



家庭照护床位服务监管养老服务采购项目合同书

本合同是否为中小企业预留合同：☐是/☒否

甲方：北京市通州区民政局（采购人）

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司（中标人）

北京市通州区民政局家庭照护床位服务监管养老服务采购项目中所需服务经北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司（代理机构）以 BJJQ-2024-797 号招标文件在国内进行公开招标采购。经评标委员会评定中国联合网络通信有限公司北京市分公司为本项目中标人。为了保护甲乙双方的合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规的规定，并严格遵守政府采购项目采购文件的相关规定，按照平等互利的原则达成如下约定：

第一条 服务的内容及时间

（一）服务内容

1、智慧化监管系统支撑服务

项目需要乙方提供功能完备、流程合理的养老家庭照护床位智慧监管服务支撑平台，能满足下述各项监管服务支撑功能需求，实现对养老机构、监管机构、各级政府的服务和监管工作地高效便捷支撑。

鉴于养老服务监管的数据安全性和服务安全性要求，乙方为项目提供的该系统支撑平台需具备可靠的安全防护服务，提出完备的安全防护保障方案。

2、基础服务数据监管服务

基于乙方提供的智慧化监管服务系统支撑，对家庭养老床位服务机构相关资质；服务人员资质证件、合同；评估合格老人档案、服务类别、服务项目等基础服务数据信息按相关文件要求核实和监管。

3、服务过程监管服务

基于乙方提供的智慧化监管服务系统支撑，服务机构实现从服务套餐/项目设置、服务计划派单、服务人员接单、服务人员签到、服务人员服务、服务照片、服务录音、服务时长、服务结束与用户评价、服务回访的实时、全程记录；利用“互联网+服务”模式对家庭养老床位服务工单进行全流程监管，并基于全域全周期统计相关数据信息。

4、监管呼叫中心服务

（1）基于乙方提供的智慧化监管服务系统支撑，监管呼叫中心专席人员对



老人或其家人、养老服务机构等主动发起的业务咨询,包括政策咨询、流程咨询、服务内容咨询等需求进行回复处理;

(2) 监管呼叫中心专席人员对老人或其家人签约服务后的服务投诉,在投标人提供的智慧化监管服务支撑平台及时记录并转接服务机构处理,并跟踪处理结果并在平台登记记录,按照监管要求进行服务风险预警管控(连续3次/月,累计5次/年经核实的投诉,督促限期整改并报区民政局备案);

(3) 监管呼叫中心专席人员基于对服务监管平台的不满意订单进行100%服务回访和日常服务进行20%以上回访抽检,形成整个养老服务质量闭环监管;每半年开展机构服务满意度调查,登记记录作为服务质量评价参考基础(连续两次满意度<85%,督促限期整改并报甲方备案);

(4) 监管呼叫中心专席人员定期对服务评估、适老化改造实施、上门服务过程等进行回访抽查。

(5) 监管呼叫中心专席人员所有的来电咨询、服务回访、服务抽检等通话需在智慧化监管服务支撑平台进行录音存档,录音数据保存2年以上。

5、服务对象监测服务

基于乙方提供的智慧化监管服务系统支撑,乙方需针对2500个家庭养老床位照护服务对象,依托智能通信技术对服务对象的生命体征数据进行实时采集及监测,包括提供智能传感技术、接入网络、汇聚呈现系统以及物联传感采集服务,原始数据保存2年以上,若使用过程中出现问题,须在48小时内进行问题排查及协调处理。

6、服务质量评价服务

服务质量指标统计服务:基于乙方提供的智慧化监管服务系统在前述服务过程监管、监管呼叫中心服务、服务对象监测服务等线上线下监管场景中积累的家庭养老床位基础服务质量数据,科学客观定义并系统统计完成率、满意度、表扬率、投诉率、差评率等服务质量指标;根据监管部门监管侧重点需求,按照各基础指标合理加权得出机构综合服务质量评价指标—服务质量指数。

月报服务:专职监管数据分析人员结合平台客观数据和服务回访、调查掌握的定性情况,根据数据权限范围,每月按照监管服务要求向区民政、街道(乡/镇)民政相关部门提供《通州区养老家庭照护床位运行状况和质量监测报告》,每季度按照监管服务要求向区民政提供《通州区养老家庭照护床位第三方监管季



度报告》，以上报告作为相关补贴发放依据。

年度考评服务：基于监管平台大数据智能处理能力，专职监管数据分析人员根据服务完成率、满意度、投诉率、表扬率和差评率等指标，综合计算每一个养老服务机构的养老家庭照护床位服务质量指数。依据指数每年对养老服务机构进行排名。

7、线下走访调查服务

对由智慧养老监管服务平台系统预警发现、运营监管人员或监管呼叫中心专席服务过程中发现的异常服务工单、异常服务对象；上门服务工作人员日常服务的工单的走访抽检或者政府要求的不定期线下走访需求等，乙方需协调相应的线下服务网点人员，对被服务对象或家属、社区周边、家庭周边等进行实地走访调查，在智慧化监管服务支撑平台登记走访调查情况信息，并定期进行工作通报。

8、培训及售后服务

由乙方安排专职运营监管人员对区县民政部门、街乡工作人员、居家上门服务机构负责人等，就家庭养老床位服务监管相关工作进行业务培训，培训内容包含实施方案、实施内容、业务开展、服务规范、系统使用、服务监管等，并负责对工作人员和服务机构的日常支持与问题解答。

针对服务监管运营过程出现的突发情况、应急故障等，乙方应制定清晰严谨、科学可行的处理流程及处理措施方案，以保障监管服务稳定可靠持续运行。

(二) 服务地点：北京市通州区

(三) 服务周期：自合同签订生效之日起1年

第二条 合同金额及支付方式

1、合同金额

合同价款为人民币小写¥1530000元，大写：壹佰伍拾叁万元整。包括本项目实施内容全部费用，乙方不得就本合同的履行向甲方主张其他费用。乙方应当通过合理的资金安排。如甲方增加委托服务内容，则双方应当就可能增加的内容另行签订补充协议。

2、支付方式

2.1 项目经费分两期支付。预付款：甲方于本合同生效后30个工作日内向乙方支付合同总价款70%作为预付款，即人民币1071000万元（大写：人民币壹佰零柒万壹仟元整）。结算款：本项目验收合格后30个工作日内，甲方向乙方支



付合同总价款 30%作为结算款,即人民币 459000 万元(大写:人民币肆拾伍万玖仟元整)。

2.2 乙方在收款前,需分次向甲方开具符合协议约定的、合法有效的增值税普通发票并送达甲方;甲方需对发票的合格性进行核验,核验后依约付款。甲方核验合格前有权拒绝付款,且不承担逾期付款责任。乙方须确保甲方可成功以此等发票报税,否则,如乙方未能提供符合前述要求的发票或该发票未能使甲方成功报税,则甲方有权暂停支付该等价款并可因此向乙方追讨相关已付款项及税务损失,且甲方可在应付或届期应支付乙方的款项中扣除相关损失。乙方提供的发票必须符合相关税务规定,不得使用假发票、套开发票,否则乙方无条件更换发票。

2.3 乙方帐号如下:

公司名称: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

开户银行: 工商银行北京长安支行

账号: 0200003319210012727

第三条 双方权利和义务

1、甲方的权利与义务

1.1 甲方作为项目的发起单位,全面统筹本次工作的各项工作。

1.2 甲方应明确责任部门,与乙方做好协调、沟通。

1.3 甲方有权审核乙方提出的服务方案,并有权要求乙方进行调整和修改。

1.4 甲方有权随时对乙方的工作进行监督和检查,并在阶段工作完成后组织专家进行评审验收。

1.5 甲方应按合同第二条第2款约定按阶段支付乙方相应费用。

2、乙方的权利和义务

2.1 乙方应组织专业人员保证持续推进家庭照护床位服务监管养老服务采购项目工作如约按期进行。

2.2 乙方明确责任部门,加强与甲方有关部门的沟通协调,定期向甲方汇报项目执行进度。

2.3 乙方有权利向甲方就家庭照护床位服务监管养老服务采购项目和具体细节提出合理化建议和意见。

2.4 乙方应做好服务的资料留存工作,包括但不限于照片、音频、视频、网



络截图等，以备甲方随时检查。

2.5 服务结束后，乙方应提供服务报告，配合甲方进行验收工作。

2.6 乙方有权依本合同的规定获得相应的费用。

2.7 乙方应严格按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等规定统筹人员工作分配，合理安排工作排班，并负责处理与其工作人员的劳动争议纠纷和承担相关责任。

2.8 乙方派往本项目的人员为乙方员工，乙方应负责承担其工资、社保、加班费等劳动和社会保障待遇。此等人员发生的工伤、人身伤害、财产损失相关纠纷由乙方负责处理并依法承担相应责任，甲方不因此承担任何责任。

第四条 知识产权

1、甲方依本合同向乙方提供的项目资料以及项目资料中所包含的创意、设计、图形、图片、文字等，其著作权归甲方所有，未经甲方事先书面同意，乙方不得为本合同及本合同之外的任何目的自行使用或允许第三方使用。

2、乙方按照本合同协议约定向甲方提供全部书面文件，乙方提交的书面成果，甲方和乙方为完成本合同工作所形成的工作成果，以及乙方利用甲方提供的文件资料所形成的新成果（包括但不限于知识产权），均归甲方所有。乙方违反该义务的，应负责处理相关纠纷并承担所需费用，造成甲方损失的，乙方应予赔偿。乙方承诺其提供的书面文书不侵犯任何第三人的合法权益，否则若出现争议，由乙方承担相应的责任。如因此导致甲方损失的，乙方亦应承担相应的损害赔偿赔偿责任。

第五条 违约责任

1、如果由于任何一方违约，导致另一方无法履行本合同项下权利和义务或给对方造成重大经济损失，违约方应向守约方支付违约金，守约方有权终止本合同。违约金以本项目的服务费的 20%为限。如政府专线资金未到位导致甲方付款延迟除外。

2、如乙方未按照工作计划或合同约定完成阶段任务，每延误一天，乙方向甲方支付本项目服务费用的 0.5%作为违约金，最高限额为合同价格的 10%。超过 30 日，甲方有权解除合同，并要求乙方退还已付服务费。

第六条 保密条款

1、在合同签订后，甲乙双方任何一方未经另一方的书面同意，不能将本协



议内容信息,以及双方在合作中知悉对方的其它秘密向任何第三方披露。

2、甲方交付的数据等材料仅限于甲方及乙方工作范围内使用,乙方不得随意复制、拷贝、向第三方传播。

3、乙方在提供服务工程中获取的甲方以及相关自然人的个人信息(包括但不限于),应当依法取得并确保信息安全,不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息,不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息。否则甲方有权随时终止合同并追究其相关法律责任。

4、本保密义务不因本合同的变更、终止而免除。

第七条 合同的变更和解除

有下列情况之一者,本合同可以变更或解除。

1、甲乙双方不得擅自变更、中止或终止本合同,因不可抗力、合同履行将损害国家、社会公共利益的除外;

2、经当事人双方协商一致,又不损害国家、集体和个人利益的;

3、订立合同所依据的国家政策发生重大调整和变化的;

4、一方违约,使合同无法履行的;

5、乙方泄露信息或不按照本协议约定提供服务的。

第八条 不可抗力

1、本合同所指不可抗力,是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2、由于不可抗力事件,致使一方在履行其在本合同项下的义务过程中遇到障碍或延误,不能按约定的条款全部或部分履行其义务的,遇到不可抗力事件的一方(“受阻方”),只要满足下列所有条件,不应视为违反本合同:

2.1 受阻方不能全部或部分履行其义务,是由于不可抗力事件直接造成的,且在不可抗力发生前受阻方不存在迟延履行相关义务的情形;

2.2 受阻方已尽最大努力履行其义务并减少由于不可抗力事件给另一方造成的损失;

2.3 不可抗力事件发生时,受阻方已立即通知对方,并在不可抗力事件发生后的壹拾伍(15)天内提供有关该事件的公证文书和书面说明,书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

3、不可抗力事件终止或被排除后,受阻方应继续履行本合同,并应尽快通知另一方。受阻方应可延长履行义务的时间,延长期应相当于不可抗力事件实际



造成延误的时间。

第九条 适用法律和争议的解决

1、本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和终止以及争议的解决均应适用中华人民共和国法律。

2、如果任何争议或权利要求起因于本合同或与本合同有关或与本合同的解释、违约、终止或效力有关，都应由双方通过友好协商解决。协商应在一方向另一方送达关于协商的书面要求后立即开始。

3、双方通过协商不能解决争议的，则各方同意通过诉讼解决，并向甲方所在地人民法院提起诉讼。

4、本合同全部或部分无效或解除的，本条款依然有效。

第十条 合同生效、终止和其他

1、整体合同。本合同及其附件构成各方就本合同标的达成的完整协议。

2、语言和文本。本合同以中文签署，一式伍份，甲方两份，乙方两份，采购代理机构一份，具有相同法律效力。合同中手写体与印刷体具有同等法律效力。

3、标题。本合同中加入的各章、条、款、项的标题仅为方便阅读而设，不应对本合同的含义或解释有任何影响。

4、弃权。一方未强制执行本合同的一条或若干条款，或未行使其在本合同项下的任何选择权或其他权利，或任何时候未要求另一方履行其在本合同中的任何义务，均不应被理解为该方放弃上述有关条款，或者以任何方式影响本合同的有效性或该方强制执行本合同各项条款的权利，也不应阻止该方在任何时候采取其原本有权采取的其他任何行动。

5、可分割性。本合同的任何条款或规定，如被有权机构判定为无效或不可执行，不应影响本合同其他条款或规定的效力或可执行性，也不应影响该条款或规定在其他情形下的效力或可执行性。

6、费用。本合同各方应各自承担其自身与本合同及本合同项下的交易有关的所有开支和费用（包括法律费用），本合同另有规定的除外。

7、合同修改和补充。本合同未尽事宜，应由双方友好协商解决。如需对本合同及其附件作任何修改或补充，须由双方以书面做出方为有效。修改或补充文件与本合同有不一致的，以修改或补充文件为准。

8、签署授权。本合同签署前，双方将分别向对方提供其授权本合同签署人



代表其签署本合同的授权文件。

9、合同效力。合同将保持其效力直至各方已完全履行合同项下的所有义务并且各方之间的所有付款和索赔已结清。

10、合同附件。合同附件及附件中所列明的备注、说明均为本合同的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。若合同附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

11、本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效；如双方签署日期不一致，以较迟的签署日为准。

(以下无正文，为签字盖章页)

甲方：(盖章) 北京市通州区民政局

法定代表人或授权代表(签字)：

日期：2024年9月23日

乙方：(盖章) 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

企业负责人或授权代表(签字)：张新

日期：2024年9月23日