





依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就 养老服务质量管理提升服务-北京养老服务网及相关系统运营服务 项目的委托运营合作，经协商一致，签订本合同。

## 一、工作内容

甲方委托 北京诚和敬投资有限责任公司 就 养老服务质量管理提升服务-北京养老服务网及相关系统运营服务 项目进行运营，主要包括：

通过北京养老服务网及相关系统运营服务项目，将最新最全的养老服务主体、产品、服务政策与资讯等呈现给广大老年人及家属以及参与养老服务、关心关注养老事业产业的网络用户。通过北京养老服务网及相关系统运营服务项目，实现对本市养老服务领域信息的整合、共享和应用。乙方应当按照下述约定的工作内容及要求为甲方提供服务、保证满足甲方的采购需求。

### 1.北京养老服务网及相关系统运营

#### 1.1 网站内容与平台运营

协助收集整理养老行业相关的政策文件、动态资讯与标准，定期进行更新，便于用户查询和使用。网站平台 web 端页面版面各功能模块优化，以及相关信息核对处理。汇总网站相关数据，开展用户需求分析和整理。具体内容如下：

##### （1）协助收集文字材料、整理相关底稿

1) 网站每日更新发布和推送最新行业热点资讯、养老政策、养老标准、志愿服务信息（包括养老行业人物风采和志愿者风采等内容）、养老服务相关公示及通知等，保障网站及小程序端内容的持续更新，为老年人及广大用户提供方便快捷的一体化信息查询服务，每天不低于 6 篇，每月不低于 166 篇，全年网站资讯内容更新上线不低于 2000 篇。（经甲方确认核实后发布和推送）

2) 针对行业动态和老年人关注的重点领域，整理相关资讯内容在服务号发布，服务号内容每周不低于 1 篇，每月采集资讯不低于 4 篇，全年服务号发布内容不低于 48 篇/年。（发布前需经甲方确认核实）

网站搜集整理及更新内容，每天不低于 5 篇，全年总计搜集整理及更新内容不低于 2000 篇。

（2）协助核对北京养老服务网展示内容信息，协助开展以下信息内容核对，包括但不限于：

1) 养老课堂视频、图文内容核对纠错(不少于47节)

2) web端专题专栏页面内容核对纠错

3) 为弥补养老服务管理信息系统后台现无机构和驿站信息更新后的提醒功能,运营方需要在网站的养老机构、驿站详情页上核对展示内容是否正确,为避免出现信息错误,造成网络舆情,需要运营对养老资源(机构、驿站)详情信息进行不少于3次反复核对,包括养老机构、养老服务驿站、区域养老服务中心(不少于2043家)

4) 养老地图点位信息核对(不少于4151家)

5) 机构人才招聘信息核对(不少于277条)

6) 机构用户评价信息核对(不少于155条)

7) 合作资源提供服务主体信息核对(不少于11家)

8) 旅居项目信息核对(项目不少于117,景点不少于86)

### (3) 数据分析

1) 日报数据分析:北京养老服务网及小程序累计访问量,累计注册用户,累计下单量,客服累计解答用户问题等。1条/日,共计365条。

2) 月报数据分析:北京养老服务网及小程序累计访问量,累计注册用户,累计下单量,客服累计解答用户问题等。1条/月,共计12条。

3) 月数据分析及改进建议方案。北京养老服务网及小程序登录、注册分析,北京养老服务网及小程序下单情况分析,北京养老服务网及小程序问题反馈情况等数据分析及改进建议方案。1条/月,共计12条。

4) 对养老服务网适老化板块上线的运营商的产品、服务内容进行审核并进行问题对接。

## 1.2 养老服务机构语音介绍及三维实景拍摄制作展示

结合各区养老服务机构的实际运营状态,拍摄制作三维实景浏览页面,并对三维实景配音,360度全方位展示养老服务机构环境。预计2025年需完成60家养老服务机构的三维实景拍摄与制作,并实现上线展示。具体内容如下:

### (1) 三维实景拍摄及培训

1) 根据场景实际情况与乙方共同确定设计拍摄方案(0.5-1个工作日)。

2) 与机构方确认方案后,实施指导拍摄(0.5-1个工作日)。

- 3) 与乙方制作人员沟通。
- 4) 通过培训系统软件拍摄技巧，用专门的系统软件进行统一拍摄制作。
- 5) 乙方工作人员资质要求：本科及以上学历，从事相关工作经验3年以上。

#### (2) 三维实景设计制作

- 1) 根据场景实际情况与乙方摄影师共同确定设计拍摄方案(0.5-1 个工作日)。
- 2) 制作三维实景图(1-3 个工作日)。
- 3) 对三维实景图进行优化，在北京养老服务网及移动端部署展示。

#### (3) 语音介绍及三维实景配音

- 1) 内容整理配音讲稿，讲稿由被拍摄养老机构提供本机构介绍。

### 1.3 北京养老服务网站及移动端运营品牌推广

通过线上线下联动方式，向市民展示北京养老服务网，大力推广网站，提高用户对网站的知晓度，更好满足老年人及家属、养老服务市场主体、广大网络用户对北京养老服务资源的供需对接需求。拟通过推广活动提升网站点击率 10% 以上。具体内容如下：

#### (1) 北京养老品牌网站及移动端功能使用专题推广

利用重要节日庆祝（国家法定节假日：元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节和国庆节）、重要文件发布及网站上线周年日（6月28日）等关键时间节点，依托各区所辖社区组织开展专题活动，线上线下同步推广北京养老品牌（北京养老服务网）、网站（www.beijingweilao.cn）及移动端功能使用。全年不少于8场，参与总人数不少于1500人次。

#### (2) 北京养老品牌网站及移动端功能使用日常推广

依托社区养老服务驿站、创新试点机构开展的主题活动等，开展日常网站宣传推广活动，展示推广北京养老服务网，拓宽受众群体，提高网站知名度。全年不少于12场，参与总人数不少于1000人次。

#### (3) 网站及移动端线下推广宣传品策划设计

结合主题推广、日常推广活动需求，以及老年人用户的数字适老化需求，对宣传品形式及内容进行策划设计，需要为海报、易拉宝、三折页、电子屏、亚克力标识牌、卡片设计、封面图等出设计图。内容包括养老机构、养老驿站、养老

助餐点、养老人才招聘、京津冀项目推介等。至少包括主题策划设计10个，相关衍生设计190张。宣传品策划设计产权为甲方。

#### （4）网站UI设计(界面设计)

网站整体视觉规划、人机交互、操作逻辑、界面标准色彩搭配、页面标准组件、banner图、button设计、icon设计、字体设计、插画设计、动效设计、切图及设计规范等。设计成果不少于100page。UI人员资质：本科及以上学历，从事相关工作3年以上。

#### （5）网站视觉设计

设计网站推送的主题电子海报、主题banner图、轮播图、封面图等。主视觉不少于16张，设计图及衍生图320张。视觉设计人员资质：硕士及以上学历，从事相关工作3年以上。

### 2.协助维护网站展现养老助餐点

结合北京市老年人多途径、多渠道获取养老服务助餐信息需求，协助对北京养老服务网及小程序展示的养老助餐点信息进行维护，包括但不限于信息收集核对、档案整理归集。具体内容如下：

#### 2.1 协助核对养老助餐点上线信息

与养老服务网及展示的养老助餐点（2100余家）进行沟通对接，协助核对助餐点上线展示提供的营业执照、食品经营许可证、法定代表人身份证明等资料信息是否齐全完整。核对方式由乙方与养老助餐点协商确定。人员资质要求：大专以上学历，具备相关工作经验。

#### 2.2 协助养老助餐点维护网上日常展示信息

（1）协助指导助餐点做好账号的日常管理维护。

（2）协助对助餐点基本信息内容进行核对，督促商户完善经营信息、更新菜品信息。

（3）协助现场走访或线上访问助餐点，对经营异常的商户由甲方核实后进行下架。

（4）协助上线助餐点配置助餐商户开通微信支付等功能，方便老年人在助餐点线上下单。

（5）畅通投诉处理渠道，协助处理纠纷，了解用户及商户需求并及时反馈。

### 3.网站及客服

人员资质要求：大专以上学历，具备相关工作经验。在线咨询和400热线服务人员应具备良好的职业素养，能耐心解答用户各种问题。

#### 3.1 网站在线咨询

(1)为广⼤老年人及网站用户提供24小时在线文字咨询以及大模型智能客服服务。24小时在线客服可跟进投诉处理、建议反馈，包括但不限于咨询如何在线办理养老助残卡、老年人能力评估、老年人补贴津贴领取、在线申请康复辅具补贴等操作流程及入住异地养老机构奖励补贴政策，助力京津冀养老服务协同办理等；大模型智能客服可根据相关文件做出基础回答，为用户提供政策宣教、服务讲解、健康科普的选择，同时支持更新数据接入到大模型。

(2)为养老服务机构、驿站及助餐点等服务主体提供24小时在线文字业务咨询服务。包括但不限于包括困境家庭服务对象入住养老机构补贴、基本养老服务对象签约、养老机构、助餐点信息修改等业务办理咨询。

#### 3.2 400-670-5115 热线

(1)为广⼤老年人及网站用户提供24小时400-670-5115热线咨询服务，介绍网站服务功能，注册办理流程，网站留言及使用方式方法，包括但不限于：养老服务机构查询、为老服务商查询、为老服务项目咨询等；

(2)为养老服务主体提供平台入驻展示服务咨询；指导养老服务机构进行服务项目展示；

(3)为用户提供400-670-5115热线接听投诉建议，记录存档，并将相关内容报甲方进行处理，协助甲方与投诉用户及被投诉机构双方就投诉事宜沟通，跟进反馈结果。

#### 4.协助开展网站对接数据核对及优化

协助对北京养老服务管理信息系统推送的数据进行核对校验，避免出现数据错误。校对同步数据为每日同步，通过后台系统进行校对同步，有问题立即处理。具体内容如下：

4.1 校对同步的数据，北京养老服务网对接北京养老服务管理信息系统，每天同步1000余家养老机构，1600余家养老驿站，2100余家养老助餐点数据。

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12

4.2 甲方提出的优化需求、功能需求进行小版本升级，为用户带来更好的网站体验。

4.3 维护平台现有接口、对接其他网站平台接口和适配接口变更。

4.4 配合网安部门对网站实施安全检测、渗透测试和安全功能优化，保障网站运营安全，及时调整网站运行中发生的故障和异常。

## 5. 人员资质

成立专项运营团队，按照甲方要求配备对应数量的服务人员完成本合同记载的项下所有工作。

项目负责人人员，应具有相关专业中级及以上职称，具有相关工作经验，能组织团队成员优质高效完成本项目既定目标。

项目团队各成员需具备3年及以上工作经验且构成需专业配置合理，职责清晰、具有相关工作经验。包括文字编辑人员、网络编辑人员、三维实景拍摄摄影师、三维实景设计制作人员等。

## 二、履约验收要求

1、履约验收的主体、时间、方式：由甲方在合同履约结束后组织召开验收会。

2、履约验收程序：下发验收通知，通知乙方准备验收材料和报告；由甲方根据提交的材料和汇报内容进行审核；出具验收报告。

3、履约验收的内容：针对本合同第三条履行期限、地点和方式中成果要求进行履约验收。

4、验收标准：符合本合同第一条工作内容对于本项目的运营要求。

## 三、履行期限、地点和方式

1、本合同自 2025 年 7 月 18 日至 2026 年 7 月 17 日在北京履行。

### 2、成果要求

按照甲方要求的数量，提供纸质版及电子版成果。

纸质成果：《年度养老政策文件汇编》。

电子成果：年度《运营工作报告》1份；平台运营服务记录1份；平台功能模块测试计划、报告1份；客户满意度调查表及分析报告1份；月度《运行情况

报告》；《年度养老政策文件汇编》1份；并提供下述表单中记载的内容：

养老服务机构信息核实更新	机构、驿站信息审核表
养老服务机构公共查询页面舒适度升级	公共查询页面舒适度升级效果对比介绍（PPT）
养老服务机构经纬度点位核查及推送	1) 机构、驿站经纬度坐标列表。 2) 网上地图标定点范围截图。
24小时养老服务供需对接服务电话	24小时养老服务供需对接电话服务记录单
养老服务机构信息查询移动端功能优化	养老服务机构信息查询移动端功能优化效果对比报告（PPT）
养老服务机构信息查询页面及移动端养老资讯原创编辑更新	网站及移动端资讯名称数据列表
养老服务机构语音介绍及三维实景拍摄制作展示	机构、驿站三维全景展示链接列表
北京养老服务网站及移动端运营品牌推广	线下活动表

#### 四、甲乙双方权利和义务

##### （一）甲方权利和义务

1、本合同生效后，甲方将北京养老服务网及移动端管理的相关权限授权给乙方，包括（域名空间的账户和密码、网站后台的账户和密码）。

2、本合同生效后，甲方将北京养老服务网及移动端相关业务交给乙方运营，包括（网络平台的运营、网站广告的运营、网络品牌的建立等相关业务）。

3、甲方应为乙方提供开展北京养老服务网及移动运营工作的相关资料和环境支持。

4、甲方应为乙方提供开展北京养老服务网及移动端品牌建立及推广的必要支持。

5、甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权要求乙方立即纠正；对于乙方工作不完善之处，甲方有权提出调整意见，乙方应当根据甲方意见及时调整或整改。

##### （二）乙方权利和义务

1、乙方应当按照本合同约定的内容提供相应服务，做好北京养老服务网及移动端的运营工作。

2、乙方提供的项目服务应当遵守国家现行法律、法规的规定，遵守社会公

共秩序，保障政府部门的社会形象，保障公民、法人或者其他组织的合法权益。

3、本合同有效期内，乙方在不影响使用效果的情况下，经甲方书面同意，可以在服务成果上标注服务提供者名称、标识等内容。

4、乙方应向甲方报备持有北京养老服务网及移动端账号的人员信息，每季度对相关人员进行安全教育和培训，确保系统安全稳定。

5、如在运营过程中，需要处理北京养老服务网及移动端产生的个人信息或政务数据，须定期开展数据安全风险评估，采取必要的技术措施，保障数据安全。在开展敏感个人信息处理、委托第三方处理个人信息等法规规定的情形下，按照法规要求开展个人信息保护影响评估。

6、在运营过程中，如需使用甲方提供的基础数据，未经甲方书面同意，不得超出委托范围使用甲方提供的基础数据。

7、乙方对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据（无论是书面的还是电子的），以及对甲方服务形成的任何交付物，负有保密责任。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式向任何第三方提供或透露。

8、如发生乙方不当使用信息和数据或导致信息和数据泄露的，甲方有权立即解除本合同，并向乙方主张赔偿损失等，同时乙方应依法承担全部法律责任。本保密义务不因本合同的期满、解除或终止而免除。

## 五、合同金额及其支付方式

（一）本项目合同金额总计人民币（大写）叁佰肆拾伍万元整。

（二）支付方式

甲方应在收到乙方出具的正式税务发票后，按照如下约定，支付相应合同款项。

（1）本合同生效后，乙方向甲方提供等额税务发票，甲方收到发票后10个工作日内向乙方支付合同金额的70%，计人民币（大写）：贰佰肆拾壹万伍仟元整（小写：¥ 2415000元）。

（2）乙方完成全部工作且通过甲方验收后20个工作日内乙方向甲方提供等额税务发票，甲方收到发票后10个工作日内向乙方支付项目剩余金额，计人民币（大写）：壹佰零叁万伍仟元整（小写：¥1035000元）。

（3）甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制，可以顺延付款期限，甲方

不承担违约责任，但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方，且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

## 六、项目成果的归属和分享

- 1、基于本合同项目服务形成的计算机软件著作权归甲方所有。
- 2、项目合作形成的全部数据、信息归甲方所有，乙方仅有权在项目合作所涉事项范围内依法使用。
- 3、未经甲方书面同意，乙方不得将项目合作形成的知识产权转让、赠与他人、质押或设定权利限制。

- 4、在本合同履行过程中，乙方如出现经营困难、拟被注销、撤销或其他导致难以履行本合同的情形；或者应甲方要求，为保障平台平稳运行与数据安全；或者本合同履行完毕，乙方应在上述情形发生之日起7日内，将履行本合同形成的全部知识产权（包括平台计算机软件源代码等）、平台管理权限（账户与密码），以及服务形成的数据、信息、文档等交付给甲方，并在交接过渡期（1个月）中保障移交平稳。

## 七、违约责任

违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，承担违约责任。

- 1、因乙方原因无法实际全面履行合同内容，致使合同目的无法实现的，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方返还已收取的全部项目合同金额，并按本合同总金额的20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

- 2、甲方在履约验收时按照合同工作内容逐项验收，如乙方违反本合同约定的内容，提交的成果不合格的，经甲方同意，乙方应减收合同金额并采取相应的补救措施；成果有严重缺陷或经修改超过1个月仍然不合格的，甲方有权解除本合同，乙方应当返还已收取的全部项目合同金额，并按合同总金额的20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

- 3、乙方违反保密义务给甲方造成任何损失的，应当赔偿甲方因此遭受的全部经济损失，并按合同总金额的20%向甲方支付违约金，违约金未能弥补甲方全部经济损失的，乙方应继续承担赔偿责任。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。



4、乙方保证甲方使用合同项下乙方工作成果的任何一部分时免受任何第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉或索赔。如因此产生与第三方之间的纠纷，乙方应当自行负责争议处理，并承担相应的法律责任。如果甲方收到本项目成果的知识产权有关指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼费用、仲裁费用、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。如经法院或仲裁机构认定为侵权或者有因达成和解协议造成撤稿等不良影响的，应按合同总金额的 20%向甲方支付违约金。

5、本项目禁止乙方转包、分包，因乙方转包、分包给甲方造成任何损失的，应当赔偿甲方因此遭受的全部经济损失，并按合同总金额的 20% 向甲方支付违约金，且甲方有权终止合同。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。

6、在合同履行过程中，乙方如违反本合同第六条第 4 款内容，如乙方未按合同规定向甲方交付资料，乙方应按本合同总金额的 20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

#### 八、合同争议的解决方式：

本合同在履行过程中发生争议，双方当事人应协商解决；如协商不成的，由甲方所在地人民法院诉讼解决。

#### 九、其他

1、甲方委托乙方承担本合同内容以外的工作服务，由双方另行协商。

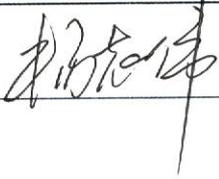
2、由于不可抗力因素致使合同无法履行时，发生不可抗力的一方，应于不可抗力发生之日起 14 日内以书面形式通知对方，由双方协商解决。

3、本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效；本合同一式四份，甲乙双方各执两份，每份具有同等法律效力。

4、本合同未尽事宜，双方可签订书面补充协议。有关协议及经双方认可的来往电报、传真、会议纪要等，均为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）



委托人(甲方)	单位名称	北京市民政局			合同专用章 或 单位公章  
	法定代表人/ 委托代理人	 (签字)			
	项目联系人	(签字)			
	住 所 (通信地址)	北京市通州区留庄路 4号院2号楼	邮政 编码	101117	
	电 话	/	传真	/	
	开户银行				
	帐 号				
2025年7月8日					
受托人(乙方)	单位名称	北京诚和敬投资有限责任公司			合同专用章 或 单位公章  
	法定代表人/ 委托代理人	 (签字)			
	项目联系人	 (签字)			
	住 所 (通信地址)	北京市东城区安化北 里1号2幢5层2-1	邮政 编码		
	电 话	010-84038100	传真		
	开户银行	中国工商银行北京陶然亭支行			
	帐 号	0200049109200231823			
2025年7月8日					

