西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目委托协议

甲方（委托方）：北京市西城区民政局

联系人：

联系方式：

乙方（受托方）：北京乐活堂养老服务促进中心

联系人：秦金月

联系方式：18811710578

甲乙双方本着公平、公正的原则，为确立双方的权利和义务及合作方式，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定，经协商签订本协议，并共同遵守。

一、组成合同的文件

1.1 本协议书与下列文件共同构成甲乙双方之间的政府采购合同（简称合同）。各合同文件之间有任何抵触、矛盾或歧义的，应按以下顺序解释：

（1） 本协议书

（2） 中标通知书

（3） 投标文件

（4） 乙方作出的有利于甲方的承诺

（5） 招标文件

（6） 国家法律、行政法规、地方法规、规章、行政规范性文件规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

二、服务事项；服务期限

2.1 甲方委托乙方承接西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目，实现养老家庭照护床位服务、养老助餐管理服务以及社区养老服务驿站运营管理业务流程的规范化、高效化，为老年人提供高质量居家养老、社区养老服务。一是实现养老家庭照护床位申请、签约、结算、统计、运行状况监测、7*24 小时警报信息应急响应、服务质量监测（含呼叫热线）等全面的业务数据维护管理；二是收集养老助餐服务数据及资金拨付数据，实现统计、结算的数字化管理；三是实现驿站涵盖基本养老服务、托养服务以及驿站日常活动内容等服务运营管理；四是实现辖区内养老家庭床位、养老助餐服务以及驿站服务监管数据归集。协助推进西城区养老服

务的规范化建设，全面提升服务质量。

2.2 服务期限：自合同生效之日起一年。

三、甲方权利、义务

3.1 甲方有权要求乙方按照约定内容提供服务。

3.2 甲方有对乙方服务的监督权、考核权和撤销权。

3.3 乙方发布或传播任何违法内容、政治言论、法律/行政法规/国家机关禁止发布或传播的任何内容的，甲方有权立即单方面解除合同并有权依法追究乙方的全部法律责任。

3.4 甲方有义务按照约定的支付方式支付相关费用。

四、乙方权利、义务

4.1 乙方应合法经营，且应合法地履行其在合同项下的各项义务。乙方应接受甲方的委托，依照相关规定及合同的约定提供服务，并对自己的服务承担法律责任。未经甲方书面许可，乙方不得将合同项下全部或部分服务内容转包、分包、委托给任何第三方机构履行。

4.2 乙方应该与代表其履行合同义务的人员（以下简称乙方人员）建立并在合同期限内持续保持合法有效的劳动关系，负责支付乙方人员的工资、福利费用，并为乙方人员办理社会保险及提供法定和约定的其他各种待遇等。乙方人员出现工伤等意外事故等，应由乙方承担全部责任，如因此给甲方造成任何损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

4.3 乙方根据《关于进一步规范西城区养老家庭照护床位服务质量的通知》、《北京市西城区养老助餐服务实施细则（试行）》、《北京市西城区老年人家庭居家适老化改造实施细则》、《北京市西城区社区养老服务驿站运营扶持办法》、《北京市西城区社区养老服务驿站管理暂行办法》、《北京市西城区户籍老年人赴京津冀蒙协同发展区域异地康养补贴扶持办法》要求，依托于西城区居家社区养老服务综合管理平台，开展以下服务内容：

项目服务内容包括居家和社区养老服务质量监测和数据服务，涵盖家庭照护床位、养老助餐、驿站服务、居家适老化改造、康复辅助器具租赁、异地康养等养老业务。

（1） 服务信息管理：实现家庭照护床位、养老助餐、驿站服务、居家适老化改造、康复辅助器具租赁、旅居康养服务与管理等养老服务的全流程服务信息管理，做到服务全程留痕、数据可追溯，实现服务统计、补贴结算、商户管理等的全流程信息管理。

（2） 服务质量监测：通过技术手段、电话回访和线下抽查方式，对服务的真实性、合规性和质量进行监测和核查，提交服务质量监测报告，反馈监管过程中发现的问题，为甲方管理和决策提供依据。

（3） 服务商备案管理：通过平台实现服务商的新增、注销、暂停等备案管理。

（4） 服务商培训：协助开展养老政策的相关培训，开展平台系统工具使用培训。

（5） 热线服务：通过7*10小时服务呼叫热线、微信群等通讯方式，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，及时解决服务商、街道、社区、老人及家属提出的各种问题，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题。

（6） 配合甲方开展其他相关工作。

4.3.1 家庭照护床位服务管理内容

（1） 每月对服务商的评估报告、照护计划、服务记录、效果指标等进行核检。发现有问题的服务商，配合街道开展线下服务质量检查和核实，核查结果报甲方。

（2） 对出现违规订单的服务商进行至少1个月服务质量追溯回访，对出现整改的服务商进行后续至少1个月的服务质量追踪回访。

（3） 24小时监测紧急安全协助服务和警报响应及处理的及时程度，并对已发生的紧急安全协助服务100%进行回访。

（4） 安排专业人员入户，对服务商服务人员现场出现的风险管控不清晰、照护措施不规范、照护计划制定不清晰、智能设备使用等情况做现场指导，及时指出并纠正服务人员的误区与“盲区”，提高服务商服务人员的服务水平。

（5） 每月根据满意度、服务响应率、投诉率、表扬率和差评率及服务内容抽检情况，综合核算每一服务商的服务质量指数，并向甲方提供服务商排名信息。

（6） 每月服务补贴的核查工作，出具审核补贴报告。通过电话回访、服务记录巡查、入户巡查等监管措施，对违反服务真实性、服务规范性的事件进行核实、上报，对存在严重违反服务规范行为的申请约谈、整改。

（7） 根据全区各项服务数据统计情况、服务监管情况等按月向甲方和北京市西城区各街道（简称各街道）提供服务质量监管报告，同时阶段性提供中期报告和终期报告，及时反馈养老家庭照护床位工作阶段性进展、发现及反馈服务过程中存在的各项问题，为甲方决策提供依据。

（8） 提供7*10小时西城养老家庭照护床位服务呼叫热线服务，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题；对服务商已完成的服务项目进行抽查回访，同时接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向甲方及各街道进行汇报。

（9） 提供线上服务支持：通过床位热线、微信工作群等各种渠道，开展服务咨询工作，帮助服务对象更加高效地找到服务商；在已有的服务商、街道和社区相关工作人员养老家庭

床位工作群的基础上，协助甲方进行信息发布，并及时在群内解决服务商、街道、社区、老人及家属提出的各种问题，汇总和报告重点内容。

4.3.2　老助餐服务管理内容

（1）　建立养老助餐点统一台账。备案养老助餐点资质、运营状况、老年人信息等信息；

（2）　实现辖区内养老助餐服务的数据监测。利用助餐系统提供订餐、供餐、结算等全流程数据服务，实现可追溯的数字化管理，并对辖区养老助餐工作情况、数据流量等进行统计分析并提交报告；

（3）　提升养老助餐服务便利性，方便老年人及代理人通过手机版订餐系统订餐，方便养老助餐点实现代点餐，方便养老助餐点完成制餐、配餐、就餐、送餐等全部功能记录；

（4）　建立养老助餐点综合考评机制，对养老助餐点服务量、多样性、满意度、安全性等重点指标进行考核；

（5）　提升老年服务便利，实现“卡、码、脸”多渠道支付方式融合，实现线上线下订餐、助餐操作便利；

（6）　具备嵌入社会餐饮平台的功能，支持引入社会化配送服务于养老助餐点。

4.3.3　社区养老服务驿站服务管理内容

（1）　对全区所有驿站开展的居家养老服务情况进行数据统计，每月形成数据分析报告。

（2）　综合通过线下走访、呼叫中心热线回访、服务管理平台等多种方式，了解掌握社区养老服务驿站服务开展情况，对政府购买服务订单的真实性、满意度以及服务质量等内容进行抽查和管理，对于发现的服务内容、服务质量等相关问题，及时向甲方报告。

（3）　开展涵盖基本养老服务补贴、托养服务补贴等内容核查工作，每半年出具审核补贴报告。

（4）　提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题;对服务商已完成的服务项目进行抽查回访，同时接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向甲方及各街道进行汇报。

4.3.4　老年人家庭居家适老化改造服务管理内容

（1）　实现评估方、施工方、验收方一体化、全链条数据管理。

（2）　老年人及代理人通过手机查看改造案例、查询政策标准、申请和改造进度的服务支持和数据管理。

（3）　评估方通过手机端进行入户评估和改造方案制订的服务支持和数据管理。

（4） 施工方通过手机端或电脑端进行施工改造的服务支持和数据管理。

（5） 验收方通过手机端或电脑端进行改造验收的服务支持和数据管理。

（6） 向甲方和各街道提供统计数据和分析报告。

（7） 提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，对服务商已完成的服务抽查回访。

4.3.5 康复辅助器具租赁服务管理内容

（1） 线上租赁、线下办理，通过线上线下相结合的方式进行康复辅助器具租赁的服务支持和数据管理。

（2） 老年人通过手机端提交租赁申请，查看租赁政策、租赁产品、申请进度。

（3） 区级租赁中心、街道租赁站点查看老年人租赁申请情况、租赁合同信息、产品配送、产品续租、产品回收等业务的服务支持和数据管理。

（4） 向甲方和各街道提供统计数据和分析报告。

（5） 政府补贴数据计算与生成报表。

（6） 提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，对服务商已完成的服务抽查回访。

4.3.6 异地康养服务管理内容

（1） 康养机构信息资源的异地康养公众号维护与区政务网异地旅居康养专栏信息保持同步更新。

（2） 老年人通过手机查询合作康养机构信息和联系方式。

（3） 康养政策和活动的宣传推介展示。

（4） 提供7*10小时政策咨询活动推介详情等内容的便民服务呼叫热线服务。

4.4 运维服务标准和要求

4.4.1 服务数据信息安全要求

服务数据安全应按照国家信息安全等级保护三级及相关安全标准执行，同时在服务技术保障运行、支撑业务和服务数据维护、应急保障等运维方面，通过严格的规章制度和高效的人员配置，实现运行有保障，系统运行和数据安全高效稳定的目标。

数据安全范围服务中涉及的西城区养老业务相关数据信息，其中包括：老年人数据信息（包含id、姓名、区、街道、电话、卡号、是否基本责任对象），有专属部门负责服务数据信息的使用与管理（包括查看、下载、拷贝、销毁等），采用加密、防篡改等技术手段保证

数据信息的安全；对数据信息的使用痕迹（包括查看、下载、拷贝、销毁等）进行数据审计，并及时、完整地保留痕迹记录；记录内容包括但不限于该数据信息的使用时间、使用人、使用方式、数据内容等，还需确保因故需要追溯该数据信息的使用情况时，能够准确做出相关记录。对于服务方操作造成的数据安全信息泄露，由甲方对其做出相应处置。

4.4.2 监管服务标准与要求：

（1） 贯彻落实综合监管服务项目工作决策部署，按照工作要求，配合区、街全力做好监管工作。

（2） 对监管过程中发现的问题及时进行核实并上报甲方和相关街道。

（3） 监管过程中产生的相应文件资料，做好留存工作。

（4） 开设呼叫中心，解答问题、抽查回访并接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向甲方及各街道进行汇报。

（5） 对已产生的服务进行现场巡查工作。

现场巡查工作以抽查方式进行，根据具体服务情况进行现场巡查工作，对服务真实性、服务规范性进行巡查。

对巡查工作中遇到问题进行及时上报并留存巡查记录。

4.4.3 数据运维服务标准与要求：

（1）保障系统运行的稳定性

通过硬件及网络设备监控、系统监控、系统运行状况研究分析等措施，提高数据服务的稳定性。

（2）高效的系统运行维护服务

通过组建各级运维支持团队，加快新需求的响应速度，为系统的用户提供7*12小时问题响应，24小时内解决。

4.5 其他要求

在前期运行中各项业务服务热线要提供延续性方案。

五、保密

5.1 乙方应对其在洽谈、签订和履行合同过程中从甲方获知的文件、资料、数据、信息以及合同履行过程中收集、产生、形成的文件、资料、数据、信息及工作成果承担保密义务，非经甲方事先书面同意，乙方不得将其披露给任何第三方，否则， 乙方应自行承担全部后果，并应承担赔偿甲方损失及其他责任。本条约定在合同变 更、解除或终止后依然有效且应继续被履行。

六、合同价款及其支付

6.1 合同价款：

合同价款预算总额共计1242000元（大写：人民币壹佰贰拾肆万贰仟元整），该金额为含税价。

6.2 合同价款支付：

本协议生效且甲方收到乙方开具的与甲方拟付款金额等额的、符合甲方要求的合法发票经确认无误之日起5个工作日内，甲方按合同价款预算总额的50%即621000元（大写：陆拾贰万壹仟元整）向乙方预付合同价款。

乙方完成合同约定的所有工作且经甲方验收后的20个工作日内，双方按甲方验收结果对乙方应得的合同价款总额进行结算。**结算得出的合同价款总额最多不超过上述合同价款预算总额，甲方无须支付超出的金额**。结算得出的合同价款总额大于甲方已付款项的，乙方应按剩余未付的合同价款金额开具等额的、符合甲方要求的合法发票给甲方，甲方在收到该发票经确认无误后5个工作日内向乙方支付剩余未付的合同价款。结算得出的合同价款总额小于甲方已付款项的，乙方应在双方结算后三日内将甲方多付的合同价款全额返还给甲方。

上述金额均为含税价。除约定的合同价款外，乙方不得以任何理由要求甲方额外支付其他任何费用。

6.3 乙方应于甲方付款前，向甲方提供符合国家法律规定和甲方要求的发票。乙方未能按期提供符合前述约定发票的，甲方可相应顺延付款时间。

6.4 乙方财务信息如下：

账户名称：北京乐活堂养老服务促进中心

开户银行：中国建设银行北京西直门支行

账户号码：11050174500000000172

七、违约责任

7.1 甲方无正当理由违反本协议约定的，乙方有权要求甲方在合理限期内协调解决；如因甲方过错导致乙方未能在约定期限内完成相关合同义务的，乙方应当按甲方要求继续履行全部合同义务，如因甲方过错使乙方实际遭受损失的，甲方应对乙方实际遭受的直接经济损失予以赔偿。

7.2 乙方应按照合同约定完成其在合同项下的全部义务，乙方未完成合同项下的义务，每件事项扣除合同价款预算总额的1%，上限5%；乙方未按约定履行任何合同义务的，甲方有权单方解除合同，合同自甲方的解除合同通知到达乙方之日起解除，同时乙方应当另行给付甲方合

同价款预算总额的10%作为违约金，该违约金不足以支付甲方全部实际损失的，乙方还须赔偿甲方的实际损失。

7.3 合同终止或解除后，乙方应在【3】个工作日内向甲方办理交接手续，包括但不限于：工作交接、财产交接、全部服务过程中收集、产生、形成的文件、资料、数据、信息及工作成果的完整拷贝和移交。乙方应在交接完成后【7】个工作日内，在甲方监督下，彻底销毁其系统中保留的与项目相关的全部数据，并向甲方出具已安全销毁数据的书面承诺函。因乙方拖延办理交接手续或因数据销毁不当给甲方造成的全部损失（包括但不限于行政处罚、民事赔偿、商誉损失等）应由乙方予以赔偿。

八、争议解决

8.1 合同履行过程中产生任何争议的，由双方协商解决。协商不成的，任何一方可依法向甲方住所地的北京市西城区人民法院提起诉讼。

九、知识产权归属

9.1 乙方在履行合同过程中收集、产生、形成的文件、资料、数据、信息及工作成果的知识产权及其他权益，均归甲方所有。但效力性强制性规定对某些权利的权利归属有不同规定的，从其规定。本条约定在合同变更、解除或终止后依然有效且应继续被履行。

十、合法及不侵权

10.1 乙方在履行合同过程中应遵纪守法，尊重社会公德。乙方应保证其在履行合同过程中所实施的行为均是合法的、不侵权的，不侵犯任何单位和个人的合法权益。若乙方未能兑现前述保证的，应对由此给甲方及第三方造成的损失予以赔偿。

十一、不可抗力

11.1 任何一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方， 以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

任何一方迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。甲乙双方可根据不可抗力对合同履行的实际影响等情况，协商决定延期履行、变更合同或解除合同。

十二、其他

12.1 合同未尽事宜，甲乙双方可协商签订书面补充协议予以约定。

12.2 本协议书经甲乙双方的法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

12.3 本协议书一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份。

甲方（盖章）：北京市西城区民政局

法定代表人或授权代表（签字）：

2026 年 6 月 15 日

乙方（盖章）：北京乐活堂养老服务促进中心

法定代表人或授权代表（签字）：

2026 年 6 月 15 日