

亦庄镇养老服务联合体建设与运营服务项目 托管服务合同

甲方：北京市大兴区亦庄镇人民政府

法定代表人：缙泽鹏 职务：镇长

住所：北京市大兴区亦庄镇北环西路8号

乙方：北京市大兴区金锐社区服务中心

法定代表人：徐增凤 职务：理事长

住所：北京市大兴区魏善庄镇魏善庄村

根据《中华人民共和国民法典》有关规定，为了保障项目正常运营，明确甲乙双方的权利、义务，双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方将“亦庄镇养老服务联合体建设与运营服务项目”托管给乙方运营相关事宜达成如下协议：

第一条：项目内容

项目名称：亦庄镇养老服务联合体建设与运营服务项目

项目地址：北京市大兴区亦庄镇广德中巷五号院

具体内容：

1、建立亦庄镇养老服务联合体，实现亦庄镇养老服务老联体优质、高效为老年人提供服务。协助亦庄镇政府推进老联体建设，实现服务标识、服务理念、服务平台及评价标准“四统一”，推动养老服务全覆盖，精准对接老年人服务需求，制定老联体建设计划。

2、运营管理亦庄镇养老服务联合体，满足为老年人提供各项服务的需求。为老公共服务资源整合率达到100%，纳入老联体的养老服务机构、医疗机构、为老服务商比例达到100%，对各成员单位的服务质量、消防安全、食品安全等日常监管覆盖率100%；建立镇街老年人需求发现制度；建立镇街老联体议事协商制度；建立督办调度机制，推动问题解决；落实接诉即办机制，切实提高12345涉老问题诉求响应率、解决率、满意率；所有社区、村养老顾问全覆盖，熟悉掌握本辖区养老服务资源及相关养老政策，在各村、楼门公布养老顾问联系电话，实现公示知晓率100%；驿站持续运营并有效开展服务，基本养老服务对象动态签约率达到95%以上；强化养老信息宣传，全年通过各种渠道发布信息不少于

12 条：建设一刻钟居家养老服务圈（助餐、助洁、助急、助浴、助行、助医等）；对高龄、独居及特殊困难老年人开展巡视探访率；居家社区养老紧急救援系统全面建立。

3、对老年人、社区居委会、服务商开展服务需求与服务资源调研，对调研结果，形成服务菜单进行分类管理。

4、开展多种形式的宣传与推广工作。

5、实现亦服务指挥调度平台服务功能，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，负责对平台设备、器材等固定资产进行日常检查、保管。

6、对 12345 北京市民热线、网格巡查案件、亦便民热线投诉案件处理。

7、对紧急呼叫的情况开展应急处置。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。

8、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。

9.根据服务内容，每月有平台信息汇总、有工作总结和工作计划、及时统计服务对象的新需求、协议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。在需求服务过程中，确保做到派单必接单、接单服务好、服务满意度高的效果，并做好定期回访。

第二条：项目经费及支付方式

为保证此项目正常有序地开展，实现托管目标，项目资金分期拨付，拨付资金专款专用，乙方单独核算，建立相应的核算科目。

1. 服务费用：亦庄镇养老服务联合体建设与运营服务项目托管服务费为 229.6 万元，（人民币大写）贰佰贰拾玖万陆仟元整；

2. 服务费主要包含日常运营费用、活动经费、人员经费、易耗品、办公用品等费用。

3. 经费结算方式：

(1) 付费时间及金额：本合同服务费将分为四次拨付。第一笔资金应于甲乙双方签订合同生效之日起 10 个工作日内，甲方拨付乙方本合同金额的30%，即68.88万元（人民币大写：陆拾捌万捌仟捌佰元整）；第二笔应于项目执行第4个月，乙方提出申请后，甲方拨付本合同金额的30%，即68.88万元（人民币大写：陆拾捌万捌仟捌佰元整）；第三笔应于项目执行第7个月，乙方提出申请后，甲方拨付本合同金额的30%，即68.88万元（人民币大写：陆拾捌万捌仟捌佰元整）；最后一笔应于项目周期结束后，经评估验收合格，由审计单位开展审核工作，按照审计报告的资金总额且结合绩效考核情况，一次性拨付剩余服务费；

(2) 甲方拨付费用前，乙方应向甲方提供合法有效等额的项目服务增值税发票和验证发票真伪的证明材料，均加盖财务章，并经甲方验收无误后，审批拨付费用，否则，甲方有权延期付款，并不承担违约责任。

第三条：合同期限与终止

(一) 托管期限为：自 2024 年 03 月 01 日起至 2025 年 02 月 28 日止；

(二) 合同终止

合同履行中出现以下情况，本合同终止、解除。

1. 协议期满，双方未续签；

2. 甲方有权自行对乙方进行综合评议。如经甲方综合评议后，乙方综合评议指标未达标（指标由甲方按照市、区政策规定及亦庄镇实际情况制定），经整改后仍未达标的，甲方有权解除本合同，乙方需无条件撤出，返还甲方相关场地、设备、器材等固定资产，甲方不承担任何赔偿责任；

3. 对运营期间因乙方原因发生的包括但不限于治安、消防、医疗、护理、食品等重大责任事故，甲方有权终止乙方的运营权；

4. 因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，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全过程进行监督，有权要求乙方随时提供运营进展情况及资金使用情况的报告及相关材料；

2. 为保障项目运营的顺利进行，甲方对《实施方案》制定具体的考评意见，定期对《实施方案》中的工作内容开展绩效考核工作，对运营进度、工作质量完成情况进行综合指标测评；

3. 在乙方提供项目运营服务过程中，甲方可帮助乙方协调相关政府部门和单位；

4. 乙方在征得甲方同意后方可“亦庄镇养老服务联合体”的名义对外开展运营活动，甲方可给予支持；未征得甲方同意使用“亦庄镇养老服务联合体”的名义实施的行为，其产生的不良后果由乙方自行承担。

（二）乙方的权利、义务

1. 乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额拨付项目运营经费；

2. 乙方须按本合同及《实施方案》开展运营，未经甲方同意不得私自变更，因非主观因素等原因出现影响方案未按要求实施情况时，乙方可向甲方提出调整《实施方案》的要求；

3. 乙方在运营过程中必须严格遵守国家相关法律法规，如乙方发生违法运营的情况，甲方有权解除合同，其后果乙方承担；

4. 乙方须按《实施方案》中规定人数安排相应到岗到位开展工作，并按甲方要求提供《实施方案》进展情况报告，配合甲方开展实施情况的各项监督检查，乙方应自合同签订之日起，每季度向甲方书面报告一次运营情况；

5. 乙方在履行合同过程中，不得将此项目委托给第三方；

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，进行日常维护、检查、保管，如有损坏应予以及时修复，属于人为损坏或保管不当丢失的，应原价赔偿；设备器材功能减退，不能正常使用向甲方提出申请报废进行更新；

7. 乙方应建立严格的管理体系，对日常管理工作做到公开化、系统化、规范化；

8. 乙方在运营期间与员工、服务对象或其他方发生的任何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。

第五条：签订本合同时，甲方应将提供的资产编制成册，双方确认后作为本合同附件。

第六条：乙方应完成甲方交付的与服务项目相关的其他临时性工作。

第七条：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，可以向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第八条：其他内容

（一）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；

（二）本合同自双方签字并盖章之日起生效；

（三）本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力；

（四）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。

（五）甲乙双方主动配合接受结果查究。

第九条：附件：《亦庄镇养老服务联合体建设与运营服务方案》

（以下无正文）

甲方（章）：

法定代表人（签字）

或委托代理人（签字）

2024年2月29日



乙方（章）：

法定代表人（签字）

或委托代理人（签字）

2024年2月29日



附件：亦庄镇养老服务联合体建设与运营服务方案

一、服务目标

通过公开招标，以购买社会服务的形式，对“亦庄镇养老服务联合体建设与运营服务项目”（以下简称该项目）进行整体运营，依托该项目实现亦庄镇养老服务的公共服务、便民服务、公益服务、紧急帮助四大服务功能，进一步提升全镇老年人的获得感、幸福感和安全感，实现对亦庄镇居民的菜单式、智能化服务，打造亦庄地区特色服务。

二、服务内容

（一）建立亦庄镇养老服务联合体，实现亦庄镇养老服务老联体优质、高效为老年人提供服务。协助镇政府推进老联体建设，实现服务标识、服务理念、服务平台及评价标准“四统一”，推动养老服务全覆盖，精准对接老年人服务需求，不断完善老联体建设工作计划。

（二）运营管理亦庄镇养老服务联合体，满足为老年人提供各项服务的需求，协助镇政府实现养老服务相关指标。

（三）对老年人、社区居委会、服务商开展服务需求与服务资源调研，对调研结果，形成服务菜单进行分类管理。

1、设计居民服务需求调查问卷。依据甲方提供的服务对象名单，以85%人数比例进行服务需求的问卷调查，以了解社区居民的社区服务需求。

2、设计社区访谈提纲。依据甲方提供的19个社区名单，100%比例开展各社区对接与调研工作，以了解各社区的服务需求与服务资源情况。

3、设计服务商访谈提纲。根据当地服务商情况，分类进行服务项目的对接与调研，以了解当地服务商对平台的需求与服务资源情况。

（四）开展多种形式的宣传与推广服务工作。

1、平台门户信息更新维护：建立信息更新机制，确保信息及时更新；优化门户网站，增加文化照片分享，让更多的居民可以方便获取相关信息，宣传社会管理的成绩和亮点，体现政府关爱。

2、对服务商进行宣传，帮助居民了解服务商的服务内容。

3、积极推进居民参与建设，居民可以通过在线留言、建议、意见、咨询等

方式向亦服务指挥调度平台谏言献策,从而使亦服务指挥调度平台建设贴近百姓、贴近生活。

(五) 实现亦服务指挥调度平台服务功能,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,负责对平台设备、器材等固定资产进行日常检查、保管。

(六) 对 12345 北京市民热线、网格巡查案件、亦便民热线投诉案件处理。

(七) 对紧急呼叫的情况开展应急处置。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。

(八) 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。

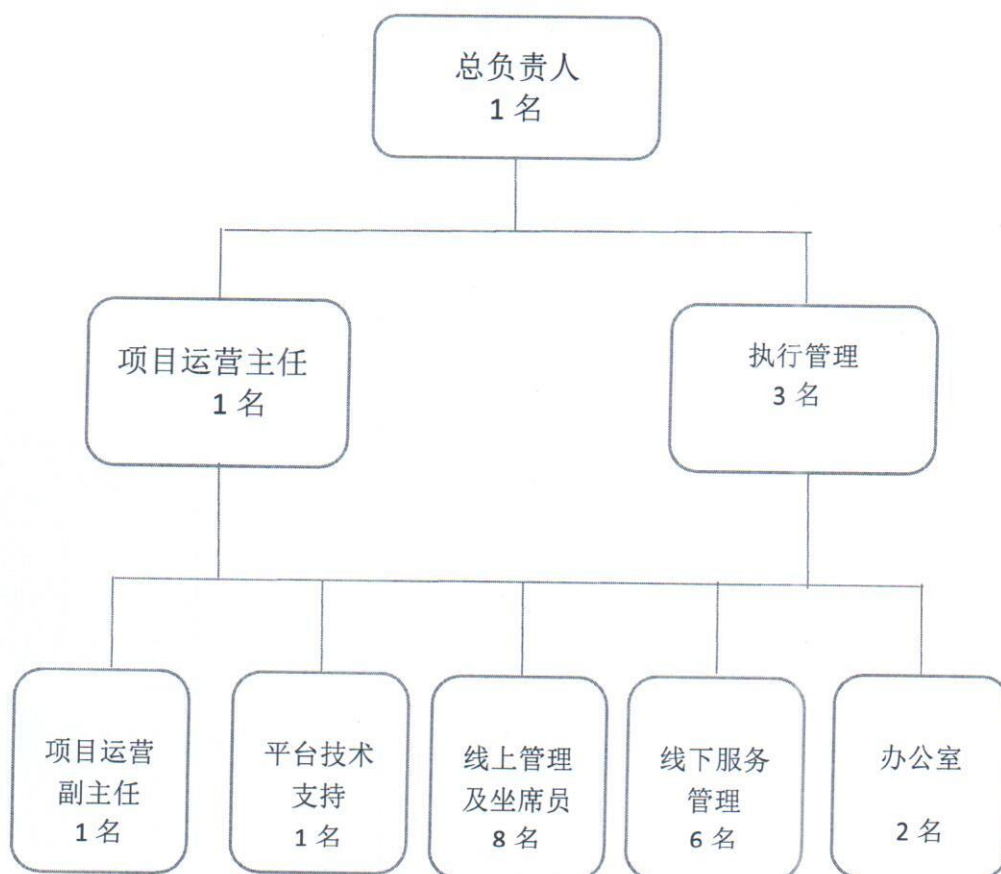
(九) 每月有服务信息汇总、有工作总结和工作计划、及时统计新需求、进行电话回访、核实服务对象情况异动,并作记录。在需求服务过程中,确保做到派单必接单、接单服好、服务满意度高的效果,并做好定期回访。

三、服务量化菜单

序号	服务项目	工作内容	量化预计数	服务标准要求 或服务效果
1	建立亦庄镇养老 老服务联合体	协助亦庄镇政府推进老联体建设，实现服务标识、服务理念、服务平台及评价标准“四统一”，推动养老服务全覆盖，精准对接老年人服务需求，	制定老联体建设计划	实现亦庄镇养老服务老联体 优质、高效为老年人提供服务
2	运营管理亦庄 镇养老老服务联 合体	为老公共服务资源的整合，养老服务机构、医疗机构、为老服务商，对各成员单位的服务质量、消防安全、食品安全等日常监管；建立老年人需求发现制度；建立老联体议事协商制度；建立督办调度机制，推动问题解决；落实接诉即办机制，切实提高 12345 涉老问题诉求响应率、解决率、满意率；所有社区、村养老顾问全覆盖，熟悉掌握本辖区养老老服务资源及相关养老政策，在各村、楼门公布养老老顾问联系电话；驿站持续运营并有效开展服务，基本养老老服务对象的动态签约；强化养老老信息宣传；建设一刻钟居家养老老服务圈（助餐、助洁、助急、助浴、助行、助医等）；对高龄、独居及特殊困难老年人开展巡视探访率；居家社区养老老紧急救援系统全面建立。	为老公共服务资源整合率 达到 100%；为老服务商比 例达到 100%；日常监管覆 盖率 100%；养老顾问联系 电话，实现公示知晓率 100%；基本养老老服务对象 动态签约率达到 95%以上； 发布信息不少于 12 条；开 展巡视探访上门 1 次，电话 探访每周 1 次；居家社区养 老紧急救援 7*24 小时服务， 按实际发生计数。	满足为老年人提供各项服务 的需求，指标按照当年下达 的任务进行适当调整。

序号	服务项目	工作内容	量化预计数	服务标准要求 或服务效果
3	老联体服务商 的拓展	补充完善亦庄镇养老服务联合体成员单位，建立各项工作机制，指定老联体服务协议，组织签订服务协议。	随时增加调整不少于 10 家	提升养老服务能力及水平。
4	呼叫服务	平台值守与电话的接听服务。线上、线下服务，对接需求，开展为老服务工作，随时完成服务。	以实际呼叫数为准	要确保座席交接班衔接有效，派单、转介准确、及时。
5	信息管理	老年人信息在服务期内动态管理，与前期服务工作保持良好的衔接，完善镇政府对居家养老老年人建档要求，对新增的信息及时调研、建档。	按提出的名单数	达到 100%建档。
6	12345 服务	对 12345 北京市民热线、网格巡查案件、亦便民热线投诉案件处理。	按实际件数。	接诉即办按规定时限完成结案上报。
7	主题活动	喜迎春节夕阳红茶话会，端午节健康等宣传活动，中秋节宣传活动，重阳节敬老月主题宣传活动，老年人健康管理主题活动。	5 场次。	让老年人感受到党和政府的关心关爱。
8	线下社区推广 活动	宣传亦庄镇养老服务联合体服务项目、养老政策、机构集中养老、驿站托老服务、防养老金融诈骗等；为老年人提供义务理发服务。	每月至少开展 1 次，每次控制 50 人左右。	为参加活动的老年人发放纪念品。让老年人感受到党和政府的关心关爱。

四、人员配置情况



五、经费预算

序号	分项名称	合价（万元）	备注/说明
1	人力费用	207.6	基本工资、绩效工资、单位承担及代缴个人的社会保险及公积金
2	服务活动费用	5.2	低值易耗品、志愿服务、活动策划宣传费、服务费等
3	管理费用	16.8	法定计提缴纳的工会经费、残保金、职工福利费、管理人员费用、绩效、职工招聘及离职费用等
4	税金	0	实际发生在各分项中调剂使用，总费用不变
5	总价	229.6	总费用不变，实际发生可在各分项中调剂使用