

清源街道智慧化养老服务平台运营服务项目合同

(2026)街字第 06004 号

甲方：北京市大兴区清源街道办事处

地址：北京市大兴区滨河西里 17 号

法定代表人：佟帅

乙方：北京市芳华养老服务有限公司

地址：北京市丰台区芳星园一区 16 号-3 至 5 层 101 内负 1 层 G011 号

法定代表人：刘小冰

甲方将“清源街道智慧化养老服务平台”托管给乙方运营管理，为了保障本项目正常运营，根据《中华人民共和国民法典》有关规定，明确甲、乙双方的权利和义务，在平等自愿、协商一致的基础上，达成如下协议：

第一条 托管项目及托管服务的标准

1.项目名称：智慧化养老服务平台运营服务项目

2.项目地址：北京市大兴区滨河西里 17 号清源街道办事处北配房

3.项目内容：

①对清源街道智慧化养老服务平台进行全天候 24 小时运营、维护管理。负责制定并及时调整平台的运营方案，保证方案落实，形成闭环管理，让老人切实享受到平台的优质服务；负责平台电话接听和传达；负责第三方服务接单、派单、跟踪及评价全流程；负责平台数据整理和管理；负责低值易耗品的维护；负责对平台设备、器材等清源街道固定资产进行日常检查、保管。

②对清源街道智慧化养老服务平台宣传并开展后期培训。负责制定并落实平台的宣传方案，根据不同类型老人制定不同类型的宣传方案。

③对清源街道智慧化养老服务平台服务商管理。负责对平台服务商的培训；负责定期对平台服务商提供的服务进行评价，及时剔除服务评价差的服务商；负责优质服务商的筛选。

④对平台监测到的紧急情况开展应急处置。组织协调相关人员成立应急处置小组，制定应急处置预案，针对社区老人突发紧急事件及时开展相应的应急处置。

⑤对清源街道辖区内养老机构、养老驿站的运营服务行为进行监管。通过每月走访、收集服务数据、基本养老服务对象及“家护床”对象回访等方式，根据《养老机构管理办法》《北京市社区养老服务驿站管理办法》《北京市养老助餐服务管理办法》及相关法律法规对各方的服务行为、服务内容以及服务规范做监管。

⑥开展辖区高龄、独居、空巢、失独等特殊老年人关怀服务。

⑦协助推进养老服务联合体建设：运用信息化综合平台，整合供需对接、评估计划、质量监控、资源统筹、多元支付、服务协调等功能建立养老服务联合体议事协商机制，定期召开议事协商会议，解决重难点问题。引导为老志愿者为有需求的老年人提供临时陪伴、精神慰藉等公益服务以及参与居家社区养老志愿服务。

4.乙方提供的服务应达到的标准：根据服务内容，每月有平台信息汇总、每月有工作总结和下月工作计划、及时归整服务对象的新需求、合同期内服务对象进行电话回访，核实服务对象情况异动，并作记录。

第二条 项目经费及支付方式

为保证此合同项目正常有序地开展，实现运营管理目标。项目资金的支付方式为分期划拨，划拨资金专款专用，单独核算，建立相应的核算科目。

1. 合同总价：清源街道智慧化养老服务平台项目服务托管经费：人民币 1284999.27 元（大写：壹佰贰拾捌万肆仟玖佰玖拾玖元两角柒分），除物业管理费、供暖、房屋修缮改造、设施设备更新、平台维护及升级费用外，该费用包含保证保障平台全天候运行、平台宣传推广、老年人数据更新及为老服务活动管理费用等全部费用。

2. 付款结算方式：

（1）具体付费时间及金额：甲、乙双方按每六个自然月为一节点结算服务费，甲方于财政资金到位后进行拨付。即第一个节点预付乙方合同金额的 40%513999.71 元（大写：伍拾壹万叁仟玖佰玖拾玖元柒角壹分），第二节点预付乙方乙方合同金额的 40%513999.71 元（大写：伍拾壹万叁仟玖佰玖拾玖元柒角壹分），剩余合同金额的 20%费用以年终审计结果为准结算。

（2）服务费计算起始日期以乙方人员全部实际到岗为准，每节点实际结算费用以服务人员考勤等情况具体计算，经双方确认后支付。

（3）合同期间，如服务人员发生替换等情况，乙方不得向甲方重复收取服务费。

（4）甲方每次支付费用前，乙方在接到甲方通知 2 个工作日内向甲方提供合法有效等额的“智慧化养老服务平台运营服务费”项目增值税普通发票并经甲方验收无误后支付费用。因乙方急于提供发票而导致的付款迟延甲方不承担违约责任。

（5）乙方应按投标时的报价标准支付服务人员工资及相关费用，如有不实，甲方有权向乙方追究违约责任并要求乙方承担相应法律后果。

（6）具体付款时间以甲方向政府采购支付部门提出的支付申请时间（不含政府财政支付部门审查的时间）为准，乙方充分理解财政审核所需时间，不因此追究甲方责任或停止履行合同。

第三条 合同有效期与合同终止

(一) 本合同有效期自 2026年4月1日 起至 2027年3月31日 止。甲方每月在人员管理、服务质量、发挥作用等方面实施考核，每季度做一次绩效考核。年度考核合格后，双方续签下一个自然年度合同。服务期满后，甲方如需继续平台服务，在同等条件下，乙方有续签服务合同的优先权。

(二) 合同的终止：合同履行中出现以下情况，本合同终止、解除。

1. 合同期满，双方未续签的；

2. 按照市、区现行政策标准及清源街道实际情况制定的规定，甲方有权对乙方运营管理进行检查，对于不符合合同及政策要求的，乙方进行整改，经整改后仍不能达标的；

3. 由于甲方原因导致乙方无法合法依约运营的，乙方有权解除本合同的，后续事宜由双方协商解决。

第四条 双方的权利和义务

(一) 甲方的权利、义务

1. 甲方对乙方运营实施的过程进行监督，有权查阅乙方运营管理资料、资金使用情况报告及其他运营材料；

2. 甲方有权依据项目内容，开展绩效考核工作，考核标准应在考核起始日前以书面形式告知乙方或与乙方共同制定；

3. 甲方无偿提供办公场地、设施设备的购置、维护及定期更新（包括但不限于电脑、打印机、复印机、办公桌椅柜等），若因乙方操作不当或人为损坏由乙方承担；

4. 乙方在运营过程中提出合理的诉求，甲方积极配合乙方或主动与相关政府部门沟通、协调，确保此项目正常运营；

5. 乙方应在征得甲方同意后，方可使用“清源街道智慧化养老服务平台”的名义对外开展宣传，甲方给予支持；

6. 甲方按照合同规定的支付时间，及时兑现清源街道智慧化养老服务平台项目运营经费。

(二) 乙方的权利、义务

1. 乙方负责对所有人员招聘、协调以及培训工作的组织，项目工作人员不少于11人。

2. 乙方有义务按甲方要求留存项目审计所需的相关材料，以月度为单位列支项目二级明细账，确保项目费用准确、清晰。

3. 乙方依照本合同服务内容开展运营，未经甲方同意不得私自变更；因非主观因素影响方案正常实施时，乙方可向甲方提出调整服务内容的请求；

4. 乙方在平台运营及宣传过程中必须严格遵守国家相关法律法规；

5.乙方需履行服务内容，定期提供进展情况报告，配合甲方开展实施情况的各项监督检查；

6.乙方应对甲方无偿提供的场地、设备、器材等固定资产登记备案，进行日常检查、保管，如有功能减退或不能正常使用的应予以及时向甲方报备；甲方及时进行设备更新，以便清源街道智慧化养老服务平台正常运行；

7.乙方在运营过程中与员工、服务对象或其他方发生的纠纷包括但不限于人身伤害、医疗纠纷、经济纠纷等，均由乙方自行承担法律责任；

8.乙方有义务做好平台办公场所范围内的安全、消防日常检查工作。

第五条 违约情形

一、乙方在平台运营管理及开展为老服务过程中有如下行为之一的视为违约，甲方有权直接终止合同，并依法追究乙方法律责任：

（一）发生殴打、辱骂老年人等欺老骗老虐老行为、泄露老年人隐私信息以及其他违背公序良俗、违背孝老敬老的行为。

（二）以任何形式开展赌博、宗教迷信、色情等违法违规活动。

（三）发布虚假违法保健食品广告的行为，以及对保健食品保健功能的虚假宣传行为；以各种方式欺诈销售保健食品，或为其他经营主体推销活动提供支持。

（四）假借介绍保险产品名义，向老年人推销基金、信托、第三方理财、P2P网络借贷、股权投资、债权投资等非保险金融产品，以“保本高收益”引诱老年人出资购买等行为。

（五）承诺还本付息，以办理“贵宾卡”“会员卡”“预付卡”等名义，向老年人收取高额会员费、保证金或者为会员卡充值，非法吸收公众资金。

（六）违规倒卖、出租、出售、转让平台经营权。

（七）擅自改变办公场所用途。

（八）从事与老年人、残疾人服务无关的行为。

二、乙方在平台运营管理及开展为老服务过程中有如下行为之一的，甲方有权进行约谈，并责令其在接到通知一个月内通过内部处罚或人员调离等方式完成整改；拒不整改的，甲方有权单方终止本合同，并由乙方承担违约责任，对甲方造成恶劣影响及经济损失的，乙方应赔偿给甲方造成的直接及间接经济损失。

（一）发生虚报工单流量、虚报考勤、虚报工作人员数等行为。

（二）发生伪造平台呼入量或平台使用情况等业务数据等情况。

（三）发生服务对象通过12345或监督举报电话投诉平台服务质量问题且核实后情况属实的。

第六条 绩效考核

根据《清源街道养老服务日常监督方案》，对乙方运营情况进行日常出勤及服务监督检查，根据检查结果每月开展绩效打分。季度得分达95分以上的，不予扣除运营经费；季度得分达85—95分的，扣除3%运营经费；季度得分达75—85分的，扣除5%运营经费；季度得分75分以下的，考虑更换运营商。

第七条 甲方将清源街道智慧化养老平台所有资产编制成册，经双方确认签字后，作为本合同附件，具有同等法律效力。

第八条 在合同有效期内，双方均不能无故单方面解除合同，但甲方遇上级机关政策要求可以解除合同，费用发生以合同约定甲方支付费用及实际发生为依据，进行结算。

第九条 任何一方违约后，另一方均有权要求对方履行合同或要求解除合同，并承担违约给予对方造成的实际损失。

第十条 本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地（即北京市大兴区人民法院）提起诉讼。

第十一条 本合同履行过程中双方相互发送的函件、通知等及由人民法院、仲裁机构向一方发送的开庭传票、诉讼文书、仲裁文书等法律文书，应按照本合同文首所载地址进行送达。任何一方变更前述通讯信息均应及时书面通知另一方，否则另一方仍有权视本合同通讯信息为有效，由此引发的法律后果由变更方承担。

第十二条 其他内容

1. 本合同未尽事宜，经甲乙双方协商后，签订补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

3. 合同不因法定代表人的变更影响合同的履行。

4. 本合同一式肆份，双方各执贰份，均具有同等法律效力。

5. 甲乙双方应主动配合结果查究。

甲方

单位名称（章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：



[Handwritten signature]

乙方

单位名称（章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：



[Handwritten signature]

2026年3月31日

2026年3月31日

附件：

清源街道养老服务日常监督方案

为规范清源街道智慧化养老服务平台的运营服务行为，提高服务质量，更好的服务辖区老年人。根据《中华人民共和国老年人权益保障法》及有关政策法规，结合工作实际，特制定本方案。

一、监管措施

- 1.每周抽查一次平台工作人员日常出勤情况(坐席+外勤人员所在地落实)；
- 2.每周对一单平台工单进行电话回访（工作人员服务态度、服务满意度及工单问题解决率）；
- 3.每周跟进特殊老年人关怀电话完成情况；
- 4.每月核查清源街道智慧养老平台宣传推广等本年度任务情况；
- 5.每月核查平台对辖区各养老机构及养老服务项目的监管情况。
- 6.每月有平台信息汇总并及时归整服务对象的新需求，每月提交工作总结和下月工作计划。

二、监管结果处置

根据各项检查结果以及其月度工作总结及汇报情况对平台运营商进行每月绩效打分。季度得分达 95 分以上的，不予扣除运营经费；季度得分达 85-95 分的，扣除 3%运营经费；季度得分达 75-85 分的，扣除 5%运营经费；季度得分 75 分以下的，考虑更换运营商。