南通市海门区民政局采购2026年-2029年政府购买居家养老上门服务项目合同

甲方：南通市海门区民政局

乙方：中国人民财产保险股份有限公司南通市分公司

甲乙双方根据南通市海门区民政局采购2026年-2029年政府购买居家养老上门服务项目招标结果，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规，甲乙双方恪守公平、公正、诚信的原则，友好协商，签订本合同。

一、合同文件的组成

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

（一）南通市海门区民政局采购2026年-2029年政府购买居家养老上门服务项目采购文件以及相关的澄清、补充文件等；

（二）乙方的响应文件及其澄清、补充说明文件等；

（三）乙方在响应标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

（四）中标通知书。

以上与本合同具有同等法律效力。

二、项目内容

服务对象和数量如下

标包号	采购内容简述	人数	单价	总价（元/年）
采购包1	线上服务，南通市海门区智慧养老信息平台系统软件维护、升级；建立呼叫中心提供24小时全天候值班制服务，包括紧急救援、生活服务咨询等；全程监管居家养老线下服务及全区养老服务综合管理；对居家养老线下服务工单调配、分析、汇总。	全区户籍人员	按年度实际发生的线下服务费用的5%结算。	500000
采购包2	线下服务，海门街道、三厂街道、三星镇、常乐镇、临江镇、海永镇、江心沙	第1-2类约739人、第3-4类约944人、第5类约5187人，合计约6870人。	/元/小时/人	/
采购包3	线下服务，悦来镇、四甲镇、余东镇、正余镇、包场镇	第1-2类约912人、第3-4类约713人、第5类约4814人，合计约6439人。	/元/小时/人	/
备注	①第1-2类服务为3小时/月，月服务频率3次，每次1小时；第3-4类服务为2.5小时/月			

	每次 1 小时十五分钟，月服务频率 2 次；第 5 类服务为 1 小时/月，月服务频率 1 次，每次 1 小时。 ②本项目人数均为暂定数量，结算时按实际发生数量；中标单价不变，但合同约定按考核结果结算的除外。

类别	服务对象	人数
1 类	60 周岁及以上低保低收入家庭中的中重度失能老人，以及低保低收入家庭中 75 周岁及以上老人	1445
2 类	60 周岁及以上分散供养的城镇“三无”人员、农村“五保”老人	206
3 类	75 周岁及以上无子女老人	1136
4 类	75 周岁及以上无固定收入重点优抚对象	521
5 类	90 周岁及以上高龄老人	10001
合计		**13309**

注：政府购买服务补贴遵循“就高不重复”原则，不叠加享受。政府购买服务补贴仅限用于居家养老服务，不得兑付现金，不得以生活用品等替代服务。

中标单位组建运营区级智慧养老服务平台系统并设置呼叫指挥中心，提供 24 小时全天候服务，具备专业运营团队，拥有与业务范围相匹配的管理人员、服务人员，在海门区域内拥有固定经营服务场所及工作设备。

三、合同期限及管理范围

标包号	采购内容简述	人数
采购包 1	线上服务，南通市海门区智慧养老信息平台系统软件维护、升级；建立呼叫中心提供 24 小时全天候值班制服务，包括紧急救援、生活服务咨询等；全程监管居家养老线下服务及全区养老服务综合管理；对居家养老线下服务工单调配、分析、汇总。	全区户籍人员

1. 服务期限：服务期拟定三年（2026 年 8 月—2029 年 7 月），本项目实行一年一考核一续签合同的办法，具体时间以采购人通知为准。第一年合同期满后，经招标人对履约情况进行验收，如服务良好，在不改变服务要求和服务价格前提下，招标人可与中标单位按年再签订合同。

2.服务地点：南通市海门区域内

3.质量要求：符合采购单位要求

4.项目负责人：

甲方项目负责人姓名：_____；　联系电话：_____。

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

乙方项目负责人姓名：_____；　联系电话：_____。

四、线上服务费支付

1.本项目线上服务费用暂定为 500000.00 元/年（大写：伍拾万 元/年）具体按年度实际发生的线下服务费用的5%结算。

2.合同签订后，按年度实际发生的线下服务费用的5%结算。

税费：本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

3.服务内容包括但不限于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，包括但不限于对甲方提供的现有设备设施的升级改造、设备投入、养老服务设施设备投入及运营费、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、人员保险、咨询、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。

五、项目技术要求

为线上服务及区级智慧养老服务指挥中心运营，主要服务内容为：南通市海门区智慧养老信息平台系统软件维护、升级；建立呼叫中心提供24小时全天候值班制服务，包括紧急救援、生活服务咨询、养老顾问服务；对居家养老线下服务工单调配、分析、汇总；全程监管居家养老线下服务及全区养老服务综合管理。

六、项目实施要求

1.总体技术要求

（1）系统架构设计

系统必须采用分层架构技术，采用国际通用的编程语言及数据仓库。从政府监管层面，养老服务组织内部管理层面，老人及其家属三个层面；海门区级、区镇（街道）、社区（村）居委会、服务机构、服务人员五个层级权限进行全方位架构。

系统必须采用物联网、大数据分析技术，通过终端设备与互联网结合，打破传统技术壁垒，整合线上线下资源，形成综合智慧养老服务平台。

（2）系统性能

系统可连续稳定运行，实时对服务人员进行定位和轨迹追踪并记录。为平台采用的技术、实现方法和软件架构留有升级发展空间，保证日后性能、功能、结构的可扩展。同时须满足与行业内外多种异构信息系统的兼容，实现与其它系统的信息交互，满足扩容和集成需求。

数据实时同步，用户的养老数据和健康数据必须实现同步，要求老人家里分人群、分时间段逐步安装智能化设备预警信息能传递到呼叫中心。

（3）养老服务流程及监管

系统必须具有完整的养老服务流程，对服务人员、服务商分区域（镇）进行管理，能实时监控服务人员位置，在老人家中停留时间及任务完成状态，可通过任务状态和时间查询所有已经和正在处理的订单；能实时定位服务员从开始接单到完成订单的轨迹；能在服务过程中实时视频抽查做到服务过程监管，能查询已完成订单的完整记录包括但不限于按区域（镇）查询，按村居查询，按服务开始和完成时间查询，可通过姓名或身份证号进行精准查询，可整体查询某一名老人名下的所有订单发生时间，服务时间，服务满意度，服务内容，服务员工号、姓名、联系电话等基本要素信息。

（4）全景展示

系统必须全景展示呼叫中心数据、居家服务数据以及全区养老服务资源；可与展示大屏无缝对接，系统输出分辨率与大屏分辨率完全匹配。

2. 系统软硬件部分

中标单位在合同期内免费向招标人提供维护、升级、数据保存。居家

养老服务软件系统必须能根据招标人的要求新增功能模块，并与招标人现有业务系统实时对接，实现信息共享。中标单位可依托现有的海门区智慧养老服务平台进行升级改造。

为履行本合同交付的工作成果，使用的技术手段或提供的服务内容涉及的各方面均享有完全的法律权利或获得充分的授权。中标单位因自身的权利瑕疵或侵权行为使得本合同履行侵犯第三方合法权益的需自行承担法律责任。

中标单位服务期间产生的数据应传输储存于招标人指定的地方，中标单位应保证所传输的数据完整、准确。合同结束后，所有相关电子数据必须全部移交招标人，不得自行发布、泄露等，保证数据保密。具体需求如下表：

（1）智慧养老平台系统要求

本项目要求的系统软件功能，不仅需要涵盖居家养老服务系统功能模块，还包括我区实施的居家养老服务消费补贴系统相关功能。具体要求如下：

系统模块	项目	功能	功能描述
档案中心管理系统	老人基础档案管理	基本档案	实现对区县级老人的基本档案进行管理，包括：姓名、性别、身份证号、居住信息、紧急联系人等，支持对老人信息进行导入导出。
		健康档案	实现对老人健康档案的管理，包括：身高、体重、身体评估情况、就诊情况、血压、血糖、血脂等数据。
		服务信息	该功能统计了所有老人的服务工单数据，包括：服务类别、服务人员、服务时间等。
	服务组织管理	服务商类型管理	实现对服务的信息进行管理，支持对服务商进行新增、修改、删除。
		服务商账号开通	支持对服务商账号进行开通，开通需输入：服务商名称、统一社会信用代码、联系人、联系电话、地址、服务区域等。
		服务商菜单管理	支持对服务商平台的操作菜单进行管理，修改菜单权限。

指挥中心系统	服务资源调度	话务服务管理	实现对通话记录：工号、姓名、主叫/被叫号码、通话时长-小结；未接来电：主叫号码、来电时间、处理状态；接通率报表：呼入数据、呼出数据、接通率；坐席工作量统计：工号、姓名、呼入/呼出量、通话时长等的统计。
		派单管理	实现对咨询工单管理，包括：工单号、长者名称、咨询时间、咨询内容等； 实现对上门需求工单管理，包括：工单号、长者名称、服务内容、预约服务时间； 实现对紧急救援工单的管理，包括：工单号、紧急救援对象、联系方式。
	投诉管理	投诉登记	支持对投诉工单进行登记，包括：被投诉对象、投诉人、投诉原因、投诉内容、登记时间等。
		投诉处理	支持对投诉进行处理，处理完成录入处理结果。包括：被投诉对象、投诉人、投诉原因、投诉内容、处理时长等。
		投诉回访查询	支持对投诉进行回访，支持对回访内容进行查询，包括：被投诉对象、投诉人、投诉原因、投诉内容、处理时长等。
		设备注册	支持对智能设备进行注册：新增或者导入设备信息。
		预警规则配置	支持对设备预警规则进行配置，包括：设备名称、设备类型、项目类型、预警对象等。
		智能看护	实现了对现有设备进行展示，实现了对正在预警的设备进行声音、颜色等提醒；支持对设备进行用户绑定。
		项目类型管理	支持对项目类型进行维护。
居家养老服务系统	服务对象	居家政策管理-服务对象	支持对居家政策下所有服务对象的管理，支持对对象进行新增、修改、删除。
	服务标准	居家政策管理-服务标准	支持对服务标准进行维护，包括：新增、修改、删除等。
	服务项目	居家政策管理-服务项目	支持对标准服务项目进行维护，包括：新增、修改、删除等。
	服务商	居家政策管理-服务商	支持对居家政策下的服务商进行管理。
	上门服务工单	居家上门服务工单	支持对居家上门服务工单的统计和查询。
社区养老系统	助餐		预留接口。

	助浴		预留接口。
探访关爱子系统	探访关爱	探访关爱老人	支持网格员新增探访申请，申请后街道受理，区民政审批。
		探访关爱记录	支持社区管理员在 PC 端对探访记录进行批量导入。
			支持网格员进行探访记录填报。
		探访关爱转入转出	支持申请从当前区域转出，接收区域确认转入。
审单系统	工单回访	服务工单回访	支持对服务工单进行回访，支持选择上门和线上回访，回访展示：工单详情、工单轨迹、支持在线视频通话，支持对回访结果进行录入。
	审单规则	审单规则配置	支持对异常规则进行配置，系统可根据项目需求设计工单管理规则， 包括时间要求(签入、签出时间段、 时间规则），距离要求(签入签出距离要求），服务质量要求(服务时长、工单 间隔时间、服务照片、语音评价、服务项目、电子签名等），服务数量要求， 工 单要求，打卡方式等。
	异常工单	异常工单管理	支持对异常服务工单的管理。支持对异常工单进行处理，支持废除异常工单，支持处理操作（系统误报、虚假工单、老人地址错误等）后恢复正常工单。
	地址变更审核	服务地址变更审核	支持对服务地址进行变更进行审核。
结算中心系统	结算	政府购买服务结算	支持按各个街道社区呈现已服务、可结算、不可结算、结算金额统计数据。
		服务组织结算	支持按各个服务组织呈现站点等级、服务总人数、服务总次数、认定人数、基础补贴、绩效奖励、补贴合计。
评估中心系统	评估	评估量表制定	支持对评估量表进行设置、等级设置。
		评估类型管理	支持对评估类型等级进行设置，持设置等级变更规则。
		评估结果配置	支持对评估结果进行配置。
		老人评估系统分析	实现对老人评估结果进行统计分析，包括：评估月度走势、各区域评估完成情况、评估结果分布。
数据展示中心系统	居家养老大屏展示	服务对象结构	实现根据老年人结构，如按年龄段、街道、群体标签等进行大屏呈现。
		服务对象信息	实现对服务对象信息，按政策项目进行大屏呈现。
		上门服务情况	实现对上门服务概览，呈现今日完成和今日服务中工单。

	社区养老大屏展示	人群结构	实现对老年人结构，按年龄段、街道、社区站点进行大屏呈现。
		综合服务内容	实现按月统计人流量、时间银行、活动记录。
	智慧守护大屏展示	智能设备	实现智能设备安装情况的大屏呈现。
	老人群体基本信息分析	老年人情况	实现按长者数量、年龄分布、失能分布、工单数量统计等维度进行大屏呈现
	数据对接	数据中心-金民数据对接	支持根据金民系统要求导出老人基本信息。
		预留接口	支持后期其他新增的需求进行对接。

（2）安全防护要求

为贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全等级保护管理办法》以及等级保护制度中规定的网络经营者应当履行的义务，建立健全的网络安全防护体系，切实保护本项目信息系统的资产安全，供应商应根据相关法律法规和国家相关标准对本项目平台进行安全防护建设。

3.平台运营

（1）中标单位应在中标后，与原有中标单位形成经招标人认可的交接方案，确保与原中标单位的工作的交接，并确保线下服务正常开展，对招标人移交的综合养老服务中心内的设施妥善保管与使用，服务期结束后应一并完好交还招标人。

（2）合理设置呼叫中心，设置座席数含夜班，不少于 2 人，同时可引用 AI 科技手段辅助。能为海门区服务对象提供线上居家养老服务；呼叫中心提供 24 小时全天候服务，包括紧急救援和生活服务咨询，呼入接通率达到 95%，满意度达到 95%以上。合理设置线下服务监管人员和综合养老服务中心运营人员，并定期组织员工技能培训，每季度不少于一次。

（3）对于主动呼入的服务对象，线上平台根据服务对象居住地所属的区域，针对性派单。线上供应商对服务对象信息的新增、变更等须及时反馈给线下服务商，对接线下服务商上门服务。

（4）针对线下居家养老服务制定完善的服务监管流程，并进行全程监

管，每季度上门随访抽查服务工单比例不得低于实际总服务人数的25%；按每月线下服务平均工单数进行线上电话回访，比例不低于80%。针对线下居家养老服务异常工单处理率达100%，每季度出具一份线下居家养老服务监管评估报告。

（5）利用“互联网+”理念，对海门区智慧养老信息平台进行数字化升级建设，信息服务平台至少包含居家养老业务管理、居家养老服务监管等模块，且具备数据统计、数据监管、数据分析、数据展示等功能。中标单位负责海门区信息平台的完善、运转、培训及日常数据维护。另外，平台须预留数据接入端口，后续配合招标人接入相关民政系统模块及数据，包括但不限于居家养老服务功能、社区养老、助餐点管理、空巢独居老人关爱等，且须根据招标人要求随时更新。

（6）中标单位须自觉接受招标人及招标人授权的其他单位或组织的评估与考核，积极配合招标人完成其他相关工作。

（7）线上服务中标单位负责全部线下服务的派单和管理，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化。同时需协助做好以下服务：

服务类别	服务项目	服务内容及标准
紧急救助	应急建议	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，能够迅速提供白金十分钟的“自救”或“互救”应急建议。
	协助呼叫救护车辆	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，协助其呼叫急救中心电话。
	急救医院	建议就近抢救。
	住院指导	指导办理住院手续并提供住院注意事项咨询。
	110报警	在服务对象遭遇意外情况时，协助代为呼叫110，引导急救人员车辆到达客户地点。
	火警呼救	在服务对象遭遇意外情况时，协助代为呼叫119，引导急救人员车辆到达客户地点。
	联络家属	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，协助其联系家属或紧急联系人。
养老咨询	养老顾问服务	根据省市《基本养老服务指导性目录》提供咨询顾问服务和政策解读。

服务期满时，中标单位所有投入设备及电子数据等必须全部移交招标人，同时确保数据安全。凡发生遗失、人为损坏等情况，由中标单位负责赔偿，赔偿款在剩余服务经费结算时一并扣除计算。

4.老年人能力评估、线下稽查

落实“凡补贴必评估”要求，依据《老年人能力评估规范》国家标准（GB/T 42195-2022），对政府购买服务对象规范化开展老年人能力评估工作，应评尽评，加强评估结果动态更新和共享共用，作为享受政府购买养老服务的重要依据。

中标单位需配备不少于5名专/兼职评估人员及5名线下稽查人员，评估人员应具有全日制高中或中专以上学历，并有相关实务经历。每次评估应有不少于2名评估人员同时在场，至少一人具有医护专业背景。评估时，老年人身体发生不适，或者精神出现问题，应终止评估。老年人能力评估应为动态评估，出现特殊情况导致能力发生变化时，宜即时开展评估。每次线下稽查应有不少于2名人员同时在场，招标人不定期进行抽查，如评估、稽查结果与事实不符，招标人有权对中标单位进行罚款。

5.项目资金监管

为保障本项目采购包2、3线下服务资金使用安全、规范资金拨付与使用管理，招标人有权要求（采购包1）中标单位开立“线下服务资金监管账户”或按照招标人认可的其他方式，（采购包1）中标单位在收到民政局款项后10个工作日内通过“线下服务资金监管账户”或按照招标人认可的其他方式实现线下服务资金拨付。同时，招标人可与（采购包1）中标单位协商确定线下服务资金监管的具体实施方式，相关约定由双方通过签订补充协议的形式予以明确。

七、甲方的权利和义务

（一）甲方对乙方有实施日常检查、考核、管理的权利。

（二）甲方可对乙方存在问题限期整改，整改费用由乙方承担。

（三）甲方需确保乙方合同价款的按时到位。

（四）甲方检查人员必须公开、公平、公正地进行检查考核。

八、乙方的权利和义务

（一）乙方应自觉接受甲方的检查、考核、指导和监督。

（二）合同期内，乙方所需要的设备、机具停放等用房、用地及固定办公地点由乙方自行解决。

（三）乙方要加强对工作人员的安全教育和岗位培训，确保安全无事故，项目管理期间内如遇人身伤亡事故，均由乙方负责，与甲方无关。

九、违约责任

（一）乙方无正当理由逾期提供服务的，每逾期1天，乙方向甲方偿付合同总额的 1‰的违约金。如乙方逾期达30天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。同时，乙方应退还甲方已支付的所有款项，并支付合同总额20%的违约金。因乙方原因导致合同解除的，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。在此情况下，乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

（二）合同期满后，甲乙双方共同清点设施设备，对照接收时的清单，若发生设施被盗或损毁，按清点当月市场价赔偿在合同价款中扣除。

十、其它

（一）乙方应保证在合同期限内完成中标的所有项目，不得推脱时间。

（二）合同执行过程中，如国家、省、市等有关部门对管理标准和要求等作出重大调整的，按调整后的标准和要求执行。

（三）发生下列情况之一的，甲方将单方终止合同，并没收履约保证金，乙方应无条件服从：

1.检查考核过程中，发现有转包或分包行为的；

2.合同期内不服从甲方或相关检查考核单位管理的；

3.乙方出现重大事故的，如火灾或伤亡事件，乙方须无条件按甲方要求办理移交、退场手续且承担所有法律及经济责任；

4.乙方在合同期内履约保证金被扣完的；

5.乙方未按照合同约定配备相关施工人员；

6.在管理责任期内，如乙方5日内不进行日常管理或单方中途退出管

理的；

7.乙方连续两次整改未达到甲方要求的；

8.对需紧急处置的情况，在接到甲方通知后，乙方应无条件在规定时间内完成。对乙方累计两次（包括两次）以上未在规定时间内完成甲方交办的任务，甲方有权清退乙方，指派其它人员进场；

（四）履约保证金为 2.5 万元，缴纳形式为 保函形式 。

注：乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，甲方在验收合格后一次性退还履约保证金；

发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a.签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权单方面终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

b.乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

十一、合同的生效及合同争议解决

（一）本合同自甲乙双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章或合同专用章后生效。

（二）本合同壹式陆份，具有同等法律效力，甲方贰份，乙方贰份，政府采购监督管理部门贰份备案。

（三）凡因本合同引起的任何争议，合同双方应首先通过协商解决。如果协商不成，则向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、合同的补充、变更与终止

（一）合同如有未尽事宜，须经合同双方共同协商达成书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（二）政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

（三）本合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件规定为准。

甲方：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

签定日期：

2026 年 9 月 2 日

乙方：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

签定日期：

开户银行：

账号：

2026 年 9 月 2 日