

# 亭湖区数智养老服务体系升级维护和养老机构安全支持项目

## 合 同

甲 方：盐城市亭湖区民政局

乙 方：上海天与智慧养老服务有限公司



项目名称：亭湖区数智养老服务体系升级维护和养老机构安全支持项目

项目编号：JSZC-320902-XTDG-G2026-0002

甲 方：盐城市亭湖区民政局

乙 方：上海天与智慧养老服务有限公司

甲、乙双方根据亭湖区数智养老服务体系升级维护和养老机构安全支持项目公开招标的结果，签署本合同。

## 一、项目概况

1.1 项目名称：亭湖区数智养老服务体系升级维护和养老机构安全支持项目

1.2 项目内容：负责亭湖区数智养老服务体系升级维护和养老机构安全支持项目，包括：数智养老服务综合管理平台升级维护、数智安全管理中心值守、亭颐养数字养老服务超市运营、中心服务场所环境维护等方面。

## 二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：贰佰壹拾捌万元整（小写：2180000.00 元）。

2.2 服务期限：三年（合同一年一签），续签下一年度合同，以当年度履约验收合格且绩效考评达标为前提，验收考评不合格的，甲方有权不续签。

2.3 本合同有效期为自 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日止。

## 三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

## 四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

## 五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何

抵押、查封等产权瑕疵。

## 六、履约保证金、数据与个人信息保护

6.1 签订合同前，乙方交纳人民币 109000.00 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）免收履约保证金或降低履约保证金缴纳比例。（本项目约定降低履约保证金比例，即为合同金额的 5%）。

6.2 确需收取履约保证金的，履约保证金的缴纳形式：

6.2.1 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。

6.2.2 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）。

6.3 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.4 履约保证金的退还：

6.4.1 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。

6.4.2 时间：验收合格且采购人收到发票后 30 日内。

6.4.3 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。

6.4.4 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。

6.4.5 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

期贷款基准利率上浮 20%后的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。

### **数据与个人信息保护**

6.1 本合同履行过程中形成的业务数据、统计数据以及涉及服务对象（老年人等）的个人信息，其所有权及相关权益归甲方所有；乙方仅为履行本合同之目的进行必要处理，不得用于本合同约定以外的任何用途。

6.2 乙方应当按照《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规及国家、行业标准的要求，采取与数据安全风险相适应的技术和管理措施（包括但不限于加密存储、访问控制、日志留存、脱敏处理等），保障数据和个人信息安全。

6.3 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的数据和个人信息提供给任何第三方，不得在中华人民共和国境外存储、处理或向境外提供。

6.4 发生或者可能发生数据泄露、丢失、损毁等安全事件时，乙方应当立即采取补救措施，并于 2 小时内通知甲方，同时按照法律法规要求向有关部门报告。

6.5 本合同解除、终止或不再续签时，乙方应当在 30 日内向甲方移交全部数据和个人信息，并按甲方要求删除乙方留存的全部副本，出具书面删除确认；乙方不得擅自留存、复制或使用。

6.6 乙方违反本条约定的，应当赔偿甲方因此遭受的全部损失并承担相应法律责任；甲方有权视情节扣减服务费用、不予续签或解除合同。

### **七、合同转包或分包**

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

### **八、合同款项支付**

8.1 合同一年一签，合同签订完成后，服务启动且由甲方确认后支付后当年合同金额 30% 作为预付款，剩余款项分两次半年支付，每半年绩效考评达标后，分别支付当年合同款 35%。

### **九、税费**

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

### **十、项目验收**

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方停止支付相关款项，限期乙方整改并组织复验，复验仍不合格的，按本合同违约条款处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

## 十一、双方的权利和义务

### 11.1 甲方的权利和义务

(1) 指导和监督乙方规范开展智慧养老服务平台升级维护工作，有效履行本协议的各项条款。

(2) 组织相关人员或第三方机构对乙方工作进行督查考评。

(3) 按招标文件规定结算乙方服务费用。

### 11.2 乙方的权利和义务

(1) 乙方运营中须妥善保管甲方的设备，如有丢失或人为损坏，照价赔偿或修复。

(2) 乙方承担运营服务项目开展中的各种风险、赔偿和安全责任。乙方在本项目实施及服务过程中，发生的一切安全责任（包括但不限于工作人员工作和上下班期间、设备安装、服务对象安全等），均由乙方自行承担并负责处理，甲方不承担任何责任。

(3) 乙方提供全年 365 天，每天 24 小时服务响应。乙方落实专业技术人员负责与甲方、线下服务商对接工作。

(4) 安排至少 1 名工作人员负责平台硬件、网络、机房维护工作，负责相关网络、机房的安管理工作。制定机房安全巡查制度、机房故障应急机制，以保障机房稳定、安全，在

出现故障时及时、有效的进行了解决。

(5) 中标人未能按招投标文件和合同约定提供服务，给招标人造成损失的，中标人予以赔偿。

(6) 严格执行消控中心 24 小时双人值守制度，值守人员须持中级消防设施操作员证、具备远程设备操作能力，远程值守模式需实时回传值守画面至指导中心大屏。人员名单报甲方备案，平台网络故障，按招标文件约定实行分级响应，明确响应及修复时限，并纳入绩效考核。

(7) 设立专职安全员，常态化开展亭湖区域内养老服务机构安全隐患排查，每月出具安全检查报告并落实隐患闭环整改，未按要求履职的，每次扣减 500-1000 元。

## 十二、违约责任

12.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务当年度合同价款总值 2% 的违约金。

12.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额 0.5% 每日向乙方支付违约金。因乙方原因导致验收未完成，绩效考核未达标，未提供合规发票或未满足合同约定的付款条件，不视为甲方逾期，甲方不承担违约责任。

12.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 2% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

12.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

## 十三、不可抗力事件处理

13.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

13.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

13.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 十四、解决争议的方法

14.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

### 十五、合同生效及其他

15.1 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。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

15.3 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



签订日期：2026 年 9 月 14 日

## 附件：采购需求

项目属性:服务类项目。

### 一、运营管理

亭湖区数智养老服务体系升级维护和养老机构安全支持项目，区养老服务指导中心应承担以下核心职能：

#### 1、智慧监管平台运营与管理

负责监管平台的日常运维、数据采集、预警处置，统筹现有各类平台的数据整合对接；以及智慧平台的升级、维护，与现有“一键呼叫”等各类物联网设备对接；负责现有居家养老服务监管平台搬迁（包括控制大屏、话务等所有设备）；负责指导中心“一键呼叫”值守设置（包括值守相关设备）。

#### 2、养老服务行业标准制定与执行

负责牵头制定和推行养老服务地方标准，协助开展服务质量评估和等级评定。

#### 3养老机构与社区站点运营质量评估

协助对养老机构、社区养老服务站点的运营质效进行定期评估，形成季度评估报告和年度评估报告。

#### 4、养老服务数据统计分析

负责养老服务相关数据的采集、统计、分析，为政策制定提供数据支撑。

#### 5、“亭颐养”数字养老服务超市运营

负责“亭颐养”数字养老服务超市运营管理和市场推广、宣传等工作。

#### 6、智慧安全管理中心

负责全区养老服务机构安全智慧监管平台的日常运行，通过智能摄像头、毫米波雷达、智能烟感等物联设备，对消防安全、用电安全、食品安全等实施实时监测，实现预警处置、应急调度、24小时值班值守等功能；同时对接《盐城市消防条例》相关要求，为符合条件的养老机构消防控制室实行单人值班提供技术支撑，切实减轻机构负担，提升本质安全水平（养老机构消防控制技术支撑费用另行计算，不在本次预算范围内）。

#### 7、跨部门协调与资源整合

负责与卫健、人社、医保等部门建立常态化协作机制，实现跨部门数据共享和业务协同。

## 二、平台升级

整合现有的政府购买居家养老服务监管平台、“亭颐养”数字养老服务超市等各类系统，建设统一指挥与监管平台。平台应具备三大核心功能：

### 1、运营补贴智能监管

为养老床位配备“数字身份证”，在社区站点安装AI智能抓取设备，接入综合服务平台，通过“人床绑定”“AI抓拍”实时采集在床、服务等数据，实现补贴发放精准化，杜绝“空床补贴”“纸面服务”等问题。（终端信息采集设备不在本次招标范围内，但要提供解决方案）

### 2、服务工单全流程监管

实现居家养老上门服务和社区站点服务的工单实时监控，运用人脸识别、精准定位、延时录音等技术手段，从派单、接单、服务到结算全流程线上闭环管理，有效杜绝虚假工单、服务缩水等问题。

### 3、安全智能监管

建立区级养老服务机构安全智能监管中心，将养老机构消防预警信息、电器智能监管信息接入平台。在消防控制室安装智能机械臂等自动处置设备，构建“中心+机构”双层安全监管网络。推进“明厨亮灶”工程，对社区助餐点食品安全进行实时监控。（终端信息采集设备不在本次招标范围内，但要提供解决方案）

### 4、老人居家安全监管

实现“一键呼叫”、智能烟感等老年人居家安全设备集中响应功能，为现有的老人居家“一键呼叫”和智能烟感等设备提供汇集功能，预留后期其他智能家居监测设备接口。

**5、承担系统维护日常维护任务：**主要包括平台服务器、数据库管理、话务系统维护和系统升级，以及与“亭颐养”数字养老服务超市、民政现有信息系统等其他系统数据对接。

## 三、运营要求：

1、提供智慧养老服务统一热线电话，统一对外呼号。

2、安全管理中心运营：

（1）提供线上值守服务。采取在指导中心现场值守模式的，应设立专职安全值守岗，专

职人员至少配备5名持有中级消防设施操作员证书的人员，应具备远程操控消控室设备的能力，实行24小时双人值班制度。采取线上远程控制中心值守模式的（应有已建成的企业自有养老机构安全管理中心），远程控制中心应实行24小时双人值守，值守人员应持有中级消防设施操作员，应将远程值守画面回传至指导中心大屏呈现。

（2）安全专业支持。应设立专职安全员岗位，安全员应具备相应的专业技能，主要负责协助做好养老服务机构安全检查，每月形成安全检查报告，指导养老服务机构按期完成安全隐患整改。

（3）安全设备维保。负责接入安全管理中心的终端采集设备的维护和管理。

3、基础数据维护：协助民政局，联系街道（镇）、社区（村）采集并上报相关信息，并对信息进行核查，确保基础数据真实有效、更新及时。主要信息包含：老年人基础信息、居家养老服务机构及人员信息等。

4、根据民政局要求对居家线下服务商和服务人员进行培训；

（1）对紧急呼叫请求、响应、服务、回访全过程数据进行掌握、分析；

（2）对生活服务的请求情况、服务过程、服务质量数据掌握、分析；

（3）每月接收民政局反馈的新增服务人员名单和退出人员名单，并协助进行死亡信息比对，将确定后的数据上传至平台；

（4）每月向采购人提交服务情况报告，可以通过文字、图形等形式，统计分析当月各服务商服务次数、服务项目、服务金额、满意度等各项数据。

#### **四、人员配备和具体工作事项：**

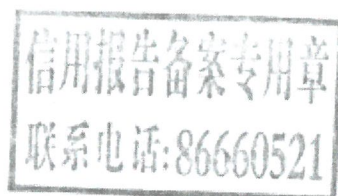
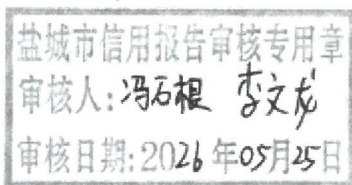
1、为维持平台、话务中心全年365天，每天24小时服务运转，乙方预计配备4名或以上工作人员，包括：管理人员，主要负责项目管理、调度协调、综合管理等，以及“亭颐养”数字养老服务超市运营；运营维护人员，主要负责开发运营维护、网站运营维护、设备运营维护、网络运营维护、技术支持等；平台信息维护人员，主要负责各类信息录入、核对和异常数据处理等，做好平台数据维护，及时向省市有关部门上传服务数据；保障人员，主要负责工作环境维护。

2、安全管理中心：采取远程线上值守的，亭湖项目现场应至少配备1名专职人员，主要负责将远程值守画面回传至指导中心大屏呈现，做好养老服务机构安全检查，每月形成安全

检查报告，指导养老服务机构按期完成安全隐患整改。

五、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业一览表

| 序号 | 采购标的                       | 对应中小企业划分标准所属行业 |
|----|----------------------------|----------------|
| 1  | 亭湖区数智养老服务系统升级维护和养老机构安全支持项目 | 软件和信息技术服务      |



## 上海天与智慧养老服务有限公司 信用报告概述

### 信用等级及释义：

| 等级   | AAA                                                   |
|------|-------------------------------------------------------|
| 释义   | 信用程度优良，对履行相关经济和社会责任能够提供最强的保障，环境因素变化对其稳定发展影响极小，违约风险极低。 |
| 适用类别 | 服务类                                                   |

### 基本信息：

|          |                        |
|----------|------------------------|
| 单位名称     | 上海天与智慧养老服务有限公司         |
| 单位住所     | 上海市普陀区祁连山路111弄6号1层107室 |
| 法定代表人    | 王学东                    |
| 注册资本     | 1804.411万元             |
| 经济类型     | 有限责任公司（自然人投资或控股）       |
| 成立日期     | 2019年01月29日            |
| 统一社会信用代码 | 91310110MA1G8WPT0Q     |

### 主要财务数据与指标：

| 项目         | 年份 | 2023年  | 2024年     | 2025年  |
|------------|----|--------|-----------|--------|
| 资产负债率（%）   |    | 99.65  | 97.57     | 93.12  |
| 利息保障倍数（倍）  |    | —      | —         | —      |
| 速动比率（倍）    |    | 1.18   | 1.16      | 1.16   |
| 总资产周转率（次）  |    | 0.81   | 0.79      | 0.70   |
| 应收账款周转率（次） |    | 2.84   | 2.37      | 2.22   |
| 流动资产周转率（次） |    | 0.87   | 0.84      | 0.73   |
| 净资产收益率（%）  |    | -44.02 | 162.53    | 134.94 |
| 销售利润率（%）   |    | -0.25  | 3.21      | 9.49   |
| 总资产报酬率（%）  |    | -0.19  | 2.52      | 6.06   |
| 销售增长率（%）   |    | 37.53  | 19.16     | 18.83  |
| 销售利润增长率（%） |    | -97.53 | -1.636.66 | 251.81 |
| 总资产增长率（%）  |    | 4.67   | 38.38     | 29.56  |

### 资产和经营情况：

- 企业资产构成合理，资产周转率趋于平稳，主营业务收入基本保持平稳。
- 企业净资产收益和业务盈利能力保持平稳，公司整体经营效益良好。

### 公共信用监管信息：

- 经查询，该公司在市场、税务、司法、环境、金融、行业主管部门等监管机构无失信记录。
- 经查询，该公司成立以来在政府采购和招标投标领域无失信记录。

### 基本结论及风险提示：

- 企业法人治理结构完善，组织结构设置合理，管理制度完善。
- 综合而言，公司整体履约情况良好，管理规范，持续运营能力良好，信用水平良好。
- 风险提示：企业资产负债率高于服务类行业较差值(82.6%)，应收账款周转率低于服务类行业中等值(3.5次)，需关注偿债风险和应收账款坏账风险。

信用评级人员：周楠  
制作机构名称：盐城瑞物企业信用服务有限公司  
制作日期：2026年05月25日  
有效期：2026年05月25日至2027年05月24日

注：本信用评级报告依据《江苏省企业信用评价指引（2023版）》编制，有效期为壹年；每隔六个月单位须配合报告制作机构进行公共信用监管信息定期核查，有导致信用等级发生变化情况须出具跟踪报告使用；在有效期内单位基本情况发生变更或者有其他相关评级材料补充须提交至报告制作机构出具跟踪报告使用。