

阜宁县政府购买智慧养老居家上门服务项目（采购包2） 服务合同

甲方：（采购人）阜宁县民政局

乙方：（供应商）江苏瑞德信息产业有限公司

签订日期：2025 年 12 月 15 日

阜宁县政府购买智慧养老居家上门服务项目合同

项目编号：JSZC-320923-XHGL-G2025-0024

甲方：（买方）阜宁县民政局

乙方：（卖方）江苏瑞德信息产业有限公司

甲、乙双方根据阜宁县政府购买智慧养老居家上门服务项目项目公开招标的结果，确定乙方为采购包 2中标单位，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：阜宁县政府购买智慧养老居家上门服务项目

1.2 标的质量：需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范并满足招标文件要求。

1.3 标的需求：对具有阜宁县户籍且实际居住在本县范围内，符合居家上门服务条件的对象开展助洁、助餐等服务以及提供智慧养老平台软件等工作。服务对象以低保、特困等特殊困难老年人为主，新增 80 周岁及以上有需求的普通高龄老人，采取个人申报，经县镇村三级审核后，纳入服务范围。在做好居家上门服务的同时，根据实际需要，做好社区养老服务设施站点运营管理工作（根据市县相关文件精神，结合季度、年度考评结果，给予相应运营补助）。具体采购范围和要求等详见招标文件。

1.4 履行时间（期限）：1 年，（具体开始时间以采购人书面通知为准。）

1.5 履行地点：

采购包号	服务范围	服务内容
采购包 2	阜城、三灶、郭墅、陈集、羊寨、芦蒲 6 个镇区，服务次数约为 112000 次，具体次数以实际服务次数为准，投标人请充分考虑实际服务次数不足的情况，慎重考虑投标报价。	对具有阜宁县户籍且实际居住在本县范围内，符合居家上门服务条件的对象开展助洁、助餐等服务以及提供智慧养老平台软件等工作。服务对象以低保、特困等特殊困难老年人为主，新增 80 周岁及以上有需求的普通高龄老人，采取个人申报，经县镇村三级审核后，纳入服务范围。在做好居家上门服务的同时，根据实际需要，做好社区养老服务设施站点运营管理工作（根据市县相关文件精神，结合季度、年度考评结果，给予相应运营补助）。

注：项目实施过程中，如服务对象有调整的，乙方应服从甲方安排。若新增服务对象未进行老年人能力评估的，乙方应组织专业评估机构对其进行评估（相关评估费用由乙方承担），评估如符合居家上门服务条件且经甲方确认后再提供居家上门服务。

1.6 履行方式：按照招标文件要求及合同约定的方式履行。

二、合同金额

2.1 本项目合同服务单价为 27.5 元/次·小时。

总价（暂定） 3080000.00 元。

实际结算金额按甲方核定的服务人次（人数）和考核结果结算*

服务单价。（年度结算总价不超过预算价）

上述金额是乙方对阜宁县政府购买智慧养老居家上门服务项目的全部报价，投标报价应是采购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须的全部人工、设备、材料、随设备提供的备品配件及专用工具的价格、包装费、运杂费及运输保险费、安装费、调试费、线上线下服务费、平台搭建运营维护费（若有）、招标代理费、有关人员培训费、税金及其它费用等。对投标人认为未考虑到的费用采购人将不予支付，并认为此项费用已包含在投标报价中；

2、乙方已充分考虑本项目合同实施期间可能发生的一切费用，并承担由此而带来的风险。凡乙方在投标文件中未列明但又为本项目所必备的项目或遗漏项目，甲方将一律视为已包括合同总价中，在合同执行中将不予考虑，凡漏项或少计均视为优惠，甲方不另行增加费用。

三、双方的权利和义务

3.1 甲方的权利和义务

3.1.1 指导和监督乙方规范开展居家养老上门服务工作，有效履行本协议的各项条款。

3.1.2 组织相关人员或第三方机构对乙方工作开展情况进行考核督查。

3.1.3 协调属地政府支持、配合乙方做好居家养老上门服务工作。

3.2 乙方的权利和义务：

3.2.1 自觉遵守和执行国家的各项法律法规，按照招标文件和甲方要求，为符合条件的居家养老服务对象提供规范服务。

3.2.2 合同签订后乙方迅速组建服务团队，开展上门服务助老员培训，以及与县智慧养老服务平台信息对接，根据招标文件和甲方提供的名单开展居家养老上门服务。

3.2.3 制订清晰、合理、科学的项目组织架构，岗位职责明确，制订严谨、全面的规章制度，制订切实可行的服务质量管理方案，确保居家养老上门服务有序运行。

3.2.4 乙方必须使用阜宁县智慧养老平台开展服务工作，所有上门服务流程及服务数据全部依托县智慧养老服务平台完成。

3.2.5 乙方严格执行省、市、县居家养老上门服务相关政策，每月对助老员进行业务培训，每月召开质量分析会。设立专门质量督查岗位，每天通过电话回访、线上工单核查、实地走访等方式，随机抽查服务质量，并保存数据。

3.2.6 开展服务前，所招聘的助老员须持有养老护理员证，或经培训机构开展不少于5天的岗前培训，考核合格后方可上岗。

3.2.7 乙方按照相关法律法规，为全日制员工缴纳社会保险，为计时服务助老员每年投保保额不少于20万元的人身意外伤害保险。

3.2.8 乙方应按约定给付工作人员工资和上门服务助老员服务费，如出现拖欠现象，甲方有权从乙方的服务费中扣除并直接支付给工作人员或助老员，如乙方多次出现拖欠工资或助老员服务费，经甲方指出仍不改正的，甲方有权终止合同，因终止合同给甲方造成的损失，由乙方承担。

3.2.9 乙方承担服务运营过程中所发生的一切经济和法律責任。乙方及乙方聘用的工作人员在上门服务中的各种风险和安全責任均由乙方承担，与甲方无关。由于乙方故意或过失导致服务对象权益

受损的，乙方承担民事赔偿责任，构成犯罪的，依法承担刑事责任。

3.2.10 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。

3.2.11 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

6.1 履约保证金缴纳：

本项目履约保证金按中标（合同）价的5%执行，乙方应在本项目签订合同前将履约保证金以转帐、电汇或银行汇票等形式从乙方的帐户转至下列账户，收款单位名称：阜宁县民政局，开户银行：阜宁县邮政银行南城区支行；帐号：10019311545001888890023。乙方也可以采用保函形式提交履约保证金，需要办理保函的，可以通过政府采购电子履约保函（保险）平台（www.jsdzbh.com）在线申请

履约保函（保险）。采用保函形式提交的，其受益人为甲方（采购人），保函的有效期不得低于合同的履行期限。

6.1.2 依据盐财购〔2021〕19号文件规定，乙方具有AA评级及以上（或80分及以上）信用等级的且信用报告通过信用管理部门备案并通过“信用盐城网”可查实或信用报告概述页等内容通过“信用盐城网”可查实，履约保证金将减按3%缴纳。

6.1.3 履约保证金作为乙方承担违约责任和售后服务的担保，如果乙方没有及时承担违约相关责任，履约保证金可作为甲方损失的弥补，进行扣减，不足部分，另行赔偿。且扣减后乙方须在10日内补足履约保证金，逾期未补足的，甲方有权终止合同。

6.2 履约保证金退还：

6.2.1 乙方在本合同全部履行完毕并经甲方验收合格后，将保证金的余额通过原渠道三个工作日内无息退还。因乙方自身原因造成延期退还的，甲方不承担责任。

6.2.2 如为保函，在到期时自行失效。

6.3 履约保证金不予退还情形：

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，采购人将视情节决定不予退还或部分不予退还。

(1) 中标单位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) 中标单位不履行与采购人订立的合同的；

(3) 中标单位所供货物或服务不符合招标文件规定要求的；

(4) 中标单位采取欺骗、弄虚作假方式投标的或与其它投标人串通投标的；

(5) 中标单位将合同内容转包、违法分包的；

(6) 中标单位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。

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 合同款项的支付方式及进度安排

8.1.1 预付款支付时间：本项目落实预付款制度，合同签订后 30 日内甲方支付合同价款的 30%给乙方作为预付款；在签订合同时，中标供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，并出具书面证明，采购人可就预付款比例作相应调整。

8.1.2 支付时间：养老服务费用根据每季度服务老年人的人数和项目，按实际发生的、经阜宁县民政局核准确认的有效工单结算。每季度先拨付实际服务经费的 70%，其余 30%作为考核服务费，根据审计结果发放。其中一、第二季度的服务费用优先从预付款中抵扣，不足部分由采购人支付应付金额（以上付款均无息）。

注：①合同执行预付款的，在支付预付款时，乙方应向甲方出具预付款保函，预付款保函乙方可以采用银行保函或保险公司保函，银行保函和保险公司保险单受益人为采购人。

②中标单位也可以放弃预付款，如放弃预付款的，中标单位应向

采购人出具放弃预付款的声明函。

8.1.3 采购人按季度与中标单位结算服务费用。合同期的最后一个季度服务费暂不支付，待中标单位按照采购人要求交接好相关数据、资料后拨付。

8.1.4 采购人联合专业机构按季度对中标单位服务过程和服务质量开展考评，每季度考核一次，每季度先拨付实际服务经费的 70%，其余 30%作为考核服务费，根据审计结果发放。考评分计 100 分，平均得分在 90 分以上(含 90 分)，按照工单核减额拨付相应的服务经费，得分在 70(含)-90 分，按比例发放考核服务费；得分低于 70 分，考核服务费为 0。若连续两个季度考评分低于 70 分，采购人除扣减相应的服务费外，有权终止合同履行。

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，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《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、违约责任

11.1 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价款额百分之三的违约金。

11.2 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 5% 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。

11.3 乙方在履行合同过程中，如果遇到不能按时履约情况，应及时以书面形式将不能按期履约的理由、延误的时间通知甲方，甲方在收到乙方通知后，有权决定是否延长合同的履行时间或终止合同。如甲方终止合同，乙方不得要求甲方返还履约保证金；如甲方

同意延长合同的履行时间，乙方必须在甲方规定的时间内提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。

11.4 乙方履约不符合约定的质量标准，乙方必须重新提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如乙方在甲方规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，甲方有权终止合同，没收履约保证金，提请政府采购监管部门将乙方列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动。如果乙方居家养老上门服务虚假工单（虚增工单、未服务工单、恶意消耗工时工单、“幽灵工单”、服务对象不符合居家上门服务条件等情形）每季度超过 30 单，将启动熔断机制，甲方有权解除协议，并将任务数调剂给另外两个标段，具体根据实际情况调整。

11.5 乙方将合同转包、擅自变更、中止或者终止合同的，甲方有权终止合同，并将提请政府采购监管部门对乙方进行采购金额千分之五的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动。

11.6 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，甲方有权单方面解除合同。

十二、处罚条款

12.1 项目实施过程中如发生有效投诉或舆情，造成重大社会影响的，处罚金 10000 元/次；

12.2 因乙方操作不当造成老人出现意外伤害的，除了按有关规定承担责任外，另处罚金 10000 元/次；发生重大安全责任事故的，甲方有权自行终止合同。

12.3 乙方每月不合格工单累计达到 50 单及以上的，将给予当月

不合格服务工单数量对应金额的 10 倍罚款；发现 1 个虚假工单（虚增工单、未服务工单、“幽灵工单”等情形），给予对应金额的 1000 倍罚款，并责令整改，直至合格。对交办问题逾期不整改或整改仍不合格的，甲方可自行终止合同。

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

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、合同的终止

（一）本合同因下列原因而终止：

- 1、本合同正常履行完毕；
- 2、合同双方协议终止本合同的履行；
- 3、不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；
- 4、符合本合同约定的其他终止合同的条款；

（二）对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

十六、合同生效及其他

16.1 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。

16.2 甲乙双方必须严格按照招标文件、响应文件及有关承诺签订采购合同，不得擅自变更。合同执行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。

16.3 合同未尽事宜，甲乙双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。如无补充协议，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

16.4 本合同一式捌份，甲方叁份，乙方叁份、采购代理机构壹份，政府采购管理机构备案壹份。具有同等法律效力。

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：2025年12月15日

