

北京通-养老助残卡制发及相关服务 数据加工处理服务采购项目(第2包: 线下保障服务) 合同书

甲方:北京市民政局

乙方:北京市北京通养老助残卡服务中心

依据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规,甲方委托乙方开展北京通-养老助残卡线下保障服务。甲乙双方遵循平等自愿有偿的原则,经协商一致,达成如下合同条款:

第一条 定义

本合同下列术语应解释为:

1.1“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议,包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2“服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务,详见合同条款及相关附件。

第二条 合同总价

2.1 合同总价:2020年合同总价为696.8万元人民币(大写:陆佰玖拾陆万捌仟元)。

2.2 分项价格:本合同共分四大项工作内容,各项内容价格如下:

- 1 线下核对:66.8万元
- 2 政策与业务咨询服务:507.6万元
- 3 风险防控与纠纷处理服务:81.6万元
- 4 服务质量监控:40.8万元

在满足项目服务需求的前提下,乙方若对分项价格有所调整和变动,须报甲方审计部门核查。

2.3 经招投标程序的合同,合同总价应为中标报价,并据实结算。

第三条 付款方式及条件



3.1 付款方式： 银行转账或支票

乙方收款信息：

单位名称： 北京市北京通养老助残卡服务中心

开户银行： 北京农商银行雍和宫支行

单位帐号： 1606000103000002516

3.2 付款条件：本合同生效后 20 个工作日内，甲方向乙方支付本合同金额的 70%，即人民币 487.76 万元（大写：肆佰捌拾柒万柒仟陆佰元）；

视项目完成情况，项目经甲方验收合格后，由甲方按验收结果向乙方支付合同余款。若项目验收实际费用不足合同款、由甲方按实际费用支付，如乙方在本合同执行过程中提供的服务工作量超出本合同约定的部分，甲方另行追加支付。若涉及返还或追加支付事宜，双方签署书面补充协议另行约定。甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款。甲方在向乙方支付款项时，如遇市财政局国库结账等特殊时期，具体支付时间将根据北京市财政局有关规定执行，不视为甲方违约。

对于甲方所支付的项目款，乙方应做到专款专用，乙方所有的项目支出，应做到专门记账，倒溯可查。

3.3 履约保证金

本合同生效后 20 个工作日内，乙方向甲方提交合同总金额 10%的履约保证金人民币 69.7 万元整（大写：陆拾玖万柒仟元），用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。项目终验合格、合同期满后 30 天内，如果乙方没有任何违约情形，甲方将把履约保证金无息退还乙方。乙方如未按期完成工作任务，乙方同意承担违约责任，甲方不退还履约保证金。

第四条 合同期限

4 服务周期

自合同生效之日起至本项目合同内容下的工作完成之日止。

第五条 服务内容

甲方委托乙方按甲方需求与要求承担北京通-养老助残卡项目的相关运营管理工作，最大化提高服务对象的满意度，在北京通-养老助残卡制卡、发卡以及老年人持卡享受优待服务等老年福利政策过程中提供线下核对、风险防控、政策与业务咨询、服务质量监控等方面的线下保障服务。具体包括：

5.1 线下核对。

5.1.1 乙方对信息平台审核不通过的信息进行线下核对，并于3个工作日内向信息平台反馈审核结果。将线下核对资质通过的信息报信息平台进行数据更新与二次核对。将线下核对资质不通过的信息告知申请人核对结果，进行业务中止或再申请，并将核对结果报信息平台备案。每月生成线下核对情况报告分析，报系统备案。

5.1.2 乙方对定期主动核对结果进行5个工作日内线下审核确认，并将结果报信息平台进行处理。对于审核确认为不再符合优待资质的情况，须通知持卡人或其利害关系人于一个月内向银行申请中止、注销北京通-养老助残卡，一个月后若无申请，则通知银行和相关部门中止卡的相关功能和服务。

5.1.3 主要核对内容包括但不限于：

5.1.3.1 数据缺失和不符。在规定时间内，采集有效证据，完成因老年人口数据库没有老年人信息，系统自动审核失败的制卡数据线下审核工作。

5.1.3.2 人员去世。在规定时间内，采集有效证据，完成因老年人口数据库显示老年人去世，系统自动审核失败的制卡数据线下审核以及入户核实工作。

5.1.3.3 人员年龄未到。在规定时间内，采集有效证据，完成因老年人年龄未到，系统自动审核失败的制卡数据线下审核工作。

5.1.3.4 已办理业务的二次重复申请。在规定时间内，采集有效证据，完成因老年人前期已在养老系统办理过申请制卡业务，系统自动审核失败的制卡数据线下审核工作。

5.1.3.5 实际年龄与身份证明年龄不符。在规定时间内，采集有效证据，完成因老年人实际年龄与身份证明年龄不符，需要修正老年人口数据库中老年人年龄的线下审核工作。

5.1.3.6 户籍迁入。在规定时间内，采集有效证据，完成因外埠老年人户籍已迁入北京市，但老年人口数据库显示老年人为外埠，需要修正老年人口数据库中老年人户籍信息的线下审核工作。

5.1.3.7 户籍迁出。在规定时间内，采集有效证据，完成因京籍老年人户籍已迁出北京市，但老年人口数据库显示老年人为京籍，需要修正老年人口数据库中老年人户籍信息的线下审核工作。

5.1.4 乙方负责对银行申请信息的准确性进行资质审查与管理，对违规行为进行

核查与处理。

5.1.5 乙方按照《北京通-养老助残卡管理办法》（京民老龄发〔2018〕）及政府相关规定，协调联络制卡银行、市政交通一卡通公司等各方的业务工作，解决制卡过程中遇到的问题，处理业务纠纷，保障制卡进度，督促各方按要求开展业务工作。

5.1.6 乙方负责处理系统预警业务，实施主动终止，实施卡注销管理，解决因死亡数据不准确造成的卡注销问题。

5.1.7 对持卡人信息进行数据维护。乙方通过电话外呼等方式，定期维护所有持卡人信息，包括居住地址、紧急联系人、联系方式等，保持所有持卡人信息的准确性。

5.1.8 乙方需针对线下核对工作提供详细处理方案、服务规范和工作时效、效率、质量要求，按甲方线上业务需求提供调查、核实、取证等支持性服务。

5.2 风险防控与纠纷处理

5.2.1 风险防控

乙方对制发卡业务的社会风险进行防控与处置，制定风险防控预案，落实风险化解机制，对业务流程实施进行 24 小时的动态监管与风险预防，及时化解可能的风险，为长期领不到正式卡的老年人配发临时卡，并按要求上报风险防控情况。处理因政策调整等原因造成的主体责任事故，处理经济赔偿案件。

5.2.2 矛盾纠纷处理

乙方对老年人在申办与使用业务中发生的事故进行处理，保障符合条件的老年人按要求申办和使用卡，保障持卡人的权益。对卡的业务流程中发生的各项矛盾纠纷进行调查处理，协调解决业务实施中出现的纠纷，处理社会针对卡业务的各项信访、投诉、上访等问题，及时化解矛盾纠纷。对事件处理要进行规范的调查取证，提供纠纷事件所需的一切信息与文书材料。承担对矛盾与纠纷处理不当导致的一切后果，承担相应的法律责任。老年人信访与投诉事件处理率 100%，满意率不低于 95%。乙方提供违法、违规、违约行为的监督与处置的有效措施与实施方案。

5.2.3 客服服务

针对有特殊需求的老年人提供个案客服服务，满足特殊困难老年人业务办理需求，例如协助办卡业务、开具业务证明材料、查询政策享受情况等。提供

完整的客服服务方案，包括客服受理渠道、服务方式、服务质量要求、服务记录等内容。

5.2.4 侵权处理与权益保护

乙方建立线上咨询与受理服务，对老年人在享受优待、社会福利过程中发生的权益侵害事件进行登记受理，通过信息平台转给专业的线下服务人员进行案件处理等工作。

乙方通过信息平台 and 线下渠道受理老年人在享受优待、社会福利过程中发生的权益侵害事件，进行案件调查、文书撰写、协调沟通、处理解决等工作，处理主体责任案件。

上述服务乙方须提供专人专岗 7*24 小时服务对接甲方需求。

5.3 政策与业务的咨询解答

5.3.1 政策与业务的咨询解答

乙方向社会提供完整的北京通-养老助残卡政策咨询和解答服务。开通针对北京通-养老助残卡的热线咨询电话，服务时间 7*24 小时，咨询服务内容包含卡的所有业务与政策。咨询口径由甲方业务处室提供。服务周到详细，在政策咨询、解答问题中服务满意率 100%。政策咨询热线同时提供特殊需求老年人预约上门服务。

5.3.2 政策宣传

乙方针对与卡相关的各项政策进行广泛宣传与使用引导，保障卡的正确使用、政策的精准实施。通过大众媒体、广告、宣传材料等方式，保证政策宣传到全市范围的各个社区，保障政策知晓度不低于 90%。提供完善的宣传工作方案，保证全面及时有效，宣传工作有详细的宣传效果评估报告，有完整精准的宣传情况档案，包括具体渠道、时间、内容、方式、宣传绩效报告。

5.3.3 资金监管

乙方按照甲方要求对政策资金的申报、使用与发放情况进行核查管理，对资金的发放和使用进行数据统计、分析、报告的服务工作，对资金使用安全实施监管。

5.4 服务质量监控

5.4.1 居家服务商管理

乙方按甲方要求对居家服务商进行备案管理，包括服务商申请与审查、备案

信息管理、档案管理、服务情况统计、交易数据监控、退出管理、责任事故与纠纷处理等，在官方业务系统中进行更新和维护，按甲方要求定期出具管理报告。

5.4.2 优待服务场所管理

乙方按甲方要求对提供老年人优待的场所、机构、组织等社会优待服务资源进行备案管理，对优待信息进行更新维护，包括但不限于信息统计、数据采集、分析与管理等工作。在官网上及时向社会公示优待信息。

5.4.3 服务质量评价

乙方按甲方需求，在调查研究的基础上，针对养老服务的有形性、可靠性、响应性、保证性，建立服务质量评价指标，进行信息化、透明化管理。

乙方按甲方需求，对居家服务商与优待服务组织的服务质量进行评价，同备案情况一起纳入业务信息系统管理，形成基本信用管理信息，通过官网定期向社会发布。

5.4 所有线下核对、投诉处理、举报处理、来电登记、求助处理等业务办理须迅速高效，业务发生后 48 小时内须按照甲方规定格式（见附件）备案并录入至甲方指定系统，接受甲方指定系统监督，录入系统的信息数据未经甲方许可，不得用于北京通-养老助残卡业务以外的其他用途。

第六条 双方权利义务

6.1 甲方的权利义务

6.1.1 甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以考虑并采纳其中的合理建议。

6.1.2 甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。若乙方提供的服务未达到相应标准、因乙方工作失误造成老年人对政府不满或发生突发事件的，甲方有权扣减履约保证金，具体扣减金额视情节严重程度而定。

6.1.3 甲方委托第三方公司对乙方进行绩效考评或满意度测评，若评价不达标，甲方有权根据实际情况进行罚款，或终止合同重新招投标。

6.1.4 项目数据的权属为甲方，对外使用时乙方必须经得甲方同意。

6.2 乙方的权利义务

- 6.2.1 乙方在甲方的监管下负责北京通-养老助残卡的线下保障服务工作，由乙方直接对接甲方工作需求。
- 6.2.2 乙方按照甲方要求，定期提供相关数据统计分析报告。
- 6.2.3 乙方应按照本合同规定的工作方法、进度等规定开展工作。
- 6.2.4 乙方须指派专人专岗专职统筹本项目工作，对接甲方工作需求，处理日常线下业务服务保障工作。
- 6.2.5 乙方负责按照甲方工作需求承担与北京通-养老助残卡业务相关的政策宣传工作。
- 6.2.6 乙方应随时接受甲方的监督检查。
- 6.2.7 乙方应保证提交的工作成果符合本合同约定的要求。
- 6.2.8 甲方对乙方提交的预算、工作方案以及工作成果提出质疑或者要求乙方答复、改正时，乙方应在收到甲方质疑后7个工作日内给予书面解释或答复。
- 6.2.9 乙方有权根据项目进展及时调整项目实施方案，但须征得甲方同意后方可实行。
- 6.2.10 乙方自行负担因履行本合同产生的各项税费。
- 6.2.11 乙方应对甲方支付的费用进行单独核算，不得列支与本合同无关的费用，建立分项目财务核算制度，明晰项目收支情况。
- 6.2.12 乙方应将政府购买服务项目与自身业务进行区分，在资金使用、业务宣传等工作中，不得存在交叉的情况。
- 6.2.13 乙方应通过信息系统建立各分项目工作台账，客观详实地记录项目实施的具体过程。

第七条 合同资料的交付方式

本合同项下文件资料将以下列方式交付：接到对方书面通知后15天之内，将完成服务或合同所需必要资料交付给对方。

第八条 保密责任

8.1 乙方保证对在谈判、签订、执行本合同过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、工作计划、运营活动、工作数据、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约

定的除外。

8.2 乙方保证对在服务过程中所获悉的有关卡使用人的相关信息予以保密。

乙方须对本业务领域产生的数据信息予以保密，未经甲方同意，不得以任何形式向任何单位或个人泄露相关信息，或将相关信息用于北京通-养老助残卡业务以外的其他用途，法律、法规另有规定或另有约定的除外。

乙方必须指定专人负责老年人数据的使用与管理（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老年人数据的安全。乙方需明确联系人姓名、电话、邮箱等相关信息，及时更新。

乙方公司必须采用技术管理措施，对项目涉及老年人数据的使用痕迹（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老年人数据的使用时间、使用人、使用方式、数据内容等。应确保因故需要追溯项目涉及老年人数据的使用情况时，能够准确提供相关记录。

8.3 本保密条款长期有效，不因本合同解除或终止而终止。

第九条 知识产权

乙方应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。如果任何第三方对此提出起诉，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任及经济损失。

第十条 赔偿责任

如果在本合同履行过程中，由于甲方或乙方违反本合同规定义务导致对方或第三人受到任何经济损失的，甲方或乙方应承担相应的责任及后果，并按照实际损失予以赔偿。

除合同第十一条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周迟交未提供服务价的 0.5% 计收。但违约金的最高限额为没有提供服务的合同价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，甲方有权解除合同。

第十一条 不可抗力

11.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立本合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震、疫情等事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

11.2 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 7 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，双方将通过友好协商就合同的执行达成新的协议。

第十二条 违约责任

在甲方或乙方违约的情况下，守约方可向违约方发出书面通知，部分或全部终止本合同。同时，守约方保留向违约方追诉的权利。具体如下：

12.1. 乙方未能履行本合同规定义务，导致甲方无法实现合同目的的；

12.2. 乙方未能履行本合同规定的其它主要义务的；

12.3. 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

12.4. “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

12.4.1. “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在本合同签订、履行过程中的行为。

12.4.2. “欺诈行为”是指为了影响本合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

第十三条 合同修改与终止

任何对本合同条件的变更或修改、补充或删减均须双方签订书面的修改书。

第十四条 破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止本合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

第十五条 争端的解决

15.1 本合同实施或与本合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商后不能解决，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

15.2 在争端解决期间，除争端涉及部分外，本合同其它部分应继续执行。

第十六条 通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

第十七条 计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

第十八条 适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

第十九条 合同未尽事宜

本合同未尽事宜按《中华人民共和国合同法》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

第二十条 合同生效及其它

20.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。政府采购项目的采购合同自生效之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。本合同将在双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章后开始生效。

20.2 本合同一式 5 份，具有同等法律效力。甲方 2 份，乙方 2 份，采购代理机构 1 份。

20.3 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

第二十一条 附件

线下保障服务制式单

乙方需按甲方提供的线下保障服务制式单开展服务。甲方未做要求的业务，可由乙方根据工作需求自行制定业务制式，报甲方审查备案后实施。

甲方（盖章）：

法定代表人

或授权代表（签字）：

签订日期：

2020.6.22



乙方（盖章）：北京市北京通养老助残卡服务中心

法定代表人

或授权代表（签字）：

签订日期：

2020.6.19



附件

线下保障服务制式单

线下核对

工单编号			
被核对人姓名		被核对人身份证件类型	
被核对人身份证件号码		系统自动审核失败原因	
被核对人联系方式			
工作人员姓名		工作人员身份证号码	
人工核对状态		人工审核失败原因	
核对方式			
去电人		去电时间	
接电话人		与被核对人关系	
核对内容描述			
核对结果			

投诉处理

工单编号		来电时间	
热线号码		受理单位	
来电人		来电号码	
联系方式			
来电人地址			
投诉对象			
问题分类	<input type="radio"/> 卡 <input type="radio"/> 津贴 <input type="radio"/> 居家服务商 <input type="radio"/> 其他		
投诉内容:			
处理截止时间		处理时限	
处理人员		处理人员 工号	
处理时间		处理方式	<input type="radio"/> 人工 <input type="radio"/> 邮件 <input type="radio"/> 传真 <input type="radio"/> 短信
处理结果			

举报处理

工单编号		来电时间	
热线号码		受理单位	
来电人		来电号码	
联系方式			
来电人地址			
举报对象			
问题分类	<input type="radio"/> 卡 <input type="radio"/> 津贴 <input type="radio"/> 居家服务商 <input type="radio"/> 其他		
举报内容:			
处理截止时间		处理时限	
处理人员		处理人员 工号	
处理时间		处理方式	<input type="radio"/> 人工 <input type="radio"/> 邮件 <input type="radio"/> 传真 <input type="radio"/> 短信
处理结果			

来电信息登记表

工单编号		来电时间	
热线号码		受理单位	
来电人		来电号码	
联系方式			
来电人地址			
来电分类			
咨询内容：			
处理截止时间		处理时限	
处理人员		处理人员 工号	
处理时间		处理方式	<input type="radio"/> 人工 <input type="radio"/> 邮件 <input type="radio"/> 传真 <input type="radio"/> 短信
回复内容：			

附件：

2020年北京通-养老助残卡线下保障服务项目服务量次明细

北京通-养老助残卡线下保障服务共分为线下核对、风险防控与纠纷处理、政策与业务咨询解答、服务质量监控四大项工作内容，为确保服务期内服务需求按照项目要求高质量完成，最大化提高服务对象满意度。同时根据本合同财政资金批复情况，预计服务期内各分项服务内容服务量次。

序号	工作内容	服务内容	服务量次	备注
1	线下核对	自动审核失败的制卡数据电话外呼核实	全年核实2万人，全年外呼核实不低于32万分钟	专人专岗4人
2	线下核对	自动核实失败的制卡数据的上门核实	全年工上门核实不低于2300人次	专人专岗1人
3	线下核对	协调采集健在证明，解决因死亡数据不准确造成的卡注销数据纠错核实	全年核实不低于1200人次	专人专岗2人
4	线下核对	线下核对的结果短信告知	全年不低于23500条/人	
5	风险防控与纠纷处理	及时化解矛盾纠纷，提供临时卡配发和个案客服服务，做好卡的全面风险防控工作	全年提供服务不低于9600人次	专人专岗8人
6	政策与业务咨询解答	政策与业务的咨询解答服务	全年提供咨询与解答服务的通话时长不少于450万分钟	专人专岗47人
7	服务质量监控	居家服务商服务监管	全年完成不低于2000家的居家服务商日常管理和巡检工作	
8	服务质量监控	服务质量评价	全年完成对2000个居家服务商和优待服务场所的服务质量评价工作	专人专岗4人