江苏省政府采购合同（服务）

项目名称：如东县2025-2028年政府购买居家养老上门服务项目：一标段

项目编号：JSZC-320623-HSGL-G2025-0099

甲　方：（买方）如东县民政局

住所地：如东县掘港街道青园南路56号

乙　方：（卖方）江苏瑞德信息产业有限公司

住所地：南京市玄武区徐庄路6号1幢4层

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关的法律法规，以及本采购项目的招标文件、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

一、合同内容

1.1 标的名称：如东县2025-2028年政府购买居家养老上门服务项目

1.2 标的质量：满足GB/T43153-2023要求

1.3 标的数量（规模）：为11类对象共计15395人提供政府购买居家养老上门服务。

1.4 履行时间（期限）：服务期自合同签订之日起三年（接到中标通知书后准备移交工作，合同签订后5日内必须完成交接并正式进驻服务）。

1.5 履行地点：甲方指定地点

1.6 履行方式：现场服务

二、合同金额

类别	人数	每月服务时长（小时）	服务单价	服务期（月）	服务费（元）
第1类	80	4	7.8元/小时	36	89856
第2-11类	15315	2	7.8元/小时	36	8600904
一标段合计					8690760

2.1 本合同金额【含税价】为人民币：捌佰陆拾玖万零柒佰陆拾元。

合同价包括完成本项目并经相关主管部门审查、审批通过所需的一切费用，主要包括：如东县基层适老生活体验中心设备添置、日常维护运营费、信息服务费，办公用品费、办公服务费、水电通讯网络费用、软件系统维护、系统技术支持、人工费、交通工具及交通费、服务项目其它费用、风险、税金、规费、招标代理费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项所有费用。同时，报价也应包含合同履行过程中可能发生的一切风险。服务期满乙方须将所有设备维护完好，按照甲方要求进行日常维护和管理，保证系统的正常运行。每年按中标单价及当年服务的人数结算当年的服务费用。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 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、样品或资料提供给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，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金：本项目履约保证金为人民币伍拾万元或对应金额的履约保函。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方书面同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

本项目付款按季度支付，每季度由甲方按附件考核办法组织考核。

考核得分 95 分及以上的，扣 5000 元/分，考核费用=（100-考核得分）×5000 元/分；

考核得分 90（含）-95（不含）分的，扣 10000 元/分，考核费用=（100-考核得分）×10000 元/分；

考核得分 80（含）-90（不含）分的，扣 15000 元/分，考核费用=（100-考核得分）×15000 元/分；

以上不足 1 分采用插入法计算。

考核费用在每季度支付服务费时扣除。

服务期的最后两个季度，服务费暂不支付，待下一个乙方确定已完成数据和服务对接后拨付。甲方在考核结束后，两个工作日内应将考核结果书面通知乙方，乙方依据本合同附件《如东县政府购买居家养老上门服务考核表》的考核结果，对照本条约定向甲方申请付款。

乙方申请付款前需向甲方提供本合同、《如东县政府购买居家养老上门服务考核表》、对应金额的增值税发票，如乙方拒不提供，甲方有权拒绝付款；本合同所涉甲方应付给乙方的款项，均付至乙方所指定的银行账户，户名：江苏瑞德信息产业有限公司；开户银行：招商银行南京支行；账号：320016473360511201 38。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值5%的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额万分之五每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾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价款总额5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 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。

12.2 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。

12.3 不可抗力事件延续60天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、保密条款

13.1 除非下列情况，自本协议生效之日起，甲、乙双方不得将本协议涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于双方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、

软盘资料等）泄露给第三方：

1、为执行本协议而提供相关服务的雇员、顾问等；

2、应法律或司法管辖要求提供；

3、经甲、乙双方书面同意。

本协议一方因过错造成泄密而给另一方造成损失的，由过错一方承担经济赔偿责任。

本协议终止时本条款继续并长期有效。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定【授权】代表人签字后盖章并加盖双方公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

14.3 本合同附件：考核办法暨《如东县政府购买居家养老上门服务考核表》系本合同的重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.4 文书函件送达：甲乙双方共同确认本合同首部所载明的住所地，为甲乙双方有效的送达地址。今后凡与本合同项下有关的文书函件以及相关法律文书的送达地址均以此为准。甲乙双方承诺在住所地发生变更时，应及时书面通知对方，否则因住所地不准确，或住所地变更后未及时书面告知合同相对方，导致合同往来文书函件及法律文书被拒绝签收、无法送达等情形的，应自行承担有效送达的法律后果。

14.5 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力。

甲方：

法定【授权】代表人【签字\盖章】：

乙方：

法定【授权】代表人【签字\盖章】：

签订日期：2025 年 12 月 30 日

附件：考核办法

如东县政府购买居家养老上门服务考核表

考核项目	考核内容	考核方法	分值	得分
服务场所	服务场所功能划分及设施设备的配备	服务场所建设布局、功能设置合理，中心配备办公及服务、安全设施，满足开展相应服务功能要求，定期维护设施，接待服务体验群众。布置适老文化环境，凸显适老体验服务。	2	
	日常运营	保持环境干净整洁，物品摆放有序，无杂物堆积，地面干燥无积水，墙面、门窗及各类设施表面无明显污渍。服务人员着装统一规范，佩戴工牌，服务态度热情周到，主动问候服务对象，耐心解答疑问。日常接待无群众投诉，每有一起投诉扣1分。	5	
	组织活动	定期组织老年人活动，每月至少1次。	1	
运营管理	规章制度的建立	应具有合理可行的管理制度和规范，包括行政管理、财务管理、人事管理制度、业务管理制度等，并对外公示，制度不健全或未公示，每少一处扣1分，扣完为止。由考核小组现场核实。	3	
	档案管理	按规范建立档案管理制度，如服务对象个人档案、异常工单处理档案、人事档案、社会化服务信息档案、平台数据档案的备份等。	5	
	应急预案的制定	应对中心运行过程中可能发生的危紧急事件的预案，如建筑安全、消防安全、食品安全、公共卫生安全、老年人突发事件处理等，不限于以上事件，每少一个扣1分，由考核小组现场核实。	3	
	安全管理	安全管理责任到人，每月开展1次安全主题教育、培训，无安全责任事故，记录齐全、准确，责任未落实或安全教育缺一次扣1分，扣完为止；有安全事故本项不得分。资料含签到表、会议记录、会场照片等，由考核小组现场核实。	3	
	服务投诉和处理程序	应建立可执行的投诉和处理程序，保证老人诉求的有效送达（2分），做到充分详实的记录和归档、及时推送给相关责任人（2分），由考核小组现场核实。	4	
呼叫服务	呼入呼出服务	1、日均有效呼出量1200人次以上，且服务满意率98%以上，每缺少一人扣0.1分，满意率低于98%，每少一个百分点扣0.1分。（4分） 2、有效呼入接通率100%以上，且服务满意率98%以上，满意率低于95%，每少一个百分点扣0.1分。（4分） 3、为居家老人提供“咨询、转介、跟踪、紧急救助等”一站式服务， 问题解决率90%以上，满意率低于90%，每少一个百分点扣0.1分。（4分） 4、为线下服务商和服务队员解决服务中APP使用故障、NFC刷卡失效、服务人员人身伤害等突发问题，问题解决率100%，满意率100%，每少一个百分点扣0.1分。（4分）	16	

线下服务监管	线下服务监管流程及结果应用	1、线下服务监管流程和标准科学性和可操作性，根据线下服务监管情况补充和完善管理方案（根据投标方案制定考核标准）。（2分） 2、每季度线下服务工单随访抽查比例不得低于2%（每月随机安排人员实时跟进养老服务人员进行居家养老上门抽查）。每少一单扣0.1分（3分） 3、系统异常工单审核处理率100%，确定的问题工单不得参与结算，每少一个百分点，扣0.1分。（3分） 4、每季度出具一份客观、真实、规范的线下居家养老服务监管评估报告。（2分） 5、线下服务工单监管结果经局巡查复核与事实不符的，每有1例扣1分。（10分）	20	
人员配置	各类岗位人员及人数配备	根据投标方案，满足中心正常运营、保证服务质量。 1、管理人员至少3名，其中至少2人能熟练讲解中心配套设施。 2、呼叫中心配备话务员不少于8人。 以上人员配置少1人扣1分。	8	
人员工资	工资标准	工作人员工资水平必须达到如东县最低工资标准。	2	
人员培训	业务能力培训情况	中心从业人员需具备相应的业务能力，熟悉服务内容，切实开展为老服务。从业人员每月接受至少1次业务培训及考核，考核不合格者不得上岗。（3分）	3	
服务形象	形象展示	工作人员有良好的职业道德，语言文明，环境整洁，精神饱满，佩带工作卡，穿戴统一工作服。（达标即得分）	2	
活动宣传	公众号运营	每月在“福如海”公众号发布不少于2篇与项目运营相关的服务动态或活动报道，内容须体现服务成效、典型案例或政策宣传。及时更新服务信息，确保宣传内容真实、准确、生动，增强社会影响力和公众参与度。	2	
中心服务评价	服务投诉及媒体曝光	有中心相关服务投诉的，经核实情况属实，有一次扣2分；在媒体平台有负面新闻曝光一次扣5分，扣完为止。	7	
工作对接	工作配合度	1、积极配合民政部门数据端口接入、及其他功能模块的增加（3分） 2、配合民政部门完成其他相关工作（3分）。	6	
	镇（区、街道）工作配合度	由镇（区、街道）根据当地服务开展情况进行考核打分。	8	
总分				

被考核单位意见：

考核人员：