栖霞区养老服务指导中心项目

采购合同

合同编号：JSZC-320113-JITC-C2026-0340

项目名称：栖霞区养老服务指导中心项目

采 购 人：南京市栖霞区民政局

供 应 商：江苏乐祥养老产业发展有限公司

签订日期：2026.9.30

合同编号：JSZC-320113-JITC-C2026-0340

政府采购计划号：

采购人：（以下称甲方）南京市栖霞区民政局

住所地：南京市栖霞区文苑路118号

供应商：（以下称乙方）江苏乐祥养老产业发展有限公司

住所地：江苏常州经济开发区戚墅堰街道站北新村16幢甲单元101号

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照竞争性磋商结果签订本合同。

第一条　合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：

1、全区养老服务工作的业务指导和监督检查

在甲方的指导下，对全区养老服务机构的养老服务过程实施综合监管、对养老服务机构业务进行指导、对居家养老进行扶持；归集整理全区养老服务机构的基本信息及组织、人员信息等并及时更新。针对社区居家服务及政府购买服务项目服务数据进行检查与随机抽查、不定期开展上门核查，确保服务的真实有效性。抽查项目及抽查数量以民政部门相关文件要求为准；

2、对甲方养老服务信息化系统进行建设、维护、管理和发展规划

（1）业务指导、服务管理、安全监管、品牌专管等方面的运营服务；

（2）开发并根据甲方要求不断完善“栖彩颐养”养老服务信息化管理平台，规范建设居家养老业务管理、机构养老业务管理、安全监管、评估系统、栖彩颐养小程序、智慧养老产品闭环管理等业务模块。

3、高标准管理、维护上级民政部门以及其他单位在养老服务领域的信息化管理平台，做好日常数据整理、分析、上报、汇总等工作。

4、面向辖区内老人、养老服务机构从业人员等开展政策宣传、业务培训等

（1）常规开展线上线下服务培训指导。针对政策、项目、服务及绩效等各方面进行线上线下实时指导与答疑解惑。全年开展不少于12次的培训项目，涵盖政策解读、项目策划、服务开展（助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急等生活照料服务；健康管理、家庭护理等健康服务；关爱探访、生活陪伴、临终关怀等精神慰藉服务；安全监测、紧急救援等安全服务）、机构管理等多元层面，为区内养老服务组织搭建互助交流与能力建设平台；

（2）链接多方资源，每年合力开展一次栖霞区养老培训，拓宽区内养老服务组织工作视野，学习先进经验，感受先进理念，提升工作品质；

（3）专业开展驻点指导。对新成立的居家养老服务中心，开展驻点指导，协助站点服务开启。

5、统筹负责区内养老服务领域智能化设备与养老信息化系统的有效接入并进行监管和闭环管理。

（1）按照年度指标、数据统计、数据分析、数据呈现的思路进行接入、监管和闭环管理；

（2）对已有的基础数据和服务数据进行地区、时间、服务项目等多维度全方面的统计和分析；

6、协助甲方保障养老领域各服务项目的正常运行

（1）开展区域交流。涵盖政策解读、项目策划、服务开展、机构管理等多元层面，为区内养老服务组织搭建互助交流与能力建设平台；

（2）聚焦项目创新发展，协助开展居家养老服务创新工作，动员社会各方资源及区内服务组织，参与栖霞养老服务。

7、协助甲方做好养老服务高质量发展方面的各项工作

（1）采用信息化手段，定制展示数据统计报表、开展重点关爱困难老人巡访工作、智能识别服务。

（2）定制展示数据模块包含老年人服务统计表、居家养老服务中心服务绩效统计报表；关爱巡访重点困难老人，支持小程序自主录入线上关爱工单，以及线下上门扫码服务，通过老人统计表、达标情况表，多维度监管探访服务质量；助老员采集老人初始画像信息后，针对助老员服务过程中的图片留痕，智能识别是否为老人本人画像，从而达到高精准监督服务质量的目的。

8、进行宣传引导，开展银发顾问服务，提升全区养老服务能力等

（1）发挥承上启下功能，协助甲方完成省对区、市对区的各项考核指标；

（2）充分利用栖彩颐养服务平台，拓展媒体宣传渠道。通过栖彩颐养平台，整合线上线下资源，做好栖霞养老宣传工作。不定期上门探访，关注老人居家安全的同时，宣传养老政策与呼叫中心服务，鼓励老人走出家门，参与社区活动。

（3）链接银发顾问职能，依托呼叫中心，采取线上线下相结合的方式为老年人提供养老政策咨询、办事指南、服务推介，推荐、链接适合的养老服务资源，促进养老服务重心下移并向家庭延伸，让老年人更快捷地掌握养老政策、获取养老资源、获得优质服务，实现养老服务供需精准有效对接。

9、开设话务坐席

具备对街道级综合中心进行指导调度，对养老机构、居家养老服务、政府购买服务运营情况进行实时监控和抽查，督促机构及居家中心与平台实时连线。

（1）设话务坐席，每日来电接听、问题处理与呼叫回访。实行7x24小时全天候工作制，做好主动回访及老人呼叫及时响应，每天主动回访不少于100人，针对平台可疑工单处理率达100%，每周统计周抽查情况，每月进行汇总，形成工作报告；

（2）面向本区老年人开展精神关爱、服务转介等服务，定期发布和更新养老服务组织信息，为老年人提供政策咨询、信息查询等线上服务。提升老人居家安全，及时回应老人服务需求，为老人提供政策咨询，紧急救助等服务。

10、链接资源

（1）运营期间需保持与10个以上具有养老服务功能的服务组织签订服务协议，对于无法签订协议的市场资源应收集其服务电话，应当对转介的服务进行跟踪、回访、监督。

（2）加强养老服务分析研究，协助甲方出台下一阶段养老服务政策和规划，进一步聚焦项目创新。

第二条　合同总价款

本合同项下服务价款为 柒拾陆万叁仟叁佰叁拾叁元/年， 贰佰贰拾玖万元/三年（大写）。

本合同总价款是完成本项目所发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及乙方认为需要的其他费用等。

第三条　组成本合同的有关文件

下列关于 JSZC-320113-JITC-C2026-0340号的竞争性磋商文件、乙方响应文件，或与本次采购活动方式相适应的文件，以及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

（1）乙方提供的响应文件和报价表；

（2）技术偏离表；

（3）磋商承诺/服务承诺；

（4）成交通知书；

（5）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条　权利与义务

（一）甲方权利

1、甲方拥有对乙方开展活动进行业务指导的权利，对乙方管理和服务具有监督、评估和提出建议的权利。

2、甲方有权对该合作项目的运营情况进行检查评估，确保服务对象、服务内容与合作项目一致性。

3、甲方有权对拨付给乙方的资金使用情况进行监管。

4、甲方拥有信息化平台的使用权及平台内所有数据的归属权，所有基础及服务数据需纳入政务云平台。出现合同服务期满、合同因政策调整无法执行、乙方年度考核不合格、乙方无法正常履约导致甲方工作受到严重影响等情形终止服务，乙方需配合并保障所有数据迁移至甲方指定平台。

（二）甲方义务

1、甲方有义务为乙方提供办公场所。

2、甲方有义务按时拨付协议内经费。如甲方未按期拨付经费致使乙方无法开展本合同要求的工作，乙方不承担相关责任。

3、甲方对乙方工作提供必要的政策、宣传等方面支持，共同推动养老服务在全区有效的开展。

（三）乙方权利

1、乙方拥有在法律许可和本协议约定范围内相对独立运营的权利。

2、乙方应在甲方合理化建议和指导下，完善工作人员招聘工作，以及对人员的培训及管理工作。

3、乙方拥有信息化平台的知识产权。

（四）乙方义务

1、用于本次指导中心运营及保障拟投入本次平台运营人员正常开展办公所需的平台硬件设备，办公电脑等硬件由乙方提供并配备，满足工作需要。

2、乙方投入本项目运营团队应稳定，合同周期内人员不得频繁调整。响应文件中拟投入本项目人员原则上应与实际参与人员一致，如遇特殊情况，确需更换，须提前30日告知采购人，并征得采购人同意。擅自更换调整人员的，乙方应向甲

方支付5000元/人的违约金，违约金直接在当期付款中扣除。

本项目实施期间，乙方需至少提供4人（项目负责人1名，工作人员1名，话务员2名）驻场服务，驻场人员作息时间按采购人要求执行。如因政策调整等不可抗力，需增加人员的，乙方应配合甲方增加相应人员。

3、乙方须承担指导中心运营所需要的所有运营费用，包含但不限于指导中心水电费、购买设备、硬件、日常办公耗材、人员工资、税费等一切伴随产生的服务费用，均包含在本次指导中心运营采购经费内，甲方不再另行支付任何费用。

4、乙方应当国家相关法律，对在本协议履行过程中所得知的个人信息、商业秘密等予以保密，否则由此产生的责任由乙方自行承担。

5、服务期间，如遇国家、省、市、区养老服务相关政策、法规及职能定位发生调整，甲方可根据最新政策规定，相应调整本项目养老服务指导中心的工作职能、服务内容及工作标准。乙方须主动配合甲方开展各项适应性调整工作，及时优化服务方案、规范工作流程、落实各项新要求，保障项目服务平稳衔接、合规运行，并不得以此为由申请增加服务费用、顺延服务期限或终止服务。

第五条　质量保证

乙方所提供服务的技术规格响应与竞争性磋商文件规定的服务要求及所附的“技术条款偏离表”相一致；若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

第六条　验收评估

验收标准：参照竞争性磋商文件第四章采购项目技术、规格和数量要求进行项目验收评估。

第七条　合同款支付

1、每次付款前，乙方须向甲方提供等额的正式发票，否则甲方有权拒绝付款；

2、因财政审批导致的延迟支付，甲方不承担延迟支付的违约责任。

3、付款方式

项目合同签订后半个月内，支付单年合同款的10%；正式运营6个月后支付单年合同款的50%，年末评估后支付单年合同款的40%。

第八条　违约责任

1.甲方无正当理由拒绝乙方服务、拒付服务款的，甲方需向乙方偿付合同总价的5%违约金。

2.甲方未按合同规定向乙方支付运营款的，甲方需向乙方偿付违约金（日标准为当年期一年期贷款市场报价利率），但累计违约金总额不超过欠款总额的5% 。

3.乙方无正当理由拒绝提供服务的，乙方需向甲方偿付合同总价的5%违约金。如乙方连续15天未进行服务的，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。

4.乙方的服务不符合合同规定的，甲方有权拒绝乙方服务。甲方拒拒绝服务后，乙方应向甲方支付合同总款5%的违约金。甲方未拒收的，代理机构发现后将向有关部门反映，并责成乙方按照采购结果提供服务。

5.在乙方承诺的或国家规定的服务保证期内（取两者中最长的期限），如经乙方两次整改仍不能达到合同约定的服务质量标准，乙方应退回全部合同价款，并按第3款处理，同时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

6.乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的5 %向甲方承担违约责任。

7.乙方在承担上述4-6款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

8.乙方响应属虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足竞争性磋商文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，乙应向甲方支付不少于合

同总价30%赔偿金。

9.乙方应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同期间获得的或收到的甲方的商务、财务、技术、产品的信息、用户资料或其他标明保密的文件或信息的内容保守秘密。未经甲方书面同意，不得向本合同以外的任何第三方披露。本保密义务应在本合同期满、解除或终止后仍然有效。如乙方违反保密义务，应当按照合同总价款的20%承担违约责任。

10.本合同约定的“违约、赔偿责任”包括但不限于守约方的实际损失，偿付第三方的违约金以及守约方为实现权利所支出的调查费、诉讼费、鉴定费、保全费、律师费、公证费、公告费等实际支出的一切费用。守约方因违约方违约而获得的权利与救济在本合同被解除、撤销、终止或完成后仍应有效。

第九条　合同的变更和终止

1.除《政府采购法》第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得无故擅自变更、中止或终止合同。

2.除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十条　合同的转让

未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务内容转让给第三方，否则应承担合同总价款20%的违约责任。

第十一条 争议的解决

1.因服务的质量问题发生争议的，应当邀请市级以上民政部门认可的养老服务评估机构对服务质量进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2.因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼方

式解决争议。

3. 在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照竞争性磋商文件要求和响应承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益，否则应承担合同总价款 30%的违约责任。

第十三条 合同生效及其他

1 合作期限三年，自 2026 年 9 月 30 日至 2029 年 9 月 29 日。本期协议自 2026 年 9 月 30 日至 2027 年 9 月 29 日。

2 本合同一式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，壹份交由代理机构存档。

3 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

（以下无协议正文）

甲方（采购人）：南京市栖霞区民政局（盖章） 乙方（供应商）：江苏乐祥养老产业发展有限公司

代表人：

电话：

开户银行：

账号：

日期：2026 年 9 月 30 日

代表人：

电话：18015881777

开户银行：

账号：

日期： 年 月 日

代理机构：

磋商文件编制：

响应文件接收及合同签订：

日期： 年 月 日

附件：江苏乐祥对公账户

江苏乐祥养老产业发展有限公司

税号	9132 0412 MADM 2JBM 3R
单位地址	常州经济开发区戚墅堰街道站北新村16幢甲单元101号
电话	18015889777
开户银行	江苏江南农村商业银行股份有限公司
银行账户	1022 6000 0003 6525
开户行行号	314304083014

开票时出示