姜堰区养老服务指导中心运营服务协议

甲方：泰州市姜堰区民政局

乙方：上海天与智慧养老服务有限公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及政府采购文件（招标文件编号： JSZC-321204-HCSS-C2025-0009 ），按照平等、自愿的原则，就姜堰区养老服务指导中心运营服务项目（以下简称项目）的运营服务达成如下协议：

一、项目概况

实体化运营养老服务指导中心十大核心功能模块，为全区范围内的养老机构规范化管理、家庭养老床位建设与运营、居家上门服务、养老顾问服务、养老组织服务、孝心卡服务、适老化养老产品展示与体验、老年人能力评估、安全管理等重点服务领域，提供坚实的管理支撑与技术保障。

最终实现养老服务“全人群覆盖、全天候响应、全方位服务、全过程管理”的“四全”目标，切实提升区域内老年人的获得感、幸福感、安全感，打造具有引领示范效应的养老服务新模式。

二、运营要求

（一）服务内容

1.信息管理

（1）对养老服务指导中心平台进行养老服务数据维护，并筛选、分析服务数据，满足养老服务效能提升和管理需求。

（2）维护基础数据、居家站点数据、政府购买服务数据及养老机构数据，完善并丰富养老顾问、安全、互助养老等模块。

（3）政府购买服务数据包括政府购买上门服务对象、适老化改造、助餐服务、助浴服务、家庭养老床位服务、孝心卡服务等。

（4）安全模块应用于姜堰区各养老机构、社区站点，对养老服务安全问题进行实时管理，确保视频监控对接运行正常。

（5）负责养老服务指导中心平台数据信息与市养老服务信息平台或监管方进行有效对接。

（6）做好家庭养老床位智能设备、智慧守护等项目的技术支撑。

（7）对大屏展示的数据进行调整并定期更新。

2.服务流程核查

对养老机构、居家养老站点运营情况进行抽查，对上门服务组织的服务过程进行程序核查与分析。

3.呼叫中心

姜堰区呼叫中心服务实行7×24小时全天候工作制，做好线上养老顾问、日常电话关爱、服务转介、孝心卡等服务的及时响应工作。

4.系统维护

保证现有系统的稳定运行及运营管理期间的数据安全，保障用户及甲方的信息安全。

5.宣传服务

（1）做好姜堰区“堰上康养”公众号宣传，提高宣传文案撰写能力，拓展媒体宣传渠道。

（2）策划推广姜堰区孝心卡，营造姜堰区敬老、爱老、助老文化氛围。

6.其他工作

（1）负责养老服务指导中心来访接待、参观讲解工作。

（2）负责孝心卡服务的办理、培训及结算初审。

（3）协助养老服务数据日常统计及对接工作。

（4）协助开展养老服务相关试点工作。

（5）协助做好区民政局布置的其他相关工作。

（二)运营团队要求

乙方须具备指导中心运营管理团队：中心负责人1人，技术维护人员1人，客服专员4人，养老顾问及相关支持人员2人，总人员配置不低于8人，且在指导中心正式运营前配置到位。

（三）姜堰区养老服务体系建设要求

配合姜堰区构建15分钟养老服务圈，建设居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，具有统筹养老资源的能力和愿景，指导中心的运营实现本地化管理，具备专业的服务及管理团队，通过搭载本地化养老服务商家，拓展连锁化养老服务规模，让老年人老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安，享受高品质的晚年幸福生活。

（四）其他运营要求

乙方需承担项目运营期间相关的房租、物业、水电、网络、通讯等费用。

三、项目期限及费用结算

1.运营期限

运营期2年，从2025年12月11日起至2027年12月10日；

2.运营费用

二年运营费用合计人民币1776000元（大写：人民币壹佰柒拾柒万陆仟元整）。

3.付款方法

签订合同后支付合同价的20%，人民币355200元（大写：人民币叁拾伍万伍仟贰佰元整）；余款在2年服务期内按季度平均支付。

甲方按季度对乙方进行考核并支付余款，考评得分90分以上为合格，支付上季度100%运营经费；考评得分80—89分，甲方提出整改要求，乙方须根据甲方整改要求提交整改方案并及时整改到位，乙方未在规定时间内整改到位，则支付上季度90%运营经费；考评得分低于80分，甲方有权终止协议，不支付上季度运营经费。

四、履约保证金

履约保证金为中标价的5%，人民币88800元（大写：人民币捌万捌仟捌佰元整）以保证乙方遵守本协议的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息，协议履行后无息退还。

五、其他事项

1.乙方运营期间必须确保指导中心日常工作人员达到规定数量。

2.本项目合作期间，乙方对指导中心内部的固定资产进行日常维护保养，不包含大修及更换。

3.双方在执行协议中所发生的一切争议，由双方友好协商解决。

如协商不成，向甲方住所地人民法院起诉。

4. 本协议一式两份，甲、乙双方各执一份，签字盖章后生效。未尽事宜，甲、乙双方可另行协商签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

代表人签字：　　代表人签字：

签订日期：2025 年 12 月 11 日