

海宁市政府采购合同

一、通用必备条款部分

合同编号：ZDCG2025043-H25118

政府采购计划（预算）确认号：临[2025]2085 号

预算金额：685000 元

采购人（以下称甲方）：海宁市民政局

供应商（以下称乙方）：浙江恒中养老产业发展有限公司

采购代理机构：浙江正大工程管理咨询有限公司

采购方式：公开招标

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照 ZDCG2025043 项目采购结果签订本合同。

第一条 合同组成

本次政府采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

- 1.1 本合同文本；
- 1.2 采购文件与采购响应文件；
- 1.3 中标或成交通知书；

组成本合同的所有文件必须为书面形式。政府采购合同备案时，须提供以上（1）、（3）两项，如由社会中介机构代理，须提供代理协议，合同如有变更的，须提供变更协议。

第二条 合同标的与相关属性

2.1 本次采购的是海宁市智慧养老指挥中心 2025-2026 年运营服务（海宁市智慧养老监管服务平台托管运行）。

2.2 乙方是否属于小微企业：☒是 ☐否

2.3 本项目是否为中小企业预留合同：☒是 ☐否

第三条 合同价款

3.1 本合同项下总价款为人民币（大写）陆拾捌万贰仟元整，人民币（小写）682000元。详见附件。

3.2 本合同总价款包括人员费用（包括工作人员的工资、保险费、国定假节费、食宿费、补贴及其他费用等）、物耗费、管理费、互联网专线（200M）费用、CN2 电路（10M）费用、3 个呼叫中心电信坐席费用、值班固话费用以及安居守护的系统维护费用、设备超保维护费用和更换电池费用、设备使用的 sim 卡流量包费用、行政办公费、不可预见费、招投标和提

供的伴随服务等一切税金和费用。

3.3 付款手续和付款时间

3.3.1 付款手续

合同生效且项目具备实施条件后，甲方支付合同金额的 58%作为预付款，项目期满且提交符合甲方要求的项目资料，甲方支付剩余合同金额，结算时乙方向甲方提供如下材料：合法发票原件（预付时可提供收据）、合同复印件、甲方签收的“海宁市政府采购项目验收单”（最后一次支付时提供）等相关资料。

3.3.2 付款时间：甲方将审核后的结算资料按《海宁市政府采购资金支付管理暂行办法》提交至国库支付中心（或单位财务部门），经审核无误后，国库支付中心（或单位财务部门）在 7 个工作日内支付相应合同金额。

第四条 履约保证金

本项目不设置履约保证金。

第五条 合同的变更和终止

除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的，应报同级财政部门备案。

第六条 合同的转让与分包

乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务。乙方分包的，投标文件中有分包意向协议，依照协议履行，或经过甲方书面同意。

第七条 争议的解决

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，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八条 合同备案及其他

本合同一式六份，甲方、乙方各执二份，海宁市财政局和浙江正大工程管理咨询有限公司各执一份。

二、特殊专用条款部分

第一条 项目目标及服务期限

1.1 海宁市智慧养老指挥中心的运营包括了对照料中心、助餐服务、为老社会组织日常运营以及爱心卡日常运营的监管指导、业务管理、质量监管和数据应用等综合运营服务。同时为全市纳入“安居守护”场景的老年人提供 7*24 小时在线应急响应服务。此外，为设立的 967890 为老服务热线提供业务咨询及对接、投诉处理等日常服务响应。

1.2 服务期限：自合同签订之日起 1 年。

第二条 运营服务要求

2.1 乙方需制定详尽的《海宁市智慧养老指挥中心运营项目方案》，确保方案内容科学、合理且具有高度的可行性。

2.2 乙方须依照本项目运营内容，组建一个不少于 4 人的专业驻场运营团队，负责智慧养老指挥中心的运营工作，包括但不限于 967890 为老服务热线运营、服务监管、平台运营以及现场管理等方面服务，涵盖爱心卡运营服务、安居守护项目运营服务以及家庭养老床位运营服务等，并定期提交智慧养老指挥中心的运营报告，报告内容应包括但不限于中心的运作状况和养老服务数据统计。运营团队成员应具备与养老服务相关的专业背景和工作经验，以确保运营服务的质量和效率，同时，投标人需要建立完善的内部管理制度含中心综合管理制度和人员考核制度，规范工作流程，确保各项运营服务的有序进行，并依据海宁现有养老政策文件、信息系统等开展人员培训工作。

2.3 乙方还应积极回应政府相关部门的监管和指导，配合完成各类检查、评估工作，以不断提升运营服务水平和质量。

第三条 运营服务内容

3.1 基础运营支撑服务

（1）967890 为老服务热线运营

为老年人及其家人、老年服务提供者，提供养老政策咨询、业务指导及服务资源对接、投诉受理等日常服务响应。

（2）日照中心居家上门服务（包括助餐服务）监管服务

①配合民政部门制定居家上门养老服务管理制度，明确服务提供的质量标准、服务流程以及监管要求，同时确立服务提供者和用户之间的权利和义务。

②通过为老服务热线对海宁市为老服务机构的居家上门服务工单进行满意度回访，同时接听老年人及家属的投诉、建议等来电。

③定期对为老服务机构的服务工单、用户满意度、投诉情况进行统计分析，形成详实的报告提交给民政部门。

④对居家养老上门服务根据考评细则进行每年 2 次量化考评含考评需要的各类数据报表。

（3）海宁 E 起享老平台运营服务

①根据民政工作的具体要求，参考系统提供的数据，制订相关详尽的数据报表，包括但不限于助餐数据统计、特殊人群补贴发放统计等关键信息，以确保各项民政工作能够顺利进

行并得到有效的数据支持。

②对于服务商在实际使用中遇到的问题，提供详尽的解答和指导，确保服务商能够理解并妥善处理问题，从而保障服务质量和效率。

（4）中心现场管理服务

①日常保持中心清洁，定期维护，发现设备问题及时报修。

②协助民政进行中心现场接待工作，投标人需制定相关接待规范，打造窗口形象。

3.2 浙里康养“爱心卡”运营服务

积极配合爱心卡的推广及应用，开展常态化工作，以确保爱心卡的持续运营和发展，开展全流程服务（包括但不限于系统操作、热线咨询、需求登记与转介、投诉处理、服务回访等）。

（1）工单监管服务

①服务工单审核：协助进行浙里康养平台服务监管规则和服务预警规则的设置，审核完成的订单。

②异常工单申诉：对异常工单、投诉工单，进行反馈的结果跟进确认。

③服务绩效汇总：协助民政汇总服务机构的服务绩效。

（2）资金结算与监管服务

①建立爱心卡积分发放情况表：详细记录养老服务补贴及养老护理补贴的每月积分发放情况。

②建立爱心卡使用情况表：每月建立爱心卡使用情况表。

③提供资金使用核对服务：借助系统功能，依据服务机构在系统中提供的服务信息，汇总相关数据并展示详细的数据报告。

不限于前述内容，根据实际需求，协助民政部门整理并汇报养老服务的阶段性数据分析及总结报告。

3.3 居家安全守护项目运营服务

对全市纳入“安居守护”项目的老年人实施主动关怀，提供在线紧急响应服务，并执行全面的流程跟踪与事件处理，形成详尽的报告提交给民政部门。

（1）应急响应

对老人居家安全守护系统产生的预警，依托为老服务热线进行电话回访。

①预警工单处置：每日对产生的预警工单进行回访。

②应急情况处置：在紧急状况发生时，立即启动应急预案。

（2）设备维护

①低电量设备更换电池：每月对产生的低电量预警设备进行电池更换。

②设备超保维护：当设备在超出其保修期限之后，由于非人为因素导致的损坏，进行维修、更换部件等相关维护服务。

3.4 家庭养老床位运营服务

对全市纳入“家庭养老床位”项目的老年人实施主动关怀，提供在线紧急响应服务，并执行全面的流程跟踪与事件处理，形成详尽的报告提交给民政部门。

（1）应急响应

对老人居家安全守护系统产生的预警，依托为老服务热线进行电话回访。

①预警工单处置：每日对产生的预警工单进行回访。

②应急情况处置：在紧急状况发生时，立即启动应急预案。

（2）异常反馈

向家庭养老床位服务提供商反馈设备异常问题。

第四条 双方职责

4.1 甲方职责

- （1）负责向乙方提供适合履行合同的必要场地环境和办公设备；
- （2）甲方有权对乙方的工作进行监督指导，检查乙方工作人员的配置及到位情况；
- （3）因日常工作需要，协助乙方协调各有关单位；
- （4）甲方如引进其他社会组织参与本项目，需征得乙方同意方可实施；
- （5）服务期内甲方有权对乙方进行考核。

4.2 乙方职责

- （1）接受甲方和上级主管部门的检查考核，建立日常工作管理档案，工作检查情况有书面记录；
- （2）按月向甲方报告工作和管理的具体执行情况；
- （3）严格遵守国家法律、法规及有关规定，遵守甲方制订的安全生产、优质服务等相关规章制度。

第五条 违约责任

5.1 因一方原因，造成对方不能完成合同规定目标或直接造成对方经济损失的，另一方有权要求对方限期整改，并给予一定的经济补偿。

5.2 因乙方原因，造成甲方名誉、形象严重损害的，经甲方书面通知整改，乙方仍不能

按照合同履行的，经双方协商后可终止合同。

5.3 乙方对本合同约定的服务内容必须按约定执行，不得擅自更改；经甲方考核不合格的内容，乙方须无条件整改至符合约定要求，否则，甲方有权拒绝支付剩余款项，并有权追回已付款项。

5.4 甲方须在满足付款条件时按约定分期支付合同经费，否则视为甲方违约，乙方有权随时终止合同，不承担违约责任。

第六条 保密条款

本合同履行期间，甲方应对乙方核心知识产权进行保密，在未征得乙方同意情况下，甲方不得擅自披露，否则乙方有权追究法律责任和经济赔偿。

第七条 不可抗力

7.1 在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件造成不能履行合同时，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明，则合同履行期可相应延长，延长期与不可抗力影响期相同。出现上述情况不受合同有关逾期责任制约。

7.2 不可抗力影响时间持续 30 日以上时，甲乙双方应及时解除合同。

7.3 本条所述“不可抗力”是指不可预见、不能克服及不能避免的事件，包括战争、严重火灾、洪水、地震等。

甲方：海宁市民政局

地址：海宁市南苑路 358 号

法定代表人（授权代表）：马建

联系人：_____

联系电话：_____

日期：二〇二〇年六月二十六日

乙方：浙江恒中养老产业发展有限公司

地址：浙江省嘉兴市嘉善县罗星街道归谷五路 8 号 4 楼 402 室

法定代表人（授权代表）：李然

联系人：_____

联系电话：_____

开户银行：_____

账号：_____

日期：二〇二〇年六月二十六日

附件：

单位：人民币元

序号	名 称	单位	数量	单价	金额
1	基础运营支撑服务	年	1	343000	343000
2	浙里康养“爱心卡”运营服务	年	1	105000	105000
3	居家安全守护项目运营服务	年	1	189000	189000
4	家庭养老床位运营服务	年	1	45000	45000
合计人民币（大写）：陆拾捌万贰仟元整（小写）682000 元					