

政 府 采 购 合 同

项目名称： 青田县民政局“一键通”呼叫服务采购

甲 方： 青田县民政局

乙 方： 青田春满园养老服务有限公司

签署地点： 青田县

签署日期： 2025 年 4 月 18 日

合同主要条款

甲方（采购人）：青田县民政局

乙方（供应商）：青田春满园养老服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国民法典》等有关政府采购法规，甲乙双方根据青田县民政局“一键通”呼叫服务采购的单一来源采购结果。甲方同意接受乙方为本项目所做的响应文件，乙方必须完全按成交通知书、响应文件和本合同条款履行义务。甲、乙双方同意签署本合同：

一、采购内容

（一）采购内容：以政府购买服务的形式，向服务商购买“一键通”综合服务，具体内容包括为老年人提供“一键通”服务终端维护、设立呼叫中心及自建信息化平台、组建服务团队，提供生活服务、紧急呼叫、安全定位、主动关怀，并为老年人提供生活转介服务。

（二）服务对象：全县享受养老服务补贴对象约 8000 人（含政府购买“一键通”服务对象）、其他非政府购买服务对象。

二、合同价款和服务期限

（一）本合同总价款：人民币 2238000.00 元，大写：贰佰贰拾叁万捌仟元整；每年度合同价款：人民币 746000.00 元，大写：柒拾肆万陆仟元整。

（二）服务年限：3 年。2025 年 4 月 18 日至 2028 年 4 月 17 日。

三、款项支付及考核

（一）年服务费用根据考核结果按季度支付（每季度服务费=合同总价/3 年/4 季度）。每年的 1、4、7、10 月甲方根据乙方提供的为政府购买“一键通”服务对象电话回访记录、终端设备维修记录、呼叫受理记录统计报表，随机抽查服务对象和服务台账，结合考核内容给予支付服务费用。如考核发现有扣款项目的，将相应扣除服务费用。

（二）乙方对“一键通”服务对象电话访问人数比例（未访问人数/“一键通”服务对象人数，无法联系的除外）不得低于 95%，低于 95%的，根据未访问人数比例扣除结算当季相应服务费用。

（三）乙方按规定设置服务坐席，保障服务需求。甲方每季度随机（非同一时期连续呼叫）抽查接听热线 60 次以上（含），未接听次数比例高于 10%的，按 100 元/次扣除当季期服务费用；未接听次数比例高于 30%的，扣除当季服务费的 10%。

（四）考核条款

考核内容和扣款条款

序号	考核细目	具体内容和目标要求	扣款条款
1	电话访问	供应商对“一键通”服务对象（无法联系的除外）电话联系访问人数不得低于 95%。	低于 95%的，采购人扣减当季相应服务费，扣减费用=应付当季服务费*未访问人数比例。
2	终端维修	供应商需对服务对象报修的手机进行维修（含原有发放手机，人为损坏的除外）供应商不得拒绝。	采购人接到服务对象投诉的，经核实未提供维修服务的，予以扣除结算当期服务费用 100 元/次。
3	坐席服务	供应商按规定设置 5 个服务坐席。	采购人抽查发现未按规定设置坐席的，每发现一次将扣除服务费 300 元。一个季度内如发现 6 次以上的，将扣减当期服务费 5%，并要求限期整改。如 3 个月内未整改到位的，将扣减总服务费 5%。
3	电话接听	供应商应按规定及时接听服务对象来电。	采购人每季度随机（非同一时期连续呼叫）抽查接听热线 60 次以上（含），未接听次数比例高于 10%的，按 100 元/次扣除当季服务费用；未接听次数比例高于 30%的，扣除当季服务费的 10%。
4	服务投诉	紧急呼叫未及时响应或服务转介不及时，造成服务投诉的，投诉率（投诉人数/“一键通”服务对象人数）不得超过 5%。	采购人接到服务对象投诉率（投诉人数/“一键通”服务对象人数）超过 5%的，根据投诉次数，扣减当季相应服务费，扣减费用=当季应付服务费*投诉率。

项目 in 实施过程中，甲方有权根据实际情况对考核条款进行调整，乙方需无条件服从。

四、服务内容

（一）乙方应具有覆盖青田区域范围的呼叫中心和呼叫系统（设备设施等建设费用由供应商自行承担），组建起一支高效的服务团队；自建有成熟、稳定的老年人信息管理系统，并对信息平台进行实时维护；能通过自有服务团队、侨乡养老管家服务平台整合的各类社会资源和加盟商家，提供专业的居家养老服务或转介服务。

(二) 乙方须无缝对接已建设青田县侨乡养老管家服务平台和 967766 服务热线（其接口开发及其它相关费用由乙方负责），为已发放终端设备提供呼叫接入服务和保障用户服务的连续、稳定性。

1. 通过信息化平台为老年人提供工作时间服务受理、7*24 小时紧急呼叫受理（含呼叫转移），负责呼叫中心的日常运营和信息维护。

2. 为全县享受养老服务补贴对象，每年进行一次电话联系回访（无法联系的除外，但应同时联系其监护人），了解老年人的日常生活和身体状况等。

3. 为政府购买“一键通”服务对象提供主动关怀等服务，包括：

(1) 每季度至少通过电话联系 1 次政府购买“一键通”服务对象（无法联系的除外，但应同时联系其它预留号码或监护人号码），了解老年人的日常生活和身体状况。

(2) 在春节、生日、重阳节等主要节假日，提供 3 次以短信方式发送关爱问候、提醒等服务。

(3) 对于危及生命的紧急呼叫，立即转接至 120 急救系统（120 急救费用由老年人或其子女支付），并通知老年人子女、监护人，跟踪救援情况。

(4) 根据用户或其监护人要求，为具有定位功能并正常发送定位信息至信息平台的“一键通”设备提供定位数据。

(5) 通过无线呼叫器或手机式终端，为老年人提供定量的亲情通话服务（通话时长和流量由第三方提供）。

4. 为 60 周岁及以上老年人提供响应日常生活转介服务（生活帮助服务费由老年人或其子女、监护人与企业自行结算），包括：

(1) “助急”服务：服务内容包括除特殊“助急”服务之外的日常家电维修、开锁修锁、管道疏通、水电保修、换液化气。

(2) “助洁”服务：服务内容包括居室清洁、衣物洗涤、理发修面、厨卫清洁。

(3) “助餐”服务：服务内容包括上门送餐、上门烹饪、代购菜品和米面佐料。

(4) “助医”服务：服务内容包括家庭诊疗、陪医就诊、康复护理、按摩保健、心理咨询。

(5) “助浴”服务：服务内容包括辅助洗浴、搓背保健、足部护理。

(6) “助行”服务：服务内容包括陪同购物、陪同散步、陪领工资、陪同咨询、物品代购、代办业务。

(7)“助聊”服务：服务内容包括读书读报、写信读信。

五、终端维护要求

(一)乙方须无缝对接侨乡养老管家服务平台和 967766 服务热线（其接口开发及其它相关费用由服务商负责），为已发放终端设备提供呼叫接入服务和保障用户服务的连续、稳定性。

(二)受理政府购买“一键通”服务对象终端设备维修申请，提供相应免费维修服务（人为损坏等非保修范围除外），费用已包含在总报价中。

(三)根据维护需求和实际情况，可以采取免费维修或免费更换提供服务，费用已包含在总报价中。更换的设备可以为智能手环、智能手表、一键通手机、无线（或有线）呼叫终端、一键通电话机等“一键通”设备（市场价格 170 元）。经用户自愿选择和同意，超出的由用户自愿补足差价。

六、工作要求

(一)提供工作时间服务受理、7*24 小时紧急呼叫受理（含采用呼叫转移方式）及青田本地方言服务，设置服务坐席 5 个。

(二)在青田具备相应的服务场所，负责各类服务咨询、受理及产品售后服务。

(三)保存来电主叫、被叫、通话录音流水号和通话记录等。

(四)统计报表要求：根据招标人要求，提供各种统计报表，统计报表应包括周、月、季、年的总呼叫量、呼叫次数、服务需求等。

(五)需建立流程规范、服务守则、考核标准（含对加盟商家的考核标准）等一系列内部的管理规范制度。

(六)供应商须具有增值电信业务经营许可证。

七、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

八、保密责任

未经对方书面许可，合同任何一方不得向第三方提供或披露本合同的各项内容以及通过履行合同所了解的，与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定的除外。

九、违约行为

(一)乙方有下列行为将作为违约：

1. 未能如期提供服务的，其他不可抗力除外。

2. 乙方所提供的合同服务未达到单一来源文件要求或未按响应文件承诺执行。
3. 不履行合同条款或只履行部分合同条款，或拒绝履行合同义务。
4. 违反政府采购法和国家其他的相关法律法规。

(二) 甲方有下列行为将作为违约：

1. 无正当理由拒绝接受乙方提供服务的。
2. 违反政府采购法和国家其他的相关法律法规。

十、违约处理

(一) 甲方无正当理由拒绝接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项的百分之五违约金；乙方的行为构成违约的，应按合同款项的百分之五违约金。

(二) 乙方违反本合同条款第九条第(一)款第2项时：一是甲方有权要求乙方重新服务至符合甲方要求为止，而乙方愿意重新提供服务但未及时完成相应服务的，则按合同条款第九条第(一)款处理；二是乙方拒绝重新服务的，甲方可单方面解除合同，并要求乙方承担甲方因此造成的损失及相关法律责任；三是甲方也可以有权拒绝接受乙方的服务，甲方有权单方终止合同，并不予返还其履约保证金，并追加乙方承担因此造成的损失和相关法律责任。

(三) 乙方违反本合同条款第九条第(一)款第(3)-(4)项时，甲方有权单方终止合同，并不予返还其履约保证金，并追加乙方承担因此造成的损失及相关法律责任。

(四) 因乙方的违约行为导致甲方单方解除合同的，乙方应要承担相应的法律责任。而因乙方违约行为造成的损失超出的由乙方继续承担赔偿责任。

十一、不可抗力

(一) 不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果无法避免和无法克服的事故。

(二) 签约双方任一方由于不可抗力事故的影响而不能执行合同时，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同。

十二、争议及仲裁

(一) 在本合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决。双方不愿协商、调解解决或者协商、调解不成的，如协商不成，可向丽水市仲裁委员会青田分会仲裁。

(二) 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其他部分应继续执行。

十三、合同修改

(一) 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同；若有未尽事宜，经双方协商一致，可以订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

(二) 当事人一方要求变更或解除合同时，应当提前 30 天 通知对方，因变更或解除合同使一方遭受损失的，除依法可以免除的责任外，应由责任方负责赔偿。变更或解除合同的通知或协议应当采取书面形式，协议未达成之前，原合同仍然有效。

十四、合同生效

(一) 本合同一式四份，甲、乙双方各执一份，另两份报送监督机构和采购代理机构备案。

(二) 本合同经双方法定代表人或委托代理人签字盖章后立即生效。

(三) 补充条款： _____ / _____。

(以下为签字页，无正文)

第四页

单位名称	甲方(盖章)	乙方(盖章)
类别名称	青田县民政局	青田春满园养老服务有限公司
地 址	浙江省丽水市青田县鹤城街道鹤城东路 285 号塔山大楼	浙江省青田县鹤城街道鹤城东路 125 号第三间
法定代表人		
或委托代理人		
电话		
传真		
邮政编码	323900	323900
开户名称	青田县会计核算中心	青田春满园养老服务有限公司
开户银行	中国工商银行青田支行	青田农商银行油竹支行
帐号	1210223009200003823	201000144415356
签订地点	青田县民政局	
签订日期	2015 年 4 月 18 日	

