# 2026年镇江市民政局智慧养老服务平台座席提供及相关技术支持服务合同

甲方：镇江市民政局

地址：镇江市润州区南徐大道68号

乙方：江苏移动信息系统集成有限公司

地址：南京市虎踞路59号

甲乙双方依据“2025-2026年镇江市民政局智慧养老服务平台座席提供及相关技术支持服务项目”招标结果（招标代理：江苏巍信项目管理有限公司，项目编号：JSZC-321100-JSWX-G2025-0076），遵循《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，结合项目实际，订立本合同。招标文件、乙方响应文件（含投标函、服务方案及承诺）、中标通知书及双方商定的其他文件，均为本合同不可分割的组成部分。

## 一、合同金额及付款方式

1.1 合同总金额：人民币陆拾肆万叁仟元整（¥643000.00）。项目增项费用不得超过原合同金额10%，增项需签订补充合同，分项价格以乙方报价表为准。

1.2 付款方式：所有款项以人民币支付，乙方需提供正规发

票，经甲方确认后按以下流程支付：

（1）合同签订后，甲方收到乙方发票 10 个工作日内，支付合同总价 70%作为预付款；

（2）项目通过验收后，甲方收到乙方发票 10 个工作日内，支付剩余合同总价 30%；乙方未按要求提供票据的，甲方有权拒付。

**二、服务期限**

自合同签订之日起至 2026 年 12 月。

**三、服务内容**

本项目核心为智慧养老服务平台座席提供及相关的云、专线等设备提供与技术支持，具体如下：

3.1 **座席服务：**提供 8 个座席及配套软硬件，承担外包人员招录、培训、排班、薪酬考核等人事管理；受理 86012349 养老服务热线话务及网络诉求，以“及时响应、精准对接、全程跟进、满意办结”为原则，为居家养老服务对象、机构养老相关人员及社会老年人提供专业化、规范化的热线应答与应答闭环服务；维护知识库，每月报送运营业绩、每季度提交运营分析报告，保障业务平稳运行无中断、无投诉。

3.2 **技术支持：**提供配套云服务器及线路接续服务；负责座席网络、热线系统软硬件日常运维及维保；优化知识库、企业通讯录、来电弹屏定位功能，持续升级工单系统，实现呼叫平台与工单系统对接，提供全流程技术支撑。

## 四、服务要求

4.1 **人员配置：**话务团队分时段排班；配备驻场或远程运维工程师、系统管理员，组建应急处理小组；定期开展老年服务专项培训。

4.2 **质量指标：**高峰时段热线接通率≥95%，15 秒内响应率≥90%，服务满意度≥90%；工单 30 分钟内派发、72 小时内闭环，紧急事项联动民政、公安、医疗部门处置。

4.3 **日常运维：**执行标准化话务流程，动态更新知识库；定期开展硬件巡检、软件更新及压力测试；生成服务报告及民生诉求热力图，构建舆情预警模型；妥善做好业务交接，确保服务连续。

4.4 **其他要求：**业务上服从甲方指导，严格保密老年人信息及项目数据，指定专人与市民政局定期沟通及跟进项目所有的资料和采编工作，包含往年同比等数据分析。接受甲方全程监督。

## 五、项目验收

项目服务期间，甲方有权定期或不定期随机抽取任意服务模块进行功能核查与质量检验，若核查检验结果与采购文件及双方约定要求不符，甲方将责令乙方限期整改；若乙方逾期未完成整改、整改后仍不合格，或存在严重不符合约定情形的，甲方有权按照合同约定追究乙方的违约责任，由此产生的一切损失由乙方承担。

## 六、违约责任与赔偿

6.1 乙方无正当理由延误服务的，每逾期 1 天按合同总价 0.1%支付误期赔偿，累计赔偿不超过合同总价 5%；达到最高限额时，甲方可终止合同。

6.2 乙方未纠正违约行为、未履行合同义务，或因自身原因造成人身、设备事故的，甲方有权终止合同，乙方承担全部损失；因乙方原因导致业务中断、投诉或数据泄露的，按合同约定追究责任。

## 七、不可抗力

因战争、严重水灾、台风、地震等双方无法控制、不可预见的不可抗力事件影响合同履行的，履约期限相应顺延，受影响一方需及时书面通知对方，双方协商后续履约事宜。

## 八、保密、分包与纠纷解决

8.1 乙方对甲方提供的资料及项目数据承担保密责任，未经甲方许可不得向第三方泄露或用于其他用途。

8.2 本项目不得整体分包，非主体、非关键性工作分包需在投标文件中载明，且不得二次分包。

8.3 合同履行过程中发生的纠纷，双方优先友好协商解决；协商不成的，提交甲方所在地人民法院诉讼，诉讼期间不影响合同继续履行。

## 九、合同生效与其他

9.1 本合同经双方签字盖章后生效，服务期满且款项结清后自动终止。

9.2 本合同正本一式肆份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。

9.3 合同修改或补充需经双方协商一致，签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

9.4 未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

甲方（单位盖章）：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 02 月 05 日

乙方（单位盖章）：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 02 月 05 日