

政府采购合同

项目名称：2025 年拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目

甲方：杭州市拱墅区民政局、杭州市拱墅区残疾人联合会

乙方：浙江统保电器服务有限公司

签订地：杭州市拱墅区

签订日期：2025 年 6 月 日

合同书

2025年6月6日，杭州市拱墅区民政局以公开招标对2025年拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目进行了采购。经评标委员会评定，浙江统保电器服务有限公司为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经杭州市拱墅区民政局、杭州市拱墅区残疾人联合会（以下简称：甲方）和浙江统保电器服务有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

第一条 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1. 本合同及其补充合同、变更协议；
2. 中标通知书；
3. 投标文件（含澄清或者说明文件）；
4. 招标文件（含澄清或者修改文件）；
5. 其他相关采购文件。

第二条 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1. “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。
2. “合同金额”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。
3. “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的家电统筹保修和其他辅助服务。
4. “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。
5. “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。
6. “现场”系指合同约定提供服务的地点。

第三条 标的

1. 标的名称：2025年拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目；
2. 标的数量：最终以实际检修、维修户数为准。

3. 标的质量：符合国家、省市最新规范及甲方要求。

第四条 服务对象

1. 拱墅区户籍的 80 周岁（含）以上老年人家庭（户）。由杭州市拱墅区民政局负责资金结算和监管。

2. 80 周岁以下，拱墅区户籍一级救助圈困难残疾人家庭（户），一级、二级重度残疾人家庭（户）。由杭州市拱墅区残疾人联合会负责资金结算和监管。

3. 一户统保家庭中如只有一人属于统保对象，该人员死亡后，服务自动终止，根据实际检修、维修户数户数结算。一户统保家庭中如有两人及以上属于统保对象，其中一名统保对象健在，仍可享受统保服务。一户家庭统保对象中既有高龄老年人又有残疾人，只享受一份统保服务。

第五条 服务内容

1. 电器维修

包括但不限于：彩电（含液晶电视）、家用分体式空调（柜式和挂式空调）、冰箱、功放、DVD、电热水器、洗衣机、消毒柜、微波炉、油烟机、吸尘器、饮水机及其他老年人家庭、残疾人家庭有维修需求的小家电如录音机、电风扇、电饭煲、电茶壶、电高压锅等不在保修范围内的家电。

2. 政策宣传服务

政策宣讲服务，协助甲方做好统筹保修相关政策宣传工作。乙方应主动上门讲解统保相关政策和巡检电器安全性，提高服务对象对家电统保的知晓度。

第六条 服务要求

1. 乙方须纳入拱墅区统一服务平台，通过平台统一接单、派单，留存上门检修、服务记录，通过电话回访、定期核对维修记录、服务底单及服务对象抽查核对后按实结算。

2. 接到故障报修电话后，乙方在 2 小时内作出响应，24 小时内派人上门维修（不包含国家法定节假日）。

3. 乙方必须确定一名负责人员，便于甲方联系和安排、布置临时性和突发性任务。

4. 乙方的客服人员、维修技术人员为被服务家庭提供耐心、周到、优质的服务。

5. 要求维修技术人员具有相关的从业资格证，统一着装挂牌上岗。

6. 维修技术人员在进入服务对象家庭前要求佩戴口罩、套好鞋套，维修时铺好维修垫，维修完毕后清理并打扫卫生，离开后不给服务对象家中遗留任何安全隐患。每次服务，须验证服务对象身份信息（本人身份证或市民卡），应解释服务全程情况，便于服务对象及时了解，要征求服务对象意见，维修技术人员须填写维修确认单，并请服务对象签名确认；禁止接受或向服务对象索取任何形式的馈赠。

7. 每一次上门维修，乙方需提供巡检工单，工单上要有明确的巡检内容及收费标准。每一次上门维修后，乙方须进行电话回访，并填写用户反馈表。

8. 在维修中造成投保人家电损坏的，由乙方负责联系生产厂家维修，所产生的费用由乙方负责；厂家无法修复的，乙方应按“三包法”规定据实赔偿直接经济损失。

9. 尚在厂家保修期内的投保电器，乙方上门后应协助服务对象联系厂家维修，并提供相关帮助。

经服务对象确认同意由乙方进行维修的，产生的相关费用由服务对象自行承担。

10. 维修技术人员在服务中与服务对象发生纠纷，由乙方进行处理，处理期限不超过 3 个工作日，处理结果应及时报甲方备案。

11. 老年人和残疾人家电统保服务满意率均需达 95%以上，维修修复率均需达 85%以上，返修率均需达 9%以下。

12. 乙方在服务过程中须按月向甲方提交服务人数、技术资料、服务总结和相关材料，便于甲方掌握实际维修数量和服务质量等信息。所有信息资料不得有误差，如出现作假或不符的情况，甲方有权视情况扣除部分合同费用，情节严重的还可以终止合同。

13. 所有家电统保卡由乙方委派专人上门发放，发放到服务对象并经签字确认后方可生效。

14. 乙方负责印刷一批统保卡使用说明的小卡片，内容上突出服务电话、服务范围、服务特点如不收任何费用等，并入户粘贴到服务对象冰箱等常用电器的表面。

15. 服务期间，乙方应做好各项保密工作。

第七条 合同金额

1. 合同金额：¥5887000 元（大写：人民币伍佰捌拾捌万柒仟元整）。其中：杭州市拱墅区民政局承担不超过¥5000000 元（大写：人民币伍佰万元整）；杭州市拱墅区残疾人联合会承担不超过¥887000 元（大写：人民币捌拾捌万柒仟元整）。

2. 每年每户服务单价为人民币 169 元整（壹佰陆拾玖元/户/年），老人主动呼叫服务费用一年不超过 169 元/户，超过部分由服务对象自行支付。

3. 不涉及设备维修和配件更换的主动呼叫，收取上门服务费 50 元/次；涉及设备维修和配件更换的，免收上门服务费，仅按照维修费、配件材料费标准结算。服务对象因操作失误导致主动呼叫，经上门查看后若不涉及维修问题，免收上门服务费。

4. 上述费用均包含完成本项目服务所需的所有费用，包括但不限于家电统筹保修服务卡及温馨提示胶贴的印制费，一年一次上门宣传费，主动呼叫上门服务费、维修费、材料费，工作服装费、餐费、通信费、交通费、劳保用品费、加班费，利润、税金、风险费等一切费用。

5. 尚在厂家保修期内的投保电器，经服务对象确认同意由乙方进行维修的，产生的相关费用由服务对象自行承担。

6. 每服务一次，乙方须采用书面形式告之剩余额度，若累计支付已经超过限额，乙方须与被服务对象家庭自行协商支付。

第八条 结算方式

1. 本项目以户为单位，结合服务单价按实进行结算，结算户数以乙方实际检修、维修户数为准。

2. 实际检修、维修户数：在服务期内，如出现户数重复、户口迁出、人员死亡、服务卡退回、与其他部门家电统保类服务重复等不需要服务的情况，在年底资金结算时作清算。

第九条 付款方式

依托拱墅区家电统保服务运营平台，分次支付服务费。合同签订后，甲方支付合同金额的 40% 作为预付款（在签订合同时，若乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲乙双

方可就预付款比例另行约定)；剩余的款项每半年结算一次，按照每半年的实际服务情况核算出结算服务费。预付款从第一个半年度支付款中开始全额扣除，不足预付款扣除的，转至下一个半年度，直至扣足为止。

每次付款前，乙方需提供正式的税务发票，否则甲方有权延迟付款且不承担任何违约责任，且在此期间，乙方不得中止或延缓履行本合同项下的合同义务。

第十条 履行时间、履行方式及履行地点

1. 履行时间：1年，即2025年6月21日至2026年6月20日止。
2. 履行方式：上门服务。
3. 履行地点：杭州市上城区、拱墅区、西湖区、滨江区。

第十一条 转包或分包

1. 本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让或委托他人供应；
2. 除非得到甲方的书面同意，否则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、转委托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。

第十二条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十三条 质量要求

1. 乙方提供的服务标准应与招标文件规定的服务标准相一致；若服务标准无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。
2. 乙方须按照国家有关法律法规规章、招标文件要求和乙方投标文件中的承诺提供服务。
3. 乙方提供的服务质量没有达到甲方要求的，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，甲方可按以下办法处理：

- (1) 重做：由乙方承担所发生的全部费用。
- (2) 解除合同。

第十四条 甲乙双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- 1.1 甲方有获取乙方服务有关技术信息、资料的权利。
- 1.2 甲方有监督、检查和考核乙方服务内容、质量的权利。甲方依托拱墅区家电统保服务运营平台，对上门维修进行电话回访抽查。
- 1.3 家庭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。
- 1.4 除正常工作外，有临时性和突发性的任务时，甲方有通知乙方安排工作人员进行落实的权力。
- 1.5 甲方有支持、配合乙方开展服务，并积极协调乙方与街道、社区关系的义务。
- 1.6 甲方有按合同支付服务费的义务。
- 1.7 乙方提供的服务达不到约定的标准或受到用户的有理投诉，经调查情况属实的，甲方有权扣减乙方投诉用户当月的服务费。

2. 乙方的权利和义务

2.1 在认真履行本合同的前提下，乙方有按时收取项目服务费的权利。

2.2 乙方对于甲方的检查、考核产生异议，有申诉的权利。

2.3 乙方有接受甲方的各项服务的监督、检查和考核的义务。

2.4 乙方有开展服务宣传的义务，乙方有权利保障用户资料，不得向第三方转发以及透露。

2.5 乙方有向甲方提供有关技术资料，并定期报送服务信息的义务。

2.6 除正常工作外，有临时性和突发性的任务时，乙方应当根据甲方通知安排工作人员实行落实。

2.7 乙方有确保服务人员的劳动和社会保障方面的待遇符合国家的法律、法规以及地方政策要求的义务。

2.8 乙方有承担工作人员在为家庭电器提供服务时所产生一切法律责任的赔偿义务。

2.9 乙方工作人员在实际工作中有节约使用水、电的义务。

2.10 乙方应根据工作需求，招聘相应工作人员，组织专业培训，乙方维修技术人员须具有相关的从业资格证，服务中产生的人工、工作服装、交通、维修、主件和零配件耗材等一切费用均由乙方承担。

2.11 乙方维修技术人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，乙方客服人员、维修技术人员应提供耐心、周到、安全、优质的服务。维修技术人员在进入服务对象家庭前要佩戴口罩、套好鞋套，维修时铺好维修垫，维修完毕后及时清理。维修时，维修技术人员应做好自身安全防护措施，离开后不给服务对象家中遗留任何安全隐患；每次服务，都应解释服务全程情况，便于服务对象及时了解，要征求用户意见，维修技术人员须填写维修确认单，并请服务对象签名确认；禁止接受或向用户索取任何形式的馈赠。甲方有权对乙方工作人员上述情况进行监督检查，查实乙方未按规定实行的，每查实一次扣除乙方本年度1%的服务费作为违约金。

2.12 乙方应有保障乙方服务人员的安全服务措施，如发生工伤，由乙方自行承担费用及责任，与甲方无关。

2.13 乙方工作人员在为用户提供服务工作时，如给服务对象或其他方造成损害，乙方应承担赔偿责任。

2.14 在服务期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

2.15 乙方提供服务过程中不得侵犯任何第三方的知识产权，如果发生知识产权纠纷，则由乙方负责处理，甲方不承担责任。乙方应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.16 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、样品或资料提供给任何第三方。

第十五条 违约责任

1. 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日0.5%向乙方支付违约金。

2. 甲方委托拱墅区养老服务平台运营方对乙方进行考核，老年人和残疾人家电统保服务满意率均需达 95%以上，维修修复率均需达 85%以上，返修率均需达 9%以下。若达不到上述要求，甲方有权要求乙应在三十日内进行整改，乙方未在规定时间内整改的，甲方有权视情况扣除乙方本年度 5% 的服务费作为违约金；乙方累计服务质量满意率未达 90%（有效投诉），甲方有权解除本合同，并扣除需支付实际服务费的 7%作为违约金。

3. 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的 5%作为违约金。乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如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总值 10%的违约金。

4. 乙方因管理或服务不善，使用户、甲方形象受到损坏或造成经济损失，甲方有权扣减乙方服务费，经济损失的扣除标准不得低于经济损失，形象受损的扣除合同总价款 5%-10%作为赔偿金，并有与乙方解除协议及进一步追究其它经济、法律责任的权利。

5. 乙方接到故障报修电话后，应在 2 小时内作出响应（安排具体上门时间），并在 24 小时内派人上门维修（包括所有国家法定节假日）。查实乙方未按规定时间上门维修的，每查实一次扣除乙方本年度 1%的服务费作为违约金。

6. 甲方有权对乙方技术维修人员上门服务情况进行监督检查，查实乙方未按本合同条款第 6 条 6.4、6.5、6.6、6.7 条款规定实行的，每查实一次扣除乙方本年度 1%的服务费作为违约金。

第十六条 验收

一次性验收。甲方有权对乙方的履约情况进行验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

1. 验收内容及标准

序号	验收内容	验收标准
1	服务内容	服务内容完整，满足采购文件要求、合同约定。
2	服务响应情况	服务响应及时，满足采购文件要求、合同约定和投标文件承诺。
3	台账资料	服务方案、服务过程中产生的材料（包括但不限于巡检单、服务记录、服务底单等）、考核材料、服务总结、其他材料（如有）等文档资料完整、齐全。
4	保密要求	满足甲方的保密条款规定。
5	其他工作	履行项目采购文件、投标文件、合同条款中涉及的其他承诺。

2. 验收资料（包括但不限于）：

- ①采购文件；
- ②投标文件；
- ③项目合同；
- ④服务订单记录等材料，需乙方盖章；
- ⑤考核材料：需甲方、乙方盖章；

⑥项目实施方案;

⑦总结报告;

⑧验收报审表:由乙方提交,经甲方审批;

⑨其他项目所需的资料:保密承诺书(如有)。

第十七条 不可抗力事件处理

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。

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。

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。

第十八条 合同修改与解除

1. 未经甲方事先书面同意,乙方不得将本合同的权利或义务全部或部分转移给第三人。

2. 经审批,且双方协商一致,可以变更、解除本合同。任何一方欲变更、解除本合同,必须提前15日以书面形式提出,双方协商一致后签署补充合同。

3. 一方有下列情形之一的,另一方可以解除本合同:

3.1 因不可抗力致使不能实现本合同的目的。

3.2 在履行期限届满之前,一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要义务。

3.3 一方迟延履行主要义务,经催告后在合理期限内【10个工作日】仍未履行。

3.4 一方迟延履行义务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的。

3.5 法律规定或本合同约定的其他情形。

4. 采购合同履行中,甲方需追加与合同标的相同服务的,在不改变合同其他条款的前提下,可以与乙方协商签订补充合同,但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。当变更只是采购量增减时,按最后报价明细单中的单价进行结算。

5. 如乙方被清算、破产、经营证照被吊销、公司实际控制人发生重大诉讼影响公司正常经营活动时,应及时通知甲方。如上述情形影响合同履行的,甲方有权解除合同,因此造成的损失由乙方承担。

6. 合同经双方协商解除或因不可抗力解除的,乙方应返还甲方已支付的款项,并按照全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率支付利息。

第十九条 争议处理

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,双方商定,向甲方所在地人民法院起诉。

第二十条 通知与送达

本合同任何一方给另一方的通知,都应以书面形式发送。双方确认本合同尾部的联系方式为有效送达方式,任何一方按照该联系方式发送函件或其他文件等均视为有效送达且在该方发送后第二天即视为对方已收到。如因一方约定联系方式变更后未及时通知另一方,导致另一方发出的通知无法按时送达,或者在收件地址未变更的情况下,书面通知被以任何原因退回的,退回之日视为送达。

之日，相应责任由未及时通知约定联系方式变更的责任方承担。该送达方式同样适用于司法机关、仲裁机构的法律文书送达。

第二十一条 合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签名并加盖单位公章后生效。
2. 本合同正本一式六份，具同等法律效力，甲方执四份，乙方执二份。

甲方一（盖章）：

法定（授权）代表人：

（盖章或签字）

联系人：

地址：杭州市拱墅区文晖路1号

电话：0571-89505333

传真：

开户银行：

账号：

签订日期：2025年6月 日

甲方二（盖章）：

法定（授权）代表人：

（盖章或签字）

联系人：

地址：杭州市拱墅区余杭塘路1号

电话：0571-88153607

传真：

开户银行：

账号：

签订日期：2025年6月 日

乙方（盖章）：

法定代表人：

或受委托人（签字或盖章）：

联系人：沈科

地址：杭州市滨江区江虹路1750号信雅达1-4001

电话：18657136623

传真：

开户银行：杭州联合农村商业银行股份有限公司长河支行

账号：201000137418607

签订日期：2025年6月 日