

服务类

政府采购合同

项目名称：洛阳市民政局支持街道和社区等养老服务设施运营能力提升项目

政府采购管理部门备案编号：洛采公开-2025-41

招标采购文件编号：洛直政采招标(2025)0042 号

包号：洛直政采招标(2025)0042 号-2

包名称：洛阳市涧西区民政局街道社区养老服务设施运营
能力提升项目

甲方合同编号: _____

甲方 1: 洛阳市民政局

甲方 2: 洛阳市涧西区民政局

乙方：上海恩谷信息科技有限公司

甲方合同法律审核部门: _____

签订时间: 2025 年 5 月 29 日

洛阳市民政局（甲方）所需洛阳市民政局支持街道和社区等养老服务设施运营能力提升项目（项目名称）委托河南伊宸工程咨询有限公司（采购代理机构）以洛直政采招标(2025)0042号（招标编号）招标文件以公开招标方式进行采购。经**评标委员会(或甲方)确定**上海恩谷信息科技有限公司（乙方）为中标人。甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律以及本项目招标文件的规定，经平等协商达成合同如下：

第一条 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1. 本项目招标文件
2. 中标人投标文件
3. 乙方在投标时的书面承诺
4. 中标通知书
5. 合同补充条款说明
6. 保密协议或条款
7. 相关附件、图纸及电子版资料

第二条 合同内容

项目名称：洛阳市民政局街道社区养老服务设施运营能力提升项目。

服务期限：一年。

服务内容及服务要求：

(一) 提升管理服务水平(必选任务)

1. 培训一批管理人才。对街道、社区养老服务机构运营主体开展培训，针对街道社区养老服务机构运营管理中存在的重点问题、频发问题、突出问题、难点问题等进行解读和研讨，指导运营主体进一步理清发展思路，更新运营理念，提高管理水平、职业素养、专业素质和综合技能。

2. 培养一批服务人才。对街道社区养老服务机构的服务人员开展服务技能培训，指导其熟悉服务规范、提高服务技能，专职服务托养老年人的护理员实现

100%持证上岗，每个街道至少有1名持证社区助老员，具备助浴功能的街道至少有1名持证老年助浴员。

3. 组建一批居家上门服务团队。帮助街道、社区养老服务机构组建居家上门养老服务团队，组建一批管理规范，熟悉居家上门养老服务流程和规范，具备生活照料、探访关爱、健康管理等服务技能的服务团队（**团队人员均须购买人身意外伤害险**）。

(二) 提升运营能力(必选任务)

1. 制定设施运营能力规划。对街道、社区养老服务设施服务半径内的老年人的数量、服务需求、经济水平等进行调研摸底，了解各街道综合养老服务中心软硬件条件，当前服务项目、收费情况，以及运营服务中存在的问题和痛点等，形成街道综合养老服务中心运营能力规划报告，提交试点区民政局。试点区民政局同意后，由第三方指导运营主体进行整改，并形成整改报告提交试点区和市民政局。

2. 推动社会化运营。链接物业、家政、医疗等机构承接运营街道、社区养老服务设施，培育连锁化机构。项目实施期满后涧西区、瀋河区、洛龙区3个试点区的社区养老服务设施市场化运营率分别不低于55%、40%、35%，涧西区、洛龙区连锁运营5个点位以上的连锁化运营机构不少于3家，瀋河区不少于2家。

(三) 发展智慧养老(必选任务)

1. 建立老年人电子档案。在市智慧养老服务平台老年人数据的基础上，对街道辖区内老年人的居住、身体、经济状况，以及服务需求等进行进一步摸底排查和补充完善，建立老年人电子档案，制定大数据分析办法，指导街道社区养老服务机构根据辖区老年人情况科学确定服务内容和价格。

2. 建立服务机构电子档案。在市智慧养老服务平台“养老地图”的基础上，对试点区内街道社区养老服务设施进行摸底排查，建立服务机构电子档案。服务机构电子档案应至少包含设施(位置、面积、功能布局、硬件设施等)、运营主体(名称、法人、经营范围、资质、联系人等)、服务内容(服务项目、收费价格等)等情况，应及时更新相关情况并在“养老地图”予以公示。

3. 开展智慧养老服务。提供社区养老运营管理系统、APP平台，在街道综合养老服务重点安装“刷脸机”“刷卡机”等服务终端，采取“线上下单、线下服

务、系统监管”的方式，为老年人及其家属提供“便捷下单、灵活支付、实时评价”的智慧养老服务，服务数据实时上传市区两级智慧养老服务平台。支持试点区拓展信息技术在居家社区养老服务领域的应用，打造智能家庭养老床位、智慧助老餐厅、养老监护、应急救援等兼具推广性和实效性的智慧养老场景，让智能化服务更适应老年人需求；

中标供应商对所提供的社区养老运营管理系统、APP 至少承诺一年的服务期；在服务期内发现的由于系统、APP 及服务终端设备本身的原因造成故障或损坏，中标供应商应免费修复；无法修复的应免费更换。服务期内，系统、APP 及服务终端设备的维修、更换等所需一切支出（包括技术人员差旅费等支出）由中标供应商承担。

(四)拓展服务内容(可选任务)

1.提高助餐服务能力。通过帮助规划、指导运营等方式，实现每个街道综合养老服务中心均开展老年助餐服务。安装智慧终端，进行精准统计和精准监管

2.提高康复理疗服务能力。通过配备设施、培训技能人才，或链接周边医疗卫生、康复护理等机构等方式，为老年人提供运动康复、中医理疗等服务。

3.开展康复辅具展销、租赁服务。支持建设康复辅助器具区域综合服务中心，或链接辅具生产、销售企业等方式，提供展示:科普、评估、配置、租售等一站式综合服务。

4.开展居家上门养老服务。组织专业团队为居家老年人提供助餐、助洁、助浴、助医、助行，以及上门巡护等服务，依托康复辅具展销、租赁业务，推广市场化的家庭适老化改造。

5.开展特殊困难老年人探访关爱。对街道辖区内特困、低保、独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭老年人(简称特殊困难老年人)的生活和身体状况进行摸底排查，建立特殊困难老年人信息台账和数据库，通过定期上门服务、紧急呼叫、远程监测等方式，提供定期探访关爱服务。

(五)提升服务规范(可选任务)



1. 完善规章制度。帮助指导街道综合养老服务中心完善人员、安全、财务、质量，监督等方面管理制度，以及行为规范、服务回访等制度，建立管理体系；

2. 规范服务项目。帮助指导街道社区养老服务机构制定服务项目表，明确各项服务的服务流程、技术操作规范、监督管理办法等并予以公示，探索制定区域内指导价格。

第三条 合同金额

合同金额为人民币 1240000.00 元，大写：壹佰贰拾肆万元整。（分项价格详见合同服务清单）。

第四条 权利义务和质量保证

1. 甲方保证服务期间，对乙方工作给予支持，提供水、电、场地等必须的基础工作条件。如乙方有需要，还应提供履行合同所必需的有关图纸、数据、资料等。没有甲方事先同意，乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

2. 乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何单位和个人的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权，索赔或诉讼，乙方应承担全部责任，赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于赔偿金、律师费、诉讼费等。乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则乙方应承担全部法律责任。

3. 本合同所涉及到的文件、图表、图纸等所有技术成果所有权、知识产权等归甲方所有，未经甲方书面同意，乙方不得擅自使用或引用或用于宣传等用途。乙方及其完成本合同任务的研究人员拥有在有关技术成果文件上署名和申报有关荣誉证书、奖励的权利。

乙方开展项目研究过程中形成的数据、资料、调研成果、最终报告等全部研究成果的知识产权归甲方单独所有。乙方应保证，未经甲方书面同意，项目研究成果、数据、结论等不得用于本合同约定以外的其他用途，项目组成员不得擅自将前述内容用于公开发表。

4. 乙方承诺不利用项目研究之便，对外征集广告赞助，不将甲方名义和项目用于自身宣传、营销推广，除非事先获得甲方书面同意。

第五条 付款方式

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 乙方向甲方提供下列文件材料，经甲方审核无误后支付：

(1) 经甲方确认的发票。

(2) 经甲方验收合格后，甲乙双方确认签署的《验收报告》（或按项目进度阶段性《验收报告》）；

(3) 其他材料。

3. 款项的支付进度以招标采购文件的有关规定为准。特别提示：上述款项均由甲方按财政集中付款程序办理付款手续，且在财政拨款到位后按财政支付程序支付费用，若因财政支付程序或乙方原因等非甲方原因导致付款迟延的，甲方不承担任何责任，乙方应按本合同约定继续履行相关义务。

付款方式为：合同签订后运营期满一个季度由乙方提交书面考核申请，经各区民政局与市民政局联合进行考评，考评合格后支付至合同总金额的 60%，服务期结束后，由乙方向服务所在试点区提交书面验收申请，各试点区组织验收。通过验收后，各试点区向市民政局提出书面申请，市民政局组织开展核查验收，通过核查验收后支付合同剩余费用。（考评细则及季度考评由各区民政局监管实施，市民政局指导。）

乙方收款账户如下：

户名：

开户行：

账号：

第六条 履约保证金

按照洛阳市财政局洛财购〔2021〕10 号文件《关于进一步降低企业交易成本优化营商环境的通知》要求，本项目免收履约保证金。

第七条 项目管理服务

乙方要指定不少于1人全权全程负责本项目的商务服务，以及服务的落实、咨询、执行等后续工作。

项目负责人姓名：吉杰 联系电话：17839854222

第八条 分包

未经甲方的书面同意，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务全部或部分转让、分包、转包给任何第三方，否则按照乙方根本违约处理，甲方有权追究乙方违约责任并有权选择单方解除合同。

第九条 合同的生效

1. 本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。
2. 生效后，除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。
3. 如遇政策调整或相关部门要求，导致不能按时或完全履行合同，双方免于承担责任。

第十条 违约责任

1. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务（或货物）本合同价格的2%计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；
2. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；
3. 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿

损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

4、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

第十一条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在5个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担责任。

第十二条 合同争议的解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

3. 经协商不能解决的争议，双方可选择以下第①种方式解决：

①向甲方所在地人民法院提起诉讼；

②向洛阳仲裁委员会提出仲裁。

4. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第十三条 其他

符合《政府采购法》第49条规定的，经双方协商，办理政府采购手续后，可签订补充合同，所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。

本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份。

甲方1: 洛阳市民政局

甲方2: 洛阳市涧西区人民法院

单位名称(公章):

单位名称(公章):

法定代表人/负责人或授权代理人: (签字)

法定代表人/负责人或授权代理人: (签字)

电 话:

电 话:

签订日期:

签订日期:

乙 方: 上海恩谷信息科技有限公司

单位名称(公章):

法定代表人/负责人或授权代理人: (签字) 吉杰

电 话: 17839854222

签订日期:

考评细则

洛阳市民政局街道社区养老服务设施运营能力提升项目

季度考评细则

考评单位：_____

考评季度：_____

序号	服务名称	季度运营标准	考核办法	得分	说明
一、制度规范	运营目标 (20分)	开展技能培训，帮助和指导街道社区养老服务机构整合资源、拓展服务内容、提升智能化水平等内容提升街道社区养老服务设施运营能力。	目标明确，实施性强，运营效率高，达成目标得20分，否则不得分。		
	运营管理制度 (10分)	1. 建立完善的运营管理制度包括但不限于人员管理、服务管理、安全管理、质量监督制度等建立突发事件应急预案，应用于各街道养老服务中心的日常管理； 2. 严格执行运营管理制度，包括养老服务中心的日常管理、服务规范、安全管理制度，并严格执行。	1. 各项管理制度完善，能及时根据市民政局及所在辖区民政局的要求进行及时更新，每少一项扣2分； 2. 每发生一起违规或安全事件的扣10分； 3. 发现问题被责令整改的未在期限内进行整改或整改不到位的，一次扣2分。		
二、团队建设	提升管理服务水平 (20分)	提供高效优质的服务水平，根据各街道养老服务中心实际情况，提供高质量高效率供培训，使服务中心在管理服务水平上做到有实质性的提升。	1. 培训管理人才、培养服务人才：每周针对不同岗位组织集中培训，各街道养老服务中心培训人员不得少于10人，培训课时要求不低于4个课时，需提供培训人员签到表、培训课程安排、培训照片，共10分，每少培训1人扣1分，扣完为止； 2. 组建居家上门专业服务团队：人数不少于5人，专职服务人员签订协议，统一工作着装、佩戴工作证，提供相关培训证明，共5分，每少1人扣1分，扣完为止； 3. 采取定点助浴、上门助浴等方式，为老年人提供便捷的助		

			浴服务。开展服务宣传并提供服务记录的得 5 分，未开展不得分。		
三、提升运营能力	制定设施运营能力规划 (10 分)	对街道、社区养老服务设施服务半径内的老年人的数量、服务需求、经济水平等进行调研摸底，了解各街道综合养老服务中心软硬件条件，当前服务项目、收费情况，以及运营服务中存在的问题和痛点等，形成街道综合养老服务中心运营能力规划报告，提交所在辖区民政局。区民政局同意后，由第三方指导运营主体进行整改，并形成整改报告提交区民政局和市民政局。	根据提交的街道综合养老服务中心运营能力规划报告进行综合评分，规划报告内容优秀切合街道实际情况、科学全面，得 10 分；内容完善，有利于提升街道运营能力的得 7 分；内容清晰明确，具有一定可行性的得 3 分；内容不完整，质量较差或无实质性规划建议的不得分。		
四、发展智慧养老	建立老年人电子档案 (10 分)	开展所在辖区的街道老年人口基本信息采集工作并进行分类建档，包括采集、汇总所在街道老年人口数据，建立老年人电子档案，录入智慧养老服务平台并定期进行补充和更新。老年人类别主要分为普通老年人、高龄老年人（80 岁及以上）、分散供养的特困老年人、低保老年人、残疾老年人、失能半失能老年人、失智老年人、计划生育特殊家庭中的老年人、留守老年人、空巢或独居老年人等。基本信息包含且不限于老年人姓名、性别、年龄、家庭住址、子女赡养情况、身体基本情况和服务需求等内容，制定大数据分析办法，指导街道社区养老服务机构根据辖区老年人情况科学确定服务内容和价格。	采集率 90%及以上得 10 分，采集率 75%-89%得 7 分，采集率 60%-75%得 3 分，采集率 60%以下不得分。 进行信息采集和管理时，老年人及其家庭隐私和个人信息应当予以保密，不得泄露或者向他人非法提供。		
	建立服务机构电子档案 (10 分)	在市智慧养老服务平台“养老地图”的基础上，对所在辖区内街道社区养老服务设施进行摸底排查，建立服务机构电子档案。服务机构电子档案应至少包含设施（位置、面积、功能布局、硬件设施等）、运营主体（名称、法人、经营范围、资质、联系人等）、服	采集率 90%及以上得 10 分，采集率 75%-89%得 7 分，采集率 60%-79%得 3 分，采集率 60%以下不得分。		

		服务内容(服务项目、收费价格等)等情况,应及时更新相关情况并在“养老地图”予以公示。		
	开展智慧养老服务 (20分)	提供社区养老运营管理系统、APP平台,在街道综合养老服务重点安装“刷脸机”“刷卡机”等服务终端,采取“线上下单、线下服务、系统监管”的方式,为老年人及其家属提供“便捷下单、灵活支付、实时评价”的智慧养老服务,服务数据实时上传市区两级智慧养老服务平台。支持所在辖区拓展信息技术在居家社区养老服务领域的应用,打造智能家庭养老床位、智慧助老餐厅、养老监护、应急救援等兼具推广性和实效性的智慧养老场景,让智能化服务更适应老年人需求。	1. 根据提供的社区养老运营管理系统、APP平台中的功能内容及服务项目与所要求实现的功能及服务内容100%实现的得10分,每少一项功能扣1分,扣完为止; 2. 服务数据实时上传市区两级智慧养老服务平台的得5分,未上传或上传不完整不及时不得分。 3. 根据提供的社区养老运营管理系统、APP平台支持所在辖区拓展信息技术在居家社区养老服务领域的应用,打造智能家庭养老床位、智慧助老餐厅、养老监护、应急救援等兼具推广性和实效性的智慧养老场景,让智能化服务更适应老年人需求的得5分,不支持不得分。	
合计				
运营单位负责人(签字)			区民政负责人(签字)	
市民政负责人(签字)				

说明：

一、本运营考核细则由各区民政局及洛阳市民政局联合考核，根据项目实际运营情况打分。评估合计得分 85 分以上(含)的为优良；70 分(含)到 85 分的为合格，70 分以下的为不合格：

二、运营费用按照季度服务成效评估情况每季度考核一次。考核季度评估合格的，洛阳市民政局按照合同规定的数额按时支付运营费用，具体细则如下：

合同签订后运营期满一个季度由中标供应商提交书面考核申请，经各区民政局与市民政局联合进行考评，考评合格后支付至合同总金额的 60%，服务期结束后由中标供应商提交书面验收申请，各区民政局与市民政局联合验收，通过验收后支付合同剩余费用。具体付款以财政资金到账时间为准。

三、洛龙区民政局、涧西区民政局、瀍河区民政局及洛阳市民政局拥有最终解释权。

一票否决项	出现以下情况，将收回相关补贴资金、取消运营机构资格并由业务主管部门按照相关法律法规进行行政处罚。	1. 日常巡查中发现公共服务场所未对外开放或被占用导致无法提供社区居家养老服务，且未向所在辖区民政部门及所在街道提前报备。 2. 不接受不服从所在街道及行业主管部门的监管。 3. 利用场地进行非法集资活动。 4. 利用场地以“保健”为名开展的各种违法违规行为。 5. 出现歧视、侮辱、诽谤或者虐待、遗弃老年人等行为。 6. 出现泄露或者向他人非法提供老年人隐私和个人信息等行为。 7. 违反《老年人权益保障法》《河南省老年人权益保障条例》《洛阳市养老机构公建民营实施办法》《社会福利机构消防安全管理十项规定》等法律法规、部门规章，发生重大安全责任事故（死亡、失火、食物中毒等）。
--------------	---	---

履约

在服务期内，招标人将定期（每季度）对中标供应商进行考评，如中标供应商出现考评不合格，经整改之后问题仍未解决的，招标人有权终止合同，视项目情况决定是否重新招标或从本标段中标候选人中侯补供应商。