

南京江北新区管理委员会 卫生健康和民政局 政府采购合同

合同编号：

项目名称：2025 年江北新区民政养老服务质量指导中心运营项目（分包二）

包 号：分包二

采购人：南京江北新区管理委员会卫生健康和民政局

中标人：江苏安康通健康管理服务有限公司

签订日期：2025.12.4



采购人：南京江北新区管理委员会卫生健康和民政局 中标人：江苏安康通健康管理服务有限公司
(以下简称甲方) (以下简称乙方)
住所地：南京市浦口区凤滁路 48 号 住所地：南京市雨花台区软件大道 68 号

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照中标结果签订本合同。

第一条 合同标的

乙方根据甲方要求，提供养老服务质量指导中心运营服务，
具体内容包括（工作任务清单详见附件）：

（一）养老服务体系优化与研究

1.1 组建专家智库：吸纳养老政策研究及养老服务实践指导专家加入智库，年度召开江北新区养老服务高质量发展论坛不少于1期。协助开展“十五五”规划前期调研，并形成调研报告1篇。

1.2 组建运营团队：配备专科及以上专职工作人员不少于 4 名（其中驻点人员不少于 3 名），其中项目负责人 1 名，至少本科及以上学历，具有养老服务项目管理工作经验。

1.3 优化银发顾问服务体系：银发顾问社区覆盖率 100%。年度开展区级银发顾问线下培训不少于 2 次，每个街道开展培训不少于 2 次。动态调整结对银发顾问及结对老人，落实江北新区银

发顾问结对重点空巢独居老年人方案，并形成工作台账及总结；开展 DB32/T4684-2024《社区银发顾问服务规范》贯标工作，进一步优化养老服务地图；在 7 个街道级养老服务中心内设置银发顾问一站式专业服务点。

（二）服务质量综合监管

2.1 入户监管：针对政府购买居家养老服务工单、各级反馈的异常服务工单、投诉、举报工单开展入户核查，年度内入户走访核查不低于 100 户，核查结果每季度反馈给卫生健康和民政局，并督促相关单位及时整改。

2.2 实地走访：每月进行养老服务组织运营情况实地走访检查（月走访量不低于 6 家），年度内在运营养老机构、三级及以上居家养老服务中心、助餐点、睦邻点以及其他养老服务设施实地检查全覆盖，定期将实地走访结果及时反馈至卫生健康和民政局，根据实地走访情况分析问题、查找不足并提出改进完善的针对性建议和意见。

2.3 数据公布：关注重点老年人服务保障覆盖率，每月至少公布一次各街道服务比例及满意度。

（三）资源链接与活动策划

3.1 活动策划：结合“敬老月”、中秋、春节、重阳节等时间节点，每年度策划组织开展新区范围内大型为老服务活动不少于 2 次，经费从项目经费中列支。

3.2 养老服务资源链接会：根据养老服务机构及服务老年人

需求，年度至少组织一次养老服务资源链接会，统筹调配服务资源。

3.3 宣传推广：拓展宣传渠道，进行国家级主流媒体（及其公众号）宣传报道不少于1篇、省级主流媒体（及其公众号）宣传报道不少于2篇，市级主流媒体（及其公众号）宣传报道不少于3篇。

（四）业务指导与能力建设

4.1 养老护理员培训：开展养老护理员培训不少于120人次，每个季度开展一次，每年开展不低于4次，每次培训时间不少于半天。

4.2 培训与交流：开展养老组织负责人、安全责任人（消防、监控、门卫等）、食堂负责人等专业培训每季度至少1次，全年4次；区域性交流沙龙全年2次，涵盖政策解读、平台操作、服务开展、机构管理等多元层面，为区内养老服务组织搭建能力提升与互助交流平台。

4.3 业务指导与矛盾纠纷处置：协助做好养老类社会组织孵化工作，协助指导新增站点按规范程序开启服务并掌握系统使用方法；协助开展养老服务领域矛盾纠纷处置，以及养老服务领域相关信访件及12345工单回复工作等。

4.4 养老直播间运营：负责区直播间运营管理，年度开展线上培训工作不少于6场，针对政策、项目、服务等各方面进行专题辅导和实时答疑。

（五）互助时间平台项目实施

5.1 工作指导：街道和社区（村）等基层站点达标率不低于90%。开展区级互助时间平台培训会或观摩会不少于1次，提升服务点负责人运营能力。街道和社区（村）等基层站点专兼职工作人员培训考核通过率大于80%。指导养老服务互助时间平台服务点建设，走访全区不少于10%的基层服务点，约9家。

5.2 业务发展：加强宣传，对全区80周岁及以上空巢独居老年人、农村留守老年人进行摸排，做到政策宣讲到位，有注册意愿的实现“应注尽注”。督促各站点完成互助时间平台订单不少于17000单（志愿者保险费用从项目经费中列支）。开展互助时间平台服务对象入户抽查每个街道不少于10户。

5.3 特色创新打造：造江北新区养老服务“互助时间平台”养老服务人才队伍中心，形成“一个特色，多个增长点”的共同发展良好态势。持续打造夕阳智库项目，每个智库挖掘1-2个典型案例，并形成推文报道。

第二条 合同总价款

本合同总价款为伍拾贰万元整（大写）520000元（小写）人民币。

本合同总价款包含完成本服务项目发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及供应商认为需要的其他费用等。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费

用。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于本项目的采购文件或本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

(1) 乙方提供的响应文件和开标一览表；

(2) 技术规格响应表；

(3) 投标承诺/服务承诺；

(4) 中标通知书；

(5) 甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 履行合同期限

履行合同期限：自合同签订之日起一年。

第五条 权利保证

1、乙方应保证为甲方提供服务任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

2、在本合同终止后，乙方仍承担配合义务，包括但不限于成果解释、提供过程中收集资料、方案的思路与主要考虑因素，具体以满足甲方需求为准

第六条 质量保证

乙方提供的服务必须全部达到采购文件各项要求，国家或行业有规定的，还要符合相应规定。乙方应根据甲方要求提供完整

的文档资料。

第七条 交付和验收

1、乙方应当在合同签订后完成采购文件规定的项目并交付甲方使用。采购文件有约定的，从其约定。

2、甲方自行组织或视情邀请相关专家进行评审或验收，乙方提供的服务不符合采购文件和合同规定的，甲方有权拒收，乙方承担验收费用等。

第八条 合同款支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具正式发票。

3、付款条件：

项目合同签订后 10 个工作日内，支付合同总价款的 30%；项目运营满 6 个月，并评估达到中期工作量的前提下，支付合同总价款的 30%（评估达不到中期工作量，按比例支付）；项目期满，服务结束，根据工作量评估完成情况，支付相应款项。

第九条 违约责任

1、如乙方不能按期交付服务的，乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。

2、乙方逾期交付的，每逾期 1 天，乙方向甲方偿付合同总额的 5‰ 的滞纳金。如乙方逾期交付达 10 天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。乙方逾期交付的，今后参加

政府采购信誉将受到影响。

3、乙方在承担违约责任后,仍应继续履行合同规定的义务(甲方解除合同的除外)。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

4、乙方虚假承诺,或服务不能满足采购文件要求,或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的,乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金。

第十条 合同的变更和终止

1、本合同一经签订,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外,甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同,在三年内不得参加南京市的政府采购活动。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲、乙双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决争议,则采取以下第(2)种方式解决争议:

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼;

(2) 向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间,本合同应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照采购文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

- 1、本合同自签订之日起生效。
- 2、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。
- 3、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

帐号：

乙方（中标人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

帐号：

日期：2025年 12月 4 日

附件 养老服务质量指导中心运营 - 工作任务清单

工作项目	序号	具体工作内容	分值	考核细则
一、体系建设 与研究	1	团队配置：配备专科及以上学历专职工作人员不少于4名（其中驻点人员不少于3名），项目负责人1名需本科及以上学历，具备养老服务项目管理经验。	4	每缺一名核心人员扣1分，扣完为止。
	2	专家智库与论坛：组建专家智库，年度召开江北新区养老服务高质量发展论坛不少于1期。	5	未组建智库扣2分；未举办论坛，扣3分。
	3	规划调研：协助开展“十五五”规划前期调研，并形成1篇调研报告。	2	未按时提交调研报告扣1分；报告质量不合格扣1分。
二、银发顾问体系	4	银发顾问覆盖与培训：实现银发顾问社区覆盖率100%。年度开展区级线下培训	8	覆盖率未达100%，每低5%扣1分；培训次数每少一次扣1

		不少于2次,每个街道培训不少于2次。		分,扣完为止。
5	6	服务优化与落实:动态调整结对关系,落实重点空巢独居老年人结对方案,形成工作台账;开展《社区银发顾问服务规范》贯标工作;在7个街道级养老服务中心设置银发顾问一站式服务点。		未落实结对方案扣2分;未完成贯标工作扣2分;服务点未全覆盖,每少一个扣0.5分,扣完为止。
6	8	入户监管:针对异常服务工单、投诉、举报工单开展入户核查,年度内核查不低于100户,结果每季度反馈并督促整改。		核查数量每少10%扣1分;未按时反馈结果,每次扣1分,扣完为止。
7	6	实地走访:每月实地走访检查养老服务组织(月走访量≥6家),年度内实现运营养老机构、三级及以上居家中心、助		未实现全覆盖,每月每少1家扣0.1分;未按月反馈,每次扣0.1分,扣完为止。

三、服务质量

综合监管

		餐点、睦邻点等设施全覆盖，每月反馈走访结果并提出建议。		
8		数据公布：关注重点老年人服务保障覆盖率，每月至少公布1次各街道服务比例及满意度。	4	公布次数每少一次扣1分，扣完为止。
9		活动策划：结合重大节日，年度策划开展新区范围内大型为老服务活动不少于2次。	6	每少一次活动扣3分。
10	四、资源链接与宣传	资源链接会：年度至少组织1次养老服务资源链接会，统筹调配服务资源。	4	未举办，本项不得分。
11		宣传推广：拓展宣传渠道，实现国家级主流媒体宣传报道不少于1篇、省级不少于2篇、市级不少于3篇。	8	国家级每缺1篇扣3分，省级每缺1篇扣2分，市级每缺1篇扣1分，扣完为止。

五、业务指导 与能力建设	12	养老护理员培训：开展养老护理员培训 不少于120人次，每季度1次，全年不 少于4次，每次培训时间不少于半天。	8	培训人次或次数不达标，每项 扣2分；单次培训时长不足， 每次扣1分，扣完为止。
	13	专项培训与交流：开展组织负责人、安 全员等专业培训每季度至少1次（全年 4次）；举办区域性交流沙龙全年2次。	6	培训或沙龙次数每少一次扣1 分，扣完为止。
	14	业务指导与矛盾处置：协助社会组织孵 化、指导新增站点；协助处理养老服务 领域矛盾纠纷、信访件及12345工单回 复。	5	因指导或处置不当引发严重 后果或不满意工单，每例扣0.1 分。扣完为止。
	15	养老直播间运营：负责区直播间运营， 年度开展线上培训不少于6场。	4	培训场次每少一场扣1分，扣 完为止。
	16	工作指导与培训：街道和社区（村）等 基层站点达标率不低于90%。开展区级	6	站点达标率、考核通过率每低 10%扣0.5分；未开展区级培训
六、互助时间 平台				

		培训或观摩会不少于1次，工作人员培训考核通过率大于80%。走访全区不少于10%（约9家）的基层服务点。		扣2分；未完成走访量，每家扣0.5分，扣完为止。
17		业务发展：加强宣传，对特定老年群体摸排，做到“应注尽注”；督促各站点完成互助时间平台订单不少于17000单；开展服务对象入户抽查，每个街道不少于10户。	6	订单总量每少5%扣0.5分；未完成街道抽查任务，每少一户扣0.1分，扣完为止。
18		特色创新：打造“互助时间平台”养老服务人才队伍中心；持续打造夕阳智库项目，每个智库挖掘1-2个典型案例并形成报道。	4	未打造“互助时间平台”养老服务人才队伍中心扣2分；未完成案例挖掘与报道，每少1个案例扣1分，扣完为止。
总计				100