

# 天宁区区级养老服务指导中心运营项目合同

甲方：常州市天宁区民政局

乙方：上海天与智慧养老服务有限公司

合同编号：JSZC-320402-CTZB-G2025-0005

签订地点：常州天宁

合同时间：2025年2月17日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

## 第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：“天宁区区级养老服务指导中心运营”，系指根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。

### 一、服务内容

#### （一）信息管理

1. 乙方对智慧养老服务综合信息指挥平台进行养老服务数据维护，并筛选、分析服务数据，满足养老服务效能提升和监管需求；对已建设模块进行性能优化，确保满足性能要求，增强平台的稳定性和扩展性。

2. 维护基础数据、政府购买服务数据、居家养老服务数据及机构养老服务数据。

3. 数据中心对大屏展示的数据进行调整并定期更新，可预先设定多种布局的数据展示模块页面，根据需求调用不同页面。

4. 政府购买服务模块，包括政府养老扶助对象、适老化改造、助餐服务、家庭养老床位等数据对接和展示。

5. 负责区级信息平台的完善、运转、培训、升级及日常数据维护，负责与市养老服务信息平台以及通过市养老服务信息平台与金民工程等养老系统平台进行数据有效对接。

#### （二）服务监管

对养老机构、居家养老服务运营情况进行实时监管和抽查，对养老组织服务数据进行动态监管与分析。

1. 平台数据每日实时跟进与随机抽查。针对特殊项目进行每日检查与随机抽

查，确保服务的真实有效性，平台可疑工单处理率达 100%。

2. 每月度/季度/年度数据报表分析。内容涉及但不限于：月/季话务量、月/季工作计划及总结。通过养老信息平台，进行数据统计分析并针对问题与不足提出建议。

### （三）呼叫中心

承接天宁区呼叫中心服务，呼叫中心提供日常电话关爱、服务转介等服务，提升老人居家安全并及时回应老人需求。

1. 每日来电接听、问题处理与呼叫回访，做好主动回访及老人呼叫及时响应工作。

2. 活动宣传。关注老人居家安全，宣传养老政策与呼叫中心服务，鼓励老人走出家门，参与社区活动。

### （四）宣传服务

1. 注重服务的宣传，提高宣传文案撰写能力，拓展媒体宣传渠道，做好天宁区养老宣传工作。

2. 策划推广天宁区养老服务指导中心形象，营造天宁区敬老、爱老、助老文化氛围。

### （五）其他工作

1. 负责养老服务指导中心来访接待、参观讲解工作。

2. 负责养老服务数据日常统计及对接工作。

3. 负责养老服务机构日常监控查看监管工作。

4. 协助开展养老服务相关试点工作。

5. 做好区民政局养老服务科布置的其他相关工作。

## 二、项目人员配置

1. 专职负责人 1 名；

2. 专职话务坐席 3 名；

3. 数据统计与稽核专员 1 名。

## 三、建设要求

1. 乙方必须按甲方确认的实施计划组织实施，按时向甲方汇报项目进展情况，接受甲方对进度的检查、监督。项目实际进度与经确认的计划进度不符时，乙方应按甲方的要求提出改进措施，经甲方确认后执行，并承担由此造成的损失。

2. 在项目合同实施过程中，合同双方的一切联系均以书面通知为准，特殊情况下可先口头通知并及时补充书面通知。

3. 乙方不能因人员变化影响项目进度。

#### 四、项目运营要求

乙方应具备完善的运营管理体系，具备成熟运行的系统平台并具有持续完善、统一管理该平台的能力，提供上述运营、维护、设计和管理以及其他服务内容，制定和落实人员管理计划、培训考核体系方案和运营管理制度体系搭建等，确保能够满足服务老人的有关要求。

##### 1. 运营团队要求

乙方需要为指导中心运营配备管理团队：包括负责人1名，数据专员1人、话务专员3人，总人员配置不低于5人。团队负责系统维护、服务监管、日常回访、数据管理与报送等工作，确保平台能够高效、稳定地运营且在智慧养老服务指挥平台正式运营前配置到位。

##### 2. 运营管理要求

(1) 运营团队需设置完整的组织管理结构。

(2) 运营团队需有完善的培训体系。

(3) 运营团队需有完善的用户投诉处理、工单稽核回访等服务监管机制。

##### 3. 具体运营要求

(1) 乙方应与原有供应商形成经甲方认可的交接方案，并于签订合同后2个月内完成与原供应商的工作交接并确保线下服务能够正常开展。

(2) 合理设置座席数（不少于3人），能为天宁区约20000名服务对象及有需要的老人提供线上呼叫服务，包括紧急救援和生活服务咨询等，呼入接通率大于90%以上，满意度达到85%以上。

(3) 乙方须为员工配备统一着装，并定期组织员工技能培训（每季度不少于一次）。

(4) 对于主动呼入的服务对象，线上平台根据服务对象居住地所属的区域，由服务居住所在地区域的乙方上门服务，针对性派单。

(5) 针对线下援助服务制定完善的服务监管流程，并进行全程监管，每月线下援助服务工单上门随机抽查人数不得低于50人，电话回访比例不得低于10%，需按月、季度和年度提交数据稽核报告，确保数据的真实、完整和一致。针对线

下援助服务异常工单处理率达 100%，每季度出具一份线下援助服务监管评估报告。

## **五、保密及售后**

### **1. 保密要求**

乙方必须对项目技术文件以及由甲方提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。乙方必须遵守与甲方签订的保密协议，未经甲方书面许可，乙方不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。

### **2. 售后要求**

乙方为本次项目提供全天候技术响应和服务，并承诺在合同期内，如果发生因乙方监管不力造成的事故责任、或者其他工作失误，由此所产生的一切责任由乙方承担。

## **第二条 合同价格**

**签约合同总价：人民币玖拾玖万陆仟元整（小写：¥996000.00 元）。**

本合同总价包括招标文件所确定的招标范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用，甲方不再支付其他任何费用。

## **第三条 合同履行期限**

本项目服务期限为合同签订之日起 24 个月（中心未建设完成前，负责运营现有平台）（2025 年 2 月 10 日-2027 年 2 月 9 日），合同一年一签。本合同履行期限自 2025 年 2 月 10 日至 2026 年 2 月 9 日。每年合同期满经甲方验收合格后续签下一年度合同。

## **第四条 组成本合同的有关文件**

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- (1) 招标采购文件（编号：JSZC-320402-CTZB-G2025-0005）
- (2) 乙方提供的投标文件；
- (3) 中标通知书；
- (4) 甲乙双方商定的其他文件等。

## **第五条 合同款结算及支付**

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。
3. 结算原则：固定总价。
4. 付款方式：每季度履约验收合格后甲方支付当年合同金额的 25%，每次付款前五日，乙方须提供等额发票。

## **第六条 甲、乙双方的权利和义务**

### **1. 甲方的权利和义务**

- (1) 甲方指导和监督乙方实施“天宁区区级养老服务指导中心运营项目”，并按约支付乙方合同规定费用。
- (2) 如甲方发现乙方工作存在不足之处，有权要求乙方立即整改，且乙方应当整改。

### **2. 乙方的权利和义务**

- (1) 乙方需严格按照相关工作制度以及甲方发布的监管办法执行监管工作，定期汇报项目进展并接受监督检查。如进度偏离计划，乙方应主动调整并采取改进措施，确保高效完成。乙方须全权负责智慧养老服务综合信息指挥平台的运营与维护，确保平台稳定运行。

- (2) 乙方需对政府购买居家养老上门服务进行动态监管与抽查，每日形成日报，按照月度、季度和年度提交监管评估报告，分析服务质量并提出优化建议。同时，乙方应妥善管理服务数据，确保数据真实、完整、准确，并对数据安全负责。

- (3) 乙方需按合同要求组建运营团队，明确岗位职责，保证团队在项目启动前到位。团队需定期接受技能培训，提升专业能力，为服务的高效与规范提供保障。

- (4) 乙方应在中标后与原供应商无缝对接，并制定甲方认可的交接方案，确保服务连续性。合同期满或终止时，乙方应积极配合甲方完成项目交接，保障项目平稳过渡。

- (5) 乙方需对数据的安全性负责，妥善管理平台数据，防止泄露或篡改。如发生数据异常或安全问题，乙方需立即处理并向甲方报告。

## **第七条 违约责任**

1. 如乙方不能按约定进行服务的,甲方有权解除合同,同时有权要求乙方按照合同总价 5%的标准支付违约金,解除合同的通知自发出之日生效。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付的,每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5%滞纳金,但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的,甲方有权提前解除本合同,同时乙方应按合同总价款的 5 %向甲方承担违约责任。

4. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后,仍应继续履行合同规定的义务(甲方解除合同的除外)。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

5. 乙方属虚假承诺,或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的,应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金,若该违约金不足以弥补甲方损失,则应当赔偿甲方所有损失。

6. 其他未尽事宜,以《民法典》等有关法律法规规定为准,无相关规定的,双方协商解决。

#### **第八条 合同的变更和终止**

1. 本合同一经签订,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外,甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

#### **第九条 合同的转让**

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

#### **第十条 不可抗力**

甲、乙方中任何一方,因不可抗力不能按时或完全履行合同的,应及时通知对方,并在 5 日工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题,可由双方初步协商,并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失,免于承担责任。

#### **第十一条 争议的解决**

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲、乙双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决争议,则采取以下第(2)种方式解决争议:

(1) 向甲方所在地人民法院提起诉讼;

(2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第2种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

## 第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

## 第十三条 合同生效及其他

1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。

2. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲 方：

单位名称（章）：

常州市天宁区民政局

单位地址：

常州市天宁区竹林北路 256 号 1525

室

法定代表人：

委托代理人：曹又嘉

电话：0519-69660706

传真：0519-69660706

乙 方：

单位名称（章）：

上海天与智慧养老服务有限公司

单位地址：

上海市普陀区祁连山路 111 弄 11 号楼 2

楼

法定代表人：王学东

委托代理人：张志杰

电话：17551005833

传真：021-56350800

开户银行：工商银行杨浦支行营业厅

账号：1001330309100123548