进行罚款。

5.3 具体的考核管理办法由甲方另行制定,乙方应严格遵守甲方制定的相关考核规定。

## 六、知识产权

6.1 本项目中居家社区智慧养老服务信息平台中录入的老年人服务等所有信息归甲方所有。

6.2 合同履行结束后,乙方必须向甲方提供平台全部电子数据信息,否则甲方有权拒绝支付合同价款。

## 七、转包或分包

7.1 本合同范围的服务内容,应由乙方直接供应,不得转让他人供应;

7.2 除非得到甲方的书面同意,乙方不得部分分包给他人供应。

7.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为,甲方有权单方解除本合同,并追究乙方的违约责任。

## 八、税费

8.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方承担。

## 九、违约责任

9.1 乙方服务不合格从而导致甲方工作进度延误的,应向甲方偿付合同价款 5%的违约金,违约金不足以补偿损失的,甲方有权要求乙方补足。如乙方违约情

节严重（包括但不限于如发现团队人员多次无故不在岗 2 次，乙方无正当理由不予配合的、提供的服务不符合要求，或经甲方要求整改后仍不符合要求的），甲方有权单方解除本合同，并要求乙方承担一切由此造成的损失。

9.2 服务期间，甲方不定期抽查乙方为本项目配备的团队人员在岗在位情况，以及乙方与聘用人员的雇佣手续，如发现团队人员多次无故不在岗，或未经允许更换团队人员等情况，甲方有权单方解除本合同，乙方的违约责任按 9.1 条执行。

9.3 智慧养老指挥调度中心运营期间，甲方有关养老服务方面工作任务，乙方须积极支持和配合。若乙方无正当理由不予配合的，每有 1 次扣除当月服务费用 3 万元。

9.4 乙方在本项目实施及服务过程中，发生的一切安全责任（包括但不限于服务人员、管理人员上下班、设备安装、服务对象接受服务等）、劳资纠纷等均由乙方自行承担并负责处理。甲方不承担任何责任。

9.5 乙方收到警报提醒或可能有安全事故时须立即采取相应措施直至确认安全；如因乙方忽视或未及时处理导致发生服务事故的，甲方有权终止合同，并没收乙方履约保证金。

9.6 乙方在服务期内，一经发现与为甲方开展服务的线下服务企业、团队或个人有私下勾结，致使履职缺位或存在违规行为等，造成影响的，甲方有权单方解除本合同并停止一切款项的支付，同时没收乙方履约保证金。

## 十、安全责任

10.1 乙方服务过程中要严格按安全规范，要制订安全保护措施和安全管理 制度，确保相关人员的安全，发生一切安全责任事故及损失均由乙方承担，与甲方无关。

## 十一、合同解除

### 11.1 合同的解除

(1) 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

① 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

② 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

③ 乙方提供未经甲方许可超业务范围开展服务的；

④ 乙方未经甲方许可和为甲方服务的企业存在可能影响项目运营的不正当合作关系的。

(2) 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

11.2 服务期满：项目服务期满合同终止，下一轮招标结果未出来之前，按原有中标合同延续。

11.3 合同终止或解除后，乙方需将智慧养老指挥调度中心的设备、设施以及信息数据材料完好的移交给甲方，如有损坏须照价赔付甲方，本项目中居家社区智慧养老服务信息平台中录入的老年人服务等所有信息归甲方所有。

## 十二、补充内容

本项目中甲方提供的设备、设施与场地，在履约期间乙方有使用权；合同终止后乙方须完好地移交给甲方，损坏的设备、设施须照价赔偿。

## 十三、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向盐城市盐都区人民法院起诉。

## 十四、合同生效及其他

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效；

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行；

14.3 本合同一式四份，甲方、乙方各执二份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

2025年8月21日



乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

2025年8月21日





12 5 212



12 8 2500