如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目一标段：线上服务及综合养老服务中心装修运营服务

政府采购供需合同

甲方(需方)：如东县民政局

乙方(供方)：江苏瑞德信息产业有限公司

签订地点： 如东县民政局

签订时间：2022年10月24日

如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目一标段：线上服务及综合养老服务中心装修运营服务政府采购供需合同（服务类）

甲方(需方)：如东县民政局

住所地：如东县掘港镇青园南路56号

乙方(供方)：江苏瑞德信息产业有限公司

住所地：南京市玄武区徐庄路6号1幢4层

签订地点：如东县民政局4楼会议室

签订时间：2022年10月18日

根据甲方如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目一标段：线上服务及综合养老服务中心装修运营服务中标(成交)通知书，甲乙双方本着公平自愿和诚实信用的原则,订立如下供需合同：

一、项目名称

如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目一标段：线上服务及综合养老服务中心装修运营服务。

二、服务内容

主要是建设运营如东县智慧养老信息平台、为全县居家养老服务对象提供线上居家关爱服务、对居家养老线下服务工单调配、全程监管居家养老线下服务及全县养老服务综合管理；综合养老服务中心装修及运营服务。

综合养老服务中心场所由甲方免费提供。地址位于如东县金沙江路北侧、武夷山路东侧江山苑，面积约1800平方米。由乙方负责设计、装修、设备采购等，费用均包含在合同价中。装修期间线上服务暂设在雨润广场居家养老综合服务中心内，由乙方负责正常运营。

三、工作内容及要求

(一) 服务对象说明：

本次服务对象暂定 57930 人。政府购买服务对象根据如东县民政部门审批确定的正式名单为准。实际人数可能会增加或减少，超过 57930 人的线下服务费按本次合同价和响应明细执行。居家养老政府购买服务对象的种类、标准，以及其享受的服务时间，可能会根据上级或本级政府政策的调整而做出相应调整。

服务对象，将下列对象纳入我县政府购买服务范围：

1、低保对象中 60 周岁以上中度、重度失能老人；

2、分散供养特困人员中 60 周岁以上中度、重度失能老人；

3、低保对象中 80 周岁以上的老人；

4、分散供养特困人员中 80 周岁以上的老人；

5、低保对象中 60 周岁以上的失独老人；

6、低收入人口中 60 周岁以上的失独老人；

7、低保对象中 60 周岁以上的独居、空巢、留守、失能、失智老人；

8、低收入人口中 60 周岁以上的独居、空巢、留守、失能、失智老人；

9、除上述 2、4 类对象以外的其他分散供养特困人员；

10、60 周岁以上的重点优抚对象；

11、80 周岁以上的高龄老人。

各类服务对象人数：

1 类对象 146 人(其中二标段 63 人;三标段 26 人;四标段 57 人)；

2 类对象 288 人(其中二标段 81 人;三标段 112 人;四标段 95 人)；

3 类对象 82 人(其中二标段 30 人;三标段 23 人;四标段 29 人)；

4 类对象 526 人(其中二标段 185 人;三标段 158 人;四标段 183 人);

5 类对象 309 人(其中二标段 93 人;三标段 59 人;四标段 157 人);

6 类对象 89 人(其中二标段 32 人;三标段 35 人;四标段 22 人);

7 类对象 1076 人(其中二标段 262 人;三标段 348 人;四标段 466 人);

8 类对象 105 人(其中二标段 7 人;三标段 14 人;四标段 84 人);

9 类对象 1597 人(其中二标段 717 人;三标段 482 人;四标段 398 人);

10 类对象 1991 人(其中二标段 604 人;三标段 638 人;四标段 749 人);

11 类对象 51721 人(其中二标段 16758 人;三标段 17057 人;四标段 17906 人)。

以上 11 类对象合计 57930 人。

各类人群线下服务标准:

第 1-2 类对象:二标段 144 人;三标段 138 人;四标段 152 人。每月 3 个小时上门服务;

第 3-6 类对象:二标段 340 人;三标段 275 人;四标段 391 人。每月 2 个小时上门服务;

第 7-11 类对象:二标段 18348 人;三标段 18539 人;四标段 19603 人。每月 1 个小时上门服务。

其中 80 周岁以上高龄的空巢独居老年人，低保家庭中失能、半失能的空巢独居老年人，计划生育家庭中独居、失能、半失能老年人等重点空巢独居老年人享受每月 4 小时上门服务，每周一次。

（同时符合上述几个条件的老人，按照就高原则，不重复享受。）

上门服务包含了解服务对象的身体状况和生活状况，了解生活中的困难，及时解决可以当即处理的小问题。服务中发现的重大问题应及时转交其亲友或村、镇及民政部门。

（二）线上服务及综合养老服务中心装修运营服务的工作内容及要求

1、总体技术要求

乙方须在签订合同后15日历天内保证线上正常运行。签订合同后90日历天内完所有综合养老服务中心建设。

（1）系统架构设计

系统必须采用分层架构技术，采用国际通用的编程语言及数据仓库。系统结构实现松耦合、组件化方式，实现前端引擎的分布式处理和模块组件化；

系统必须采用物联网、大数据分析技术，通过终端设备与互联网结合，打破传统技术壁垒，整合线上线下资源，而形成综合养老服务平台。

（2）系统性能

系统可连续稳定运行，能实时对服务人员进行定位和轨迹追踪。

（3）数据实时同步

用户的养老数据和健康数据必须实现同步，要求预警信息能传递到呼叫中心。

（4）完整的养老服务流程及监管

系统必须具有完整的养老服务流程，对服务人员、服务商分区域进行管理，能实时监控服务人员位置及任务的状态。

（5）全景展示

系统必须全景展示话务数据、服务数据以及全县养老服务资源。可与展示大屏无缝对接，系统输出分辨率与大屏分辨率完全匹配，乙

方现场踏勘并进行专业设计。

2、硬件建设要求

室内全彩LED显示屏是乙方为完成服务项目自行提供的硬件产品，该部分的供货、安装、调试等所有涉及费用须包含在合同价中。中标后，乙方应在甲方指定地点的指定位置建设室内全彩LED显示屏，设备名称、数量、规格、参数要求见表格。

呼叫中心座席是乙方为完成服务项目自行提供的硬件产品，该部分的供货、安装、调试、维保等所有涉及费用须包含在合同价中。乙方在甲方指定地点的指定位置建设呼叫中心，设备名称、数量、规格、参数要求见表格。

以下设备，合同价应包含运输、安装、调试及后续维保费用。本项目服务期三年，以下设备在三年合同期满后，产权归甲方所有。

项目	设备名称	数量（单位）	规格参数	建设及维护要求说明
			1、名称:室内全彩LED显示屏 2、室内全彩单元板显示效果更加清晰细腻、分辨率可达到1080P以上；实现高刷新率、高灰阶及较高灯管利用率；无残影、防“毛毛虫”、低功耗、低突波等。 3、模组尺寸：320mm*160mm或320mm*180mm，模组分辨率等于或优于192点×96点；。 4、箱体尺寸：一般为640mm*480mm（该尺寸可调整），产品支持系统前维护，单元板前维护，电源前维护，可在正面拆卸，安装，支持带电维护，热插播，维护不需要移动固定结构，并且最小维护空间大于等于15cm。 5、驱动方式：采用恒流驱动或动态行驱动，具有支持亮度调节功	

大屏	LED 室内全彩屏 P1.5 间距	不小于 22 ㎡	能。（提供产品检测报告） 6、像素点间距≤1.538mm ；最佳视角：水平≥140°，垂直≥140°。（提供产品检测报告） 7、产品具有断电不丢失数据功能：连续工作时间：大于等于 7*24h，支持连续不间断显示。 8、刷新频率≥3840Hz。（提供产品检测报告） 9、最大亮度≥450cd/㎡或 nit≥800。（提供产品检测报告） 10、亮度均匀性≥95%。（提供产品检测报告） 11、色温：3000K-12000K 具有可调整性。（提供产品检测报告） 12、低亮高灰：大于或等于 16bit。（提供产品检测报告） 13、平均无故障时间≥10000 小时。（平均无故障时间实验检测报告） 14、工作电压：AC380V(三相五线制)或 220V±10％,50Hz，包含配套电源。 15、建议品牌要求：利亚德、三思、艾比森	1、建设及维护要求：乙方做好设备维保，保证设备正常运行。 2、说明：涉及到需要提供产品检测报告的，乙方必须在供货安装前提供。
	屏体支架及装饰	1 套	显示屏框架结构主要部件采用国标管材，20cm 不锈钢贴面包边装饰，整体密封与防水处理；屏体框架带安全维护门，屏体框架内厚度≥80cm	
	编辑播放管理软件	1 套	支持局域网、广域网发布，需要专业服务器支持	
	接发卡、控制器、视频处理器	1 项	视频控制处理器参数要求：输入接口：2 路 HDMI 2.0，1 路 DVI，1 路 3G-SDI。 支持 16 路网口和 4 路光纤输出，带载高达 650 万像素。 支持 HDR 输出，能够极大地增强	

			显示屏的画质，使画面色彩更加真实生动，细节更加清晰。 支持个性化的画质缩放 支持三种画面缩放模式，包括点对点模式、全屏 缩放、自定义缩放。 多窗口显示，支持 3 窗口任意布局。 支持预监输出画面，将预监内容通过 HDMI 发送到显示器显示。 最多可创建 10 个用户场景作为模板保存，可直接调用，方便使用。 支持用户自定义 EDID 和预设 EDID。	
	控制电脑	1 台	不低于以下配置： （1）CPU：i7 9700K。 （2）2*16G 内存。 （3）2 张 P2200 显卡。 （4）6 进 28 出点对点处理器 总分辨率 17280*3240。 （5）支持自动视频分割。 （6）支持设定多种显示预案。 建议品牌要求：联想、惠普、戴尔	
	辅材、线缆	自行设计安装，满足项目需求	HDMI / DVI / VGA 信号线、屏体连接线、控制连接线、挂钩	
	电箱	1 套	含空气开关	
	呼叫中心控制台（家具）	1 套	定制，满足不少于 12 个座席使用。	

呼叫中心坐席	IP 话机	不少于 12 台	（1）宽频编解码：Opus, G.722 （2）窄频编解码：G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC （3）全双工免提 （4）1 个 VoIP 账号 （5）2 个 RJ-45 10/100M 以太网口 （6）1 x RJ9 (4P4C) 手柄接口 （7）1 x RJ9 (4P4C) 耳麦接口 （8）含耳麦	
	宽带	1 条	（1）固定 IP； （2）上下行速率不低于 10Mb。 包含宽带使用应有的路由器、交换机等必要的硬件设备。	按照国家工信部门要求，甲方配合乙方申请宽带线路。合同服务到期后，乙方有权拆除、停用该线路，或按照甲方要求过户转移给其他服务单位。
	电脑	不少于 12 台	不低于以下配置： （1）CPU：i5。 （2）8G 内存。 （3）256G 固体硬盘。 （4）20 寸液晶显示器。 （5）有线、无线网络接入。 （6）键盘、鼠标。 建议品牌要求：联想、惠普、戴尔	乙方做好设备维保，保证设备正常运行。
	防火墙	1 台	（H3C）F100-C-A5 SSLVPN	
	电箱	1 套	含空气开关	
	30b+d 线路	1 条	乙方承担安装费、月租费及使用费。	按照国家工信部门要求，甲方配合乙方申请 30b+d 线路。合同服务到

				期后，乙方有权拆除、停用该线路，或按照甲方要求过户转移给其他服务单位。
其他相关设备	语音网关及语音存储服务器	1 台	（1）采用软嵌入式结构设计的一体化 IP 多媒体交换机。支持 IP 分布式联网 14 通信系统。 （2）服务器配置不得低于：8*2.5”盘,英特尔至强铜牌 3104 处理器*1,16G 内存*1,600G*2,RAID 卡架构自带 （3）支持多种操作系统以及数据库，采用 IP 录音，支持 SIP、MGCP 等多种 VOIP 协议录音。 （4）录音文件支持 WAV 等格式。 （5）支持 1—64 个 E1 数字中继接口。	乙方做好设备维保，保证设备正常运行。
	交换机	1 台	52 端口千兆以太交换机。 建议品牌要求：华为、华三、中兴	乙方做好设备维保，保证设备正常运行。
	监控设备	1 套	（1）监控主机 1 台：网络硬盘录像机 16 路接网络监控摄像头硬盘位，2 个 RJ45 10M/100M/1000M 自适应以太网口，2 个 USB2.0，1 个 USB3.0。 （2）监控硬盘 2 块：4T 监控专用硬盘，3.5 寸，SATA 接口，5400 转。 （3）整个养老服务中心的网络摄像机不少于 22 个：像素 200 万以上、H265 解码，红外夜视、POE 供电，3D 降噪、IP66 级防水。 建议品牌要求:海康威视、大华、天地伟业	乙方做好设备维保，保证设备正常运行。
	存储设备	14 块	6T 监控级硬盘 建议品牌要求：西数、希捷、三星	乙方做好设备维保，保证设备正常

				运行。
	UPS	1 台	UPS 电源/2400W，延时 4 小时，额定负载容量：1601-2400W。	乙方做好设备维保，保证设备正常运行。
	机柜	1 台	高度 2 米，宽度 0.6 米，深度 1 米，标准标配，风扇*2，托盘*3,42U 立柱*4，脚轮 4 个，6 位 10A 的电源*1。	乙方做好设备维保，保证设备正常运行。

3、如东县居家养老信息平台及展示区域

（1）设计理念

根据甲方提供的指定场所（位于如东县金沙江路北侧、武夷山路东侧江山苑，面积约 1800 平方米），合理设置功能区域，含智慧养老服务平台、展示中心、老年活动区、嵌入式养老机构（医养结合）等区域的配置要求。智慧养老服务平台：包含呼叫中心、指挥中心、监管中心等；展示中心：主要以展示先进适老化产品、各类养老服务设施、全县养老服务资源分布等。对各项养老服务的特色进行展示，有效整合养老数据并通过现代化手段模块化呈现，打造互联网线上虚拟养老生态链展示墙。

（2）建设要求

①配备适老化展示区，适老化家具选型应考虑老年人身体特征及人体工学尺寸，配备适老化电动爬楼设备，沙发、座椅的坐面高度不宜过低，材质应软硬适中，且应设有扶手，便于老人起坐时借力撑扶；

②可适当布置绿植、字画、雕塑等陈设，营造亲切、温馨的居家气氛；

③打造互联网线上虚拟养老生态链展示墙，展示各项居家养老服务特色，数据整合并通过现代化手段模块化进行呈现；

乙方提供的该区域的设计图，确保功能区域应设置合理，满足智慧养老服务平台、展示中心、老年活动区、嵌入式养老机构（医养结

合）等区域的配置要求。设计图纸应标明每个区域的长、宽和面积，标注清楚每个家具的尺寸和建议摆放位置，标注清楚每个区域建议使用的材料、设备名称和规格。

乙方在收到甲方对项目 logo 的要求后，应提供 1080*1920 分辨率的 logo 循环动画演示片段，用于该区域的显示器画面展示。

本项目涉及到所有设施设备，合同价应包含运输、安装、施工、调试、维保等所有费用。

4、软件系统部分

乙方应有已经非常成熟的居家养老服务软件系统投入本项目的使用，合同期内免费向甲方提交软件系统的使用权及软件免费维护、免费升级。居家养老服务软件系统必须能根据甲方的要求新增功能模块，并与甲方指定的系统实时对接，信息共享；

乙方应提供满足本系统使用必须的服务器、存储空间和宽带。

乙方保证其为履行本合同交付的工作成果，使用的技术手段或提供的服务内容涉及的各方面均享有完全的法律权利或获得充分的授权。乙方因自身的权利瑕疵或侵权行为使得本合同履行侵犯第三方合法权益的均自行承担法律责任。

项目	功能名称	功能描述
系统功能	如东县养老服务微信公众号开发	乙方须对如东县养老服务微信公众号进行开发，负责公众号日常运营与维护，提供居家养老服务申请、服务介绍和信息推送，以及后续新增其他功能模块。
	呼入	通过浏览器进入系统后，支持电脑端接听电话，接听电话记录电子化保存接听人、接听时间、接听时长。支持来电弹出呼入人姓名、电话号码信息。支持查看用户的详细信息，包含家庭地址、来电事由快速处理，并支持同步将该通呼入转由线下服务单位上门作为紧急工单处理。
	呼出	通过浏览器进入系统后，支持电脑端呼出电话，呼

指挥调度中心模块		出电话记录电子化保存呼出人、呼出时间、呼出时长。
	录音	所有呼入、呼出电话支持自动录音，录音时间长期保存 。
	查询	支持按呼入、呼出方式，按呼入、呼出人，按时间查询记录，在线回听录音。
	派发紧急工单	支持自动弹出烟感、气感的报警信息，并对此报警立即通过系统转发线下服务单位紧急工单。
	服务机构管理	添加、修改服务机构，分配服务机构工作人员账号。添加服务工作人员的姓名、手机、住址、劳动合同等资料。
	用户管理	实现对老年人档案电子化管理，建立老人档案动态数据库，根据老人居住地所属区域，分配给相应线下服务商，分权限管理，支持信息导出功能。
	系统登录	电脑端支持通过用户名密码的方式完成登录。
居家养老服务模块	数据导入	将民政部门提供的居家养老服务数据导入，区分服务对象类别，获得服务对象姓名、身份证号码、家庭住址、联系方式、联系人等信息。
	签约功能	上门服务单位工作人员通过手机端页面，在完成登录后，用手机拍摄服务对象签订的协议照片并上传至服务器，拍摄的照片应自动在图片上标记服务器时间和大致的地理位置。系统应自动记录签约时工作人员的手机定位的位置。
	服务终端管理	上门服务单位工作人员通过手机端页面，在完成登录后，开始服务前，用手机拍摄服务对象照片或视频并上传至服务器，拍摄的照片或视频应自动在图片上标记服务器时间和大致的地理位置，服务结束后，用手机拍摄服务对象照片或视频并上传至服务器，拍摄的照片或视频应自动在图片上标记服务器时间和大致的地理位置。记录服务项目(支持多选)。系统应自动记录服务时工作人员的手机定位的位置。上门服务应支持记录和提示服务工作时长。支持工作人员手机页面的一键 SOS 报警。
	二维码管理	支持二维码批量导出功能以及一键打印服务对象二

		维码。
	服务派单	系统支持按服务区域对线下服务人员进行派单，支持线下服务商使用区域管理员账号调整工单。支持处理呼叫中心派发的紧急工单。实施处理时，要支持用手机拍摄服务对象照片或视频并上传至服务器，拍摄的照片或视频应自动在图片上标记服务器时间和大致的地理位置。
	系统登录	电脑端、手机端均支持通过用户名密码的方式完成登录。
线下服务质量监管模块	工单审核	支持线下服务单位管理人员通过专用账户对每日产生的工单进行审核，对每张工单进行“合格”“不合格”“存疑”的判定。审计结果在工单列表中以“待审核”“合格”“不合格”“不明确”的状态标记。
	服务回访	支持线上基层管理人员对线下已完成或正在进行的工单进行回访，回访可选择线上回访及上门回访。线上回访可在工单页面点击电话回访按键，直接回访，回访完成后在工单页面显示回访结果，“满意”、“一般”、“不满意”；线下回访，在管理人员手机端有操作界面，对正在服务或已完成服务的工单进行抽查，点击线下回访按钮开始回访。回访人员到达回访对象地址时，回访人员须点击签到，进行位置信息上传，并拍摄老人照片上传，页面还要可以标注回访对象姓名等简单信息。回访结束后标记“满意”、“一般”、“不满意”，并自动在工单页面显示。
	异常工单	对时间不足 1 小时，开始服务地址、结束服务地址、服务对象的居住地址三个地址偏差超过 50 米的，系统支持自动判定为异常工单，异常工单支持自动化发给线下服务单位申诉。
	服务质量申诉	线下服务单位查看异常工单、投诉工单，通过系统直接申诉，由线上服务商判定申诉结果，申诉结果支持甲方查看。
	数据汇总	支持按服务对象、按服务单位、按服务时间查询工单记录，查看工单详细资料（服务时间、地点、服务照片或视频）。支持按区域、按服务单位、按工时

		价格生成报表、导出报表。
	民政监管	为民政部门开放数据端口，民政部门可以实时查看线上关爱及线下服务情况，包括线上关爱数据及线下工单完成情况等。
老年人能力评估模块	老年人生活能力评估系统	支持评估服务商使用手机终端上门为老人进行老年人生活能力评估。评估结果与系统平台用户管理中老年人自理能力情况自动匹配。
智慧养老模块	联网式烟雾感应报警器	支持手机端页面在线申请，甲方电脑端后台审批，审批记录审批人、审批时间、拒绝理由。支持安装单位通过手机端页面在线记录安装位置，绑定设备所属人微信。支持用户手机端查看设备状态。接入养老机构及居家养老服务中心设备数据，支持报警信号发送至绑定人微信，并同步发送至甲方居家养老信息平台的呼叫中心，呼叫中心弹出报警信息并支持立即通过系统派发紧急工单。支持用户在一个手机端页面中，查看联网式烟雾感应报警器、联网式可燃气体泄露感应报警器、智能手环的状态。支持查看设备的电量状态（视设备支持程度确定）。红外感应设备支持后台设定未活动报警时长。
	联网式可燃气体泄露感应报警器	
	智能手环	
	红外感应	
	设备管理	支持在线按设备类别、按使用人姓名查询功能，并在线查看设备状态。
大屏展示模块	服务用户数据	基于地图，分区域（镇）显示所有用户的点状分布图，并通过柱状图展示。区分服务中和已停止用户。
	线上呼叫服务数据	动态展示呼叫中心当天的呼入、呼出电话曲线，显示呼叫中心座席状态，区分正在接听、空闲。按日期显示线上关爱服务完成情况。
	线下服务工单数据	基于地图，分区域（镇）汇总所有工单数据，按日期显示工单数，并建曲线图。
	实时工单数据	显示养老服务人员当前位置，区分已排班、未排班。自动无闪轮巡刷新弹出养老服务人员气泡框，包含养老服务人员照片，所属单位、累计工单数。显示实时工单，显示养老服务人员照片、姓名、所在单位、服务对象姓名、服务类型、服务对象所在区域，自动无闪刷新。

	当日数据汇总	汇总当日电话关爱服务数量、上门抽查数量、线下工单数据分布及汇总、线下电话回访数据及满意率、异常工单数据等信息，基于地图，分区域（镇）显示。支持分类显示当天服务对象的工单数据，每一类对象一个格式显示。
	设备定位	基于地图，同时显示烟感、气感设备的报警位置。
	养老服务资源分布	基于地图，显示全县所有养老机构的点状分布图，显示机构数量、床位数、入住人数、床位使用率等信息。弹窗轮播显示机构名称、地址、联系人等信息。 显示全县所有居家养老服务中心点状分布图，以条目式实时显示当天居家养老服务中心工单情况，包含居家养老服务中心名称、养老服务人员名称、服务对象名称、服务时间。
拓展功能模块	养老服务机构安全监管	后续通过接入全县养老机构、社区居家养老服务机构、助餐点监控设备对消防安全、食品安全进行监管。通过弹窗轮播形式显示养老服务机构监控视频。除本养老机构外，其他各养老服务机构的监控设备和网络传输费用不包含在本合同中。
	数据对接	为后续相关民政数据接入预留端口。
	配合相关工作	配合甲方完成相关工作，包括对接民政系统数据等。

5、设备部分

乙方在甲方提供具体服务对象名单后 90 个日历天内，无偿为空巢独居、留守的服务对象配备相关智能设备（联网式烟雾感应报警器、联网式可燃气体泄露感应报警器、智能手环、红外感应等），服务人数约 4000 人（具体人数按实际服务对象数确定），按人均 500 元的标准配备，且保证使用率。确保与平台的对接，并保证设备能正常使用。对线下服务商提出检查智能设备的要求，要求上门养老服务人员检查智能设备的使用情况，确保服务对象的生命、财产的安全。

6、平台运营

（1）根据甲方提供的场所，乙方须按要求自行投资建设如东县居家养老信息指挥中心并配置硬件设备，同时依托原有的如东县居家养老信息平台进行信息接入，并自行配备成熟的软件系统，实施系统维护和正常运营，由此产生的所有成本、费用、赔偿及其他支出，均由乙方承担。

（2）乙方应与原供应商形成经甲方认可的交接方案，并于中标后15日历天内完成与原供应商的工作交接并确保线下服务能够正常开展。

（3）合理设置座席数（不少于12 人），能为如东县约57930名（户）服务对象及有需要的老人提供线上居家养老服务；呼叫中心提供24小时全天候服务，包括紧急救援和生活服务咨询，呼入接通率达到100%，满意度达到95%以上。

（4）乙方须为员工配备统一着装，并定期组织员工技能培训（每季度不少于一次）。

（5）对于主动呼入的服务对象，线上平台根据服务对象居住地所属的区域，针对性派单。对户籍地与居住地分离但仍居住在如东县范围内的服务对象，线下服务由服务对象实际居住所在地区域的乙方上门服务。乙方对服务对象信息的新增、变更等须及时反馈给线下服务商，对接线下服务商上门服务。

（6）针对线下居家养老服务制定完善的服务监管流程，并进行全程监管，每季度线下服务工单随访抽查比例不得低于2%（每月随机安排人员实时跟进养老服务人员进行居家养老上门抽查），季度回访比例达100%，针对线下居家养老服务异常工单处理率达100%，每季度出具一份线下居家养老服务监管评估报告。

（7）关爱巡访服务要求：对全县约4500名80周岁及以上空巢独居老年人和低保家庭中失能、半失能的空巢独居老年人全面建立信息台账，签订关爱服务协议，落实定期巡访制度。通过电话、视频连线等形式，对上述两类对象每周至少开展2次关爱巡访服务，具体服务名单以镇区提供的最终名单为准。如通过电话、视频连线等形式未联系到服务对象，则乙方必须上门进行关爱巡访服务。

（8）利用“互联网+多元服务”理念，对如东县智慧养老信息平台进行新建。信息服务平台至少包含居家养老业务管理、机构养老业务管理及养老安全管理三大模块，且具备数据统计、数据监管、数据分析、数据展示等功能。乙方负责如东县级信息平台的完善、运转、培训及日常数据维护，并与省市养老服务信息平台留有对接接口。另外，平台须预留数据接入端口，后续配合甲方接入相关民政系统模块及数据，包括但不限于居家养老服务功能、社区养老、机构养老、助餐点管理、尊老金审批、居家适老化改造数据、明厨亮灶数据、留守儿童关爱等。根据甲方要求随时更新。

（9）乙方须自觉接受甲方及甲方授权的专业第三方监管公司的评估与考核，积极配合甲方完成其他相关工作。

（10）服务项目及服务标准

服务类别	服务项目	服务内容及标准
紧急救助	应急建议	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，能够迅速提供白金十分钟的“自救”或“互救”应急建议
	协助呼叫救护车辆	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，协助其呼叫急救中心电话
	急救医院推介	向服务对象推介实施急救的医疗医院
	住院指导	指导办理住院手续并提供住院注意事项咨询

	110 报警	在服务对象遭遇意外情况时，代为呼叫110，引导急救人员车辆到达客户地点
	火警呼救	在服务对象遭遇意外情况时，代为呼叫119，引导急救人员车辆到达客户地点
	联络家属	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，协助其联系家属或紧急联系人
精神慰藉	主动关爱	定期进行电话回访，了解服务对象需求，关爱服务对象身心健康
	生日祝福	电话祝福服务对象生日快乐并提醒家人陪同服务对象过生日
	节日问候	节假日送去贴心祝福及叮咛
	天气提醒	天气突变或恶劣天气提醒服务对象外出注意
	换季叮咛	季节气候变化提醒服务对象注意增减衣物
	事项提醒	提醒服务对象晨练、外出，休息，就医等注意事项
第三方转介服务	水电维修	在服务对象有水电维修、房屋维修、管道疏通等需求时，线上服务人员联系服务对象所属片区服务商，由线下服务商及第三方服务商协同实施，**具体维修的服务费用由服务对象自行承担。**
	房屋维修	
	管道疏通	
	其他服务	

线上服务中心负责全部线下服务的派单和管理，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化。

服务期满时，所有投入及电子数据等必须全部移交甲方，同时确保数据安全。

凡发生遗失、人为损坏等情况，由乙方负责赔偿，赔偿款在剩余经费结算时一并扣除计算。

四、服务经营要求

1、有完善的运营管理方案，包括：立足当下，面向未来的发展规划与目标定位；

2、有明确的服务宗旨和服务理念；

3、有科学合理的服务实施方案及应急与安全保障措施；有与其他单位与部门的协调方案；

4、有合理、科学的组织架构和人员配置，确保对应标段服务项目的正常实施；特别提醒：乙方妥善安排该项目配置的人员，一旦中标，原则上不得更改。如需更改必须得到甲方同意，且更换人员必须与原投标时的配置人员资格、资历同等。

5、制定完善的管理制度和保障机制，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化；

6、乙方与未达法定退休年龄及虽达到法定退休年龄但未享受社保退休待遇的养老服务人员签订劳动合同，并依法缴纳社会保险；乙方与达到法定退休年龄的养老服务人员签订聘用合同。乙方应制定合理的薪资标准，含一切福利待遇、社保等，同时不得低于如东县最低工资标准，须为相关工作人员在上岗前及时投保意外伤害险；

7、乙方负责服务内容需要设备的购置；

8、乙方须在居家养老服务开始前投入的相关设备和服务队伍应达到项目实施的相关要求；

9、乙方服务范围为如东县区域内。对于服务对象户籍地与居住地不一致的，乙方要和线下服务商主动对接，确保服务对象住所变更后仍能及时享受居家服务。

五、服务考核

甲方及甲方委托的第三方监管公司有权对乙方所开展的服务进行监管,并且每季度对乙方开展综合性评估与考核，评估结果与每季度的运营补贴给付挂钩。

线上考核由甲方或者委托第三方按一定比例进行抽查考核。连

续两次季度考核低于80分，甲方有权解除合同。

乙方对于甲方制定的考核办法【见合同附件】，已充分理解其内容实质，并自愿按考核办法接受甲方及甲方委托的第三方监管公司的评估与考核。

六、服务时间:

服务期为三年(含中心建设工期，自2022年10月24日起至2025年10月23日止)，乙方须在签订合同后15日历天内保证线上正常运行，签订合同后90日历天内完成所有综合养老服务中心建设并投入运营。

七、合同金额

乙方中标价：服务单价9.5元/人/月。

本合同暂定总金额为人民币（大写）：壹仟玖佰捌拾壹万贰仟零陆拾元整（三年的费用），暂定总金额是依据乙方投标单价结合暂定人数计算的，最终以实际发生的人数结合乙方投标单价计算合同价款。

合同价包括完成本项目并经相关主管部门审查、审批通过所需的一切费用，主要包括：综合养老服务中心设计、装修、设备投入及运营费、信息服务费，办公用品费、办公服务费、水电通讯网络费用、软件系统维护、系统技术支持、人工费、交通工具及交通费、服务项目其它费用、风险、税金、规费、招标代理费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项所有费用。同时，合同价也包含合同履行过程中可能发生的一切风险。乙方应按照甲方要求进行日常维护和管理，保证系统的正常运行。服务期满乙方须将所有设备维护完好，按正常使用后的状态交付给甲方。甲方每年按中标单价及当年服务的人数结算当年的服务费用。

八、履约保证金

本项目履约保证金为人民币50万元。履约保证金用以约束乙方在合同履行中的行为，弥补合同执行中由于自身行为可能给甲方带来的各种损失。

履约保证金的退还：需要交纳履约保证金的项目在项目履行结束乙方无违约行为或违约行为已处理终结后，乙方凭甲方签署的同意退还履约保证金的证明（证明格式自定,加盖甲方公章）、履约保证金收条原件等相关材料，办理保证金退还手续，履约保证金予以全额无息退还。

九、转包或分包

乙方不得将本合同项下相关服务进行转包。未经甲方书面同意，乙方也不得随意采用分包的形式履行合同，否则甲方有权解除本合同，乙方的履约保证金将不予退还。转包或分包造成甲方损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

十、相关要求

1、服务过程中因乙方责任所造成的经济损失或其他损害由乙方按实际金额赔偿或承担相应的法律责任。

2、合同终止时，应将所有的服务记录等档案资料交给甲方。

3、居家养老政府购买服务对象根据经民政部门确定的正式名单为准。如有自费老人，则由乙方单独与老人自行签订服务协议，不在本合同范围内。

十一、验收标准及要求:

1、按照招标文件要求，落实服务工作。甲方将对线上、线下及调查服务工作情况进行百分制考核，考核办法由甲方制定，考核结果将与乙方的服务费挂钩。

2、若乙方线上服务开展不正常，服务满意率低，服务投诉率高

或经甲方查实存在弄虚作假等违规行为的，即暂停所有线上服务，待乙方落实整改后再恢复正常服务。若再次发生服务开展不正常、服务满意率低，投诉率高或经甲方查实存在弄虚作假行为2次或以上的，甲方可以与乙方解除本合同，没收其履约保证金。

3、乙方履约期间如发生有效信访、安全事故等情况，每发生一次乙方需向甲方支付违约金2000元，连续发生上述事件3次【含3次】以上，甲方有权解除本合同，且对乙方缴纳的履约保证金不予退还，作为违约金支付给甲方。

4、乙方履约期间如发生重大安全事故或连续两个季度考核达不到考核标准的，甲方有权单方面解除本合同。且对乙方缴纳的履约保证金不予退还，作为违约金支付给甲方。

十二、款项支付

本项目付款按季度支付，每季度由甲方按考核办法组织考核。

考核得分95分及以上的，扣5000元/分，考核费用=（100-考核得分）×5000元/分；

考核得分90（含）-95（不含）分的，扣10000元/分，考核费用=（100-考核得分）×10000元/分；

考核得分80（含）-90（不含）分的，扣15000元/分，考核费用=（100-考核得分）×15000元/分；

以上不足1分采用插入法计算，不足80分的视作考核不合格。考核费用在每季度支付服务费时扣除。

服务期的最后两个季度，服务费暂不支付，待下一轮中标方确定已完成数据和服务对接后拨付。

2、乙方凭本合同、验收单（经验收合格）及正式发票按规定进行资金结算。

3、本合同所涉款项均付至乙方所指定的银行账户：户名：江苏瑞德信息产业有限公司；开户银行：招商银行南京支行；账号：32001647336051120138。

十三、其他约定事项

1、依据《如东县公共资源交易不良行为记录和公示办法》（试行）（东政办发〔2014〕161号）文件，按照第九条第（八）款的规定，乙方在合同履行过程中，不按合同要求组织施工，无故拖延服务期超过一个月，给项目实施造成影响和损失的，将上报招投标监管部门记入不良行为记录。

2、乙方的合同价，在合同实施期间，合同价不随国家政策或法规、标准及任何市场因素的变化而进行调整。

3、乙方在履行合同过程中，一切事故其责任由乙方负责，甲方不承担任何责任。

十四、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十五、质量保证及后续服务

1、乙方应按采购（招标）文件规定及投标承诺向甲方提供服务。

2、乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）重做：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）贬值处理：由甲乙双方合议定价。

（3）解除合同并由乙方赔偿损失。

十六、违约责任

1、甲方无正当理由拒绝接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项

10%作为违约金。

2、甲方无故逾期验收或逾期办理款项支付手续的,甲方应按逾期应付款金额按 LPR 利率计取利息损失给乙方。

3、因乙方违约导致本合同解除的，乙方需向甲方支付合同暂定价的 10%所计收的违约金【本合同另有约定的，从其约定】。

十七、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商解决；或提交当地相关部门调解；协商或调解不成,则任何一方均可以依法提出仲裁或向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十八、文书函件送达

甲乙双方共同确认本合同首部所载明的住所地，为甲乙双方有效的送达地址。今后凡与本合同项下有关的文书函件以及相关法律文书的送达地址均以此为准。甲乙双方承诺在住所地发生变更时，应及时书面通知对方，否则因住所地不准确，或住所地变更后未及时书面告知合同相对方，导致合同往来文书函件及法律文书被拒绝签收、无法送达等情形的，应自行承担有效送达的法律后果。

十九、组成本合同的文件

1、本合同条款；

2、本项目的政府采购（招标）文件和供方应标（投标）文件；

3、本项目在采购过程中供需双方签署的全部文字和图片资料；

4、《考核办法》;

5、甲乙双方其它按规定约定事宜。

二十、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。（多页合同甲乙双方必须加盖骑缝公章）

二十一、合同备案

本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

甲方（盖章）：如东县民政局

法定代表人（签字）：

乙方（盖章）：江苏瑞德信息产业有限公司

法定代表人（签字）：

附件：《考核办法》

如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目一标段：线上服务及综合养老服务中心装修运营服务季度考核表

考核项目	考核内容	考核方法	分值	备注
服务场所	服务场所功能划分及设施设备的配备	1、服务场所建设布局、功能设置等须与建设方案一致，场所不能挪作他用。（2分） 2、中心配备办公及服务、安全设施、设备符合招标需求，满足开展相应服务功能。（3分） 3、服务场所按照要求悬挂符合本项目特色的Logo，布置养老文化环境，凸显政府购买服务。（3分）	8	现场查看
运营管理	规章制度的建立	应具有合理可行的管理制度和规范，包括行政管理、财务管理、人事管理制度、业务管理制度等，并对外公示，制度不健全或未公示，每少一处扣1分，扣完为止。由考核小组现场核实。（3分）	3	查看相关资料
	档案管理	按规范建立档案管理制度，如服务对象个人档案、异常工单处理档案、人事档案、社会化服务信息档案、平台数据档案的备份等。（5分）	5	查看档案资料
	应急预案的制定	应对中心运行过程中可能发生的危紧急事件的预案，如建筑安全、消防安全、食品安全、公共卫生安全、老年人突发事件处理等，不限于以上事件，每少一个扣1分，由考核小组现场核实。（3分）	3	查看相关资料
	安全管理	安全管理责任到人，每周开展1次安全主题教育、培训，无安全责任事故，记录齐全、准确，责任为落实或安全教育缺一次扣1分，扣完为止；有安全事故本项不得分。资料含签到表、会议记录、会场照片等，由考核小组现场核实。（3分）	3	查看相关资料

	服务投诉和处理程序	应建立可执行的投诉和处理程序，保证老人诉求的有效送达（2 分），做到充分详实的记录和归档、及时推送给相关责任人（3 分），由考核小组现场核实。	5	查看相关资料
呼叫服务	呼入呼出服务	1、日均有效呼出量 1200 人次以上，且服务满意率 95%以上，每缺少一人扣 0.1 分，满意率低于 95%，每少一个百分点扣 0.1 分。（5 分） 2、有效呼入接通率 100%以上，且服务满意率 95%以上，满意率低于 95%，每少一个百分点扣 0.1 分。（5 分） 3、为居家老人提供“咨询、转介、跟踪、紧急救助等”一站式服务， 问题解决率 90%以上，满意率低于 90%，每少一个百分点扣 0.1 分。（5 分） 4、为线下服务商和服务队员解决服务中 APP 使用故障、二维码失效、服务人员人身伤害等突发问题，问题解决率 100%。满意率低于 100%，每少一个百分点扣 0.1 分。（5 分）	20	查看相关台账
线下服务监管	线下服务监管流程及结果应用	1、线下服务监管流程和标准科学性和可操作性，根据线下服务监管情况补充和完善管理方案（根据投标方案制定考核标准）。（2 分） 2、每季度线下服务工单随访抽查比例不得低于 2%（每月随机安排人员实时跟进养老服务人员进行居家养老上门抽查）。每少一单扣 0.1 分（8 分） 3、系统异常工单审核处理率 100%，确定的问题工单不得参与结算，每少一个百分点，扣 0.1 分。（8 分） 4、每季度出具一份客观、真实、规范的线下居家养老服务监管评估报告。（2 分）	20	现场调阅系统
人员配置	各类岗位人员及人数配备	根据投标方案，满足中心正常运营、保证服务质量。 1、管理人员至少 3 名。 2、专业岗位：专职医生 1 名，护士 1 名。护理员配比，与重度失能老年人不低于 1:2，与中度失能老年人不低于 1:4，与轻度及能力完好老年人不低于 1:10。 3、呼叫中心配备话务员不少于 12 人。 以上人员配置少 1 人扣 1 分。	10	现场查阅人事资料

人员工资	工资标准	工作人员工资水平必须达到如东县最低工资标准。	2	查阅财务台账
人员培训	业务能力培训情况	中心从业人员需具备相应的业务能力，熟悉服务内容，切实开展为老服务。从业人员每月接受至少 1 次业务培训及考核，考核不合格者不得上岗。（3 分）	3	查看相关台账
服务形象	形象展示	工作人员有良好的职业道德，语言文明，环境整洁，精神饱满，佩带工作卡，穿戴统一工作服。（达标即得分）	2	现场查看
中心服务评价	服务投诉及媒体曝光	有中心相关服务投诉的，经核实情况属实，有一次扣 2 分；在媒体平台有负面新闻曝光一次扣 5 分，10 分扣完为止。	10	核实情况
工作对接	工作配合度	1、积极配合民政部门数据端口接入、及其他功能模块的增加（3 分） 2、配合民政部门完成其他相关工作（3 分）。	6	工作表现