

永嘉县养老服务机构运营服务项目

框架协议

项目名称：永嘉县养老服务机构运营服务项目框架协议

甲方：永嘉县民政局

乙方：浙江好帮手养老服务有限公司

签订地：永嘉县

签订日期：2025 年 1 月 9 日

甲方（采购人）：永嘉县民政局

乙方（供应商）：浙江好帮手养老服务有限公司甲方、乙方根据《中华人民共和国民法典》等法律法规和永嘉县养老服务机构运营服务项目【招标编号：HQZB-YJ-2024121302】公开招标的结果签订本框架协议。

第一条 服务内容

由乙方与永嘉县永临片相关乡镇（街道）签订养老服务机构运营合同，对其辖区内特困供养机构、镇街养老服务中心、村社居家养老服务照料中心进行运营。

未经甲方书面同意，乙方不得与第三方建立合作关系，包括但不限于分包、转包、技术合作等。如需进行权利和义务的转移，必须提前书面通知甲方，并取得甲方的书面同意。未经同意的任何权利和义务转移均无效。

第二条 有效期限

本协议有效期叁年，自2025年1月9日起，至2028年1月8日止。

第三条 履约保证金和设施使用费

具体内容由永嘉县永临片相关乡镇（街道）与乙方协商确定。

第四条 合同履行时间、履行方式、履行地点及履约验收标准及方式

1. 履行时间：根据各乡镇（街道）与乙方签订具体合同时间，在服务期内，甲方将对中标人进行考核。如考核不合格，甲方有权要求乙方进行整改，若整改仍不合格甲方有权单方面解除合同。

2. 履行方式：提供运营服务

3. 履行地点：永嘉县永临片

金溪镇	金溪镇养老服务中心	镇街养老服务中心
	坦头垟村居家养老服务照料中心	示范型居家养老服务照料中心
	龙头村居家养老服务照料中心	示范型居家养老服务照料中心
桥下镇	永嘉县桥下嘉园养老院	特困供养机构
	桥下镇养老服务中心	镇街养老服务中心
	朱坑村居家养老服务照料中心	示范型居家养老服务照料中心
	梅岙村居家养老服务照料中心	示范型居家养老服务照料中心
	小京社区小京岙居家养老服务照料中心	示范型居家养老服务照料中心
桥头镇	桥头镇养老服务中心	镇街养老服务中心
	溪心村居家养老服务照料中心	示范型居家养老服务照料中心
	朱涂村居家养老服务照料中心	示范型居家养老服务照料中心
茗岙乡	茗岙乡养老服务中心	镇街养老服务中心
	章当村居家养老服务照料中心	示范型居家养老服务照料中心

4. 履约验收标准及方式：镇街养老服务中心、村级照料中心运营验收考核参照《温州市民政局关于印发〈温州市居家养老服务机构星级评定管理办法〉的通知》（温民养〔2024〕59号）执行，养老机构（特困供养机构）运营验收考核参照《永嘉县民政局关于印发〈永嘉县养老机构考核办法（试行）〉的通知》（永民〔2024〕199号）执行。

第五条 甲方乙方的权利和义务

（一）甲方的权利

1. 甲方对乙方提供的服务有指导、监督的权利。
2. 甲方有权要求乙方按照相关文件达到服务要求，完成考核目标。
3. 甲方有权要求乙方配合民政部门对浙江好帮手养老服务有限公司养老机构（特困供养机构）、镇街养老服务中心及村社居家养老服务照料中心的养老服务工作的考察、评估工作。
4. 甲方有权对乙方开展的居家养老机构运营工作进行检查、考核。
5. 甲方有权对乙方向报社、网站、电视等公开媒体投放的有关居家养老工作文字进

行审核、校对。

6. 甲方有权要求乙方做好被服务老人的个人隐私资料的保密工作，不得随意泄露，不得利用资料谋取不正当利益。

7. 如有关于居家养老服务新文件规定，甲方有权要求乙方根据新文件规定要求改进服务工作。

8. 乙方的服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求，甲方有要求更换的权力。

9. 乙方提供的服务达不到约定的标准或受到老人的有理投诉，经调查情况属实的，甲方有权要求乙方定期整改，如乙方逾期不整改甲方有权与乙方解除合同，并进一步追究其他经济、法律责任的权利。

10. 老人的服务要求发生变化时，甲方有和乙方协商调整服务对象的权力。因老人特殊的需要，有临时性和突发性的任务时，甲方有权通知乙方安排工作人员进行落实。

11. 若乙方因故无法履行，甲方有权提前解除合同且不需承担违约责任。

12. 因上级政策调整，甲方有权单方根据最新政策对本协议进行调整或解除，甲方免除违约责任。

(二) 甲方的义务

1. 甲方有义务支持乙方的工作，并对乙方遇到的困难一起商议解决。

2. 甲方有权根据实际需要调整服务内容、时间和地点，乙方应全力配合，所需额外费用须经双方友好协商确定。

3. 甲方有义务通过会议、文件下达的形式，告知乙方服务区域内乡镇（街道）和村、社区组织配合乙方开展实际工作。

(三) 乙方的权利

1. 乙方有权利在助老的工作中不断积累老人的信息但需对该等信息严格保密，不得向任何与履行本合同无关的第三方透露。

2. 乙方有权要求甲方及服务区域内乡镇、街道和村、社区配合服务人员服务老人的工作，包括信息支持和服务优先支持。

3. 在经甲方文字审核后，乙方可以在网站、报纸、电视等媒体报道服务工作开展情况与文章。

(四) 乙方的义务

1. 乙方按照相关文件，及相关配套措施完成甲方委托的养老服务工作，并按照服务工作考核奖励实施办法进行考核，逐步形成运转有效的服务机制，达到考核目标。

2. 乙方对服务人员要进行日常的考勤、工作记录、并建立绩效考核制度。

3. 乙方要定期做好工作小结和工作考评。

4. 乙方要做好定期和不定期回访以及满意度测评工作。

5. 向甲方作定期和不定期工作汇报，遇到较大问题应在第一时间汇报。

6. 乙方有接受甲方和所服务乡镇（街道）、村（社）的监督、检查和考核的义务。

7. 乙方工作人员在为老人提供服务工作时，如给老人或其他方造成损害，乙方应该承担相应的责任，与甲方无关。

8. 乙方在履行合同过程中所产生的服务成果及涉及的知识产权，归甲方所有。未经甲方书面同意，不得转让、使用或许可第三方使用，但在合同履行过程中为实现合同目的而必要的使用和展示除外。

第六条 服务质量和要求

本项目涉及的点位、服务质量和要求等根据招标文件、投标响应文件、《浙江省民政厅 浙江省财政厅关于进一步做好特困供养服务机构规范管理的通知》（浙民养〔2024〕18号）、《浙江省社会养老服务进条例》、《关于开展示范型居家养老服务中心建设的通知》（浙民福〔2018〕57号）、《温州市民政局关于开展镇街养老服务建设的通知》（温民福〔2018〕55号）和《温州市民政局关于印发〈温州市居家养老服务机构星级评定管理办法〉的通知》（温民养〔2024〕59号）和《永嘉县民政局关于印发〈永嘉县养老机构考核办法（试行）〉的通知》（永民〔2024〕199号）等政策文件制定，具体实施条款由属地乡镇（街道）与乙方另行签订合同确定。

第七条 技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关资料。

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、样品或资料给任何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，也应注意采取合理的保密措施，确保信息安全，并限于履行合同的必需范围。

3. 乙方不得以甲方名义超越合同规定进行任何具有法律效力的行为，未经甲方书面同意，不得签署或修改任何合同条款。

第八条 知识产权

1. 乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

2. 乙方应保证对其在合同履行过程中使用的所有技术、软件及资料拥有合法来源或完整的权利，并在合同履行期间不会侵犯任何第三方的合法权益。如因乙方原因侵犯第三方权益，乙方应承担相关法律责任并赔偿甲方因而遭受的损失。

第九条 转包或分包

1. 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；

3. 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。

第十条 服务质量保证及后续服务

1. 乙方应按招标文件规定向甲方及属地乡镇（街道）提供服务。
2. 乙方提供的服务成果在服务期内发生问题，乙方应负责免费的重新服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：
 - （1）重做：由乙方承担所发生的全部费用。
 - （2）贬值处理：由甲乙双方协议定价。
 - （3）解除合同。
3. 如在服务过程中发生问题，乙方在接到甲方或属地乡镇（街道）通知后在 1 小时内到达甲方现场。
4. 乙方在服务期间，应严格遵守国家及地方的安全标准和规定，采取必要的安全措施以确保服务过程中的安全，避免发生安全事故。如因乙方管理不当导致安全事故的，乙方应承担全部的法律责任和赔偿责任。若验收不合格，乙方需承担重做、降价或解除合同等措施，并自行承担相关费用。

第十一条 违约责任

1. 乙方发生违约行为的，根据情节轻重，甲方可单方终止协议并取消其中标资格。如乙方的违约造成甲方或属地乡镇（街道）损失，乙方必须赔偿相应损失。甲方违约造成乙方损失的，必须承担相应责任。解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行管理办法》向相关备案。
2. 若乙方因故无法履行，甲方有权提前解除合同且不需承担违约责任。
3. 乙方若存在弄虚作假，未提供服务而收取服务费的现象，视为乙方违约。甲方可在合同款中扣除弄虚作假金额 10 倍的违约金，情节严重者甲方可解除本合同，如给甲方造成的损失超过违约金的，乙方应当继续赔偿。
4. 乙方存在严重违约事项，经相关媒体曝光，对甲方产生不良影响的，由乙方承担全部赔偿和补偿责任，甲方有权单方面解除本合同，不需承担违约责任。

第十二条 保密条款

甲乙双方对本合同的存在及其内容保密有保密义务。未经信息提供方许可，双方之间交流的任何保密信息不得向合同以外的其他个人或单位泄露。

第十三条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方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。
2. 不可抗力事件发生后，应在 24 小时内通过书面形式通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
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。

第十四条 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，可向甲方所在地法院起诉。

第十五条 合同生效及其它

1. 合同经甲、乙方二方签名并加盖单位公章后生效。
2. 招标文件、投标文件及附件与本协议具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文另行协商解决。
4. 本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方执四份、乙方执二份。

甲方：

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

电话：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：浙江好帮手养老服务有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

91330304MA2869N28Q

住所：浙江省温州市瓯海区娄桥街道娄东大街

787号吹台广场1幢2008室东首

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：徐星龙

电话：15241931333

开户银行：温州银行总行营业部

开户名称：浙江好帮手养老服务有限公司

开户账号：733000120190022592

