

北蔡华绣综合为老服务中心运营管理服务合同

合同统一编号：**11N00245755720263203**

合同各方：

甲方：**上海市浦东新区北蔡镇人民政府**

乙方：**护仁（上海）养老服务有限公司**

法定代表人或授权委托人：**陈剑**

法定代表人：**刘刚**

地址：**上海市浦东新区沪南路 1000 号**

地址：**上海市浦东新区上川路 1501 号 3 幢 103 室**

邮政编码：**201204**

邮政编码：**201209**

电话：**021-68928000**

电话：**021-50565179**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1.乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见详见招标（采购）文件和投标（响应）文件。

2.合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 **1992716** 元整（**壹佰玖拾玖万贰仟柒佰壹拾陆元整**）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点

北蔡镇辖区内

2.3 服务期限

2026 年 09 月 01 日至 2027 年 08 月 31 日

3.质量标准和要求

3.1 服务质量优先适用国家标准、上海市地方养老行业标准，多重标准冲突取最严格标准；无国标行标按行业通用养老服务标准执行，

3.2 符合国家及上海市安全、环保、食品、卫健、消防相关法规。

4.权利瑕疵担保

4.1 乙方保证运营服务不存在抵押、质押等权利负担，不侵犯任何第三方知识产权、隐私权、商业秘密。

4.2 因乙方原因造成第三方维权、侵权索赔的，全部法律责任、经济赔偿由乙方自行承担，给甲方造成损失的甲方有权追偿。

5.验收、督导、考核与第三方评估

5.1 阶段性日常督导：甲方实行月度运营督导、季度全面考核、年度综合评估，同时有权委托第三方机

构开展服务质量、安全、满意度专项检测评估，乙方全程无条件配合。

5.2 季度验收流程：每季度服务期满，乙方提交完整季度服务台账、工作总结、影像记录、满意度报告、增值税发票，甲方 10 个工作日内完成考核验收。

5.3 验收不合格处置：当期季度考核不合格，甲方可暂缓支付本季度服务费，乙方限期整改；整改后仍不达标的，按考核结果扣减对应服务费。

5.4 服务期届满总验收：服务结束后双方开展整体验收，同步核对全部固定资产、运营档案，缺损资产乙方赔偿。

6.保密

6.1 甲乙双方往来涉密资料另行签订保密协议，双方均承担永久保密责任。

6.2 乙方必须严格保护运营过程中获取的老年人个人信息、健康档案、家属联系方式，严禁泄露、出售、外传；发生信息泄露，乙方承担全部赔偿责任，甲方可单方直接解除合同，并追究乙方全部损失。

7.付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

分期付款

（1）实行先服务、后付款，按季度结算；

（2）每季度服务完成并经甲方考核验收合格后，支付合同总价 25%；

（3）每季度结束次月，乙方提交完整季度台账、服务记录、合规增值税发票，甲方审核、季度考核合格后支付对应季度款项；季度考核不合格的，暂缓付款或按考核结果扣减服务费后支付。

8.甲方权利与义务

8.1 甲方有权对乙方全流程履约、人员、安全、台账、服务质量开展检查、督导、考核；服务不达标、存在安全隐患的，有权要求乙方限期加急整改至符合标准。

8.2 乙方服务质量不达标、人员缺配、安全整改滞后、群众投诉频发的，甲方可委托第三方机构代为提供服务，产生全部费用由乙方承担，甲方有权在应付服务费中直接等额扣除。

8.3 乙方违约造成甲方经济损失、群众关切事项损失、行政处罚的，甲方有权向乙方全额追偿。

8.4 甲方为乙方提供基础服务场地，协调外部相关单位配合乙方正常运营；甲方如需调整原有服务范围，以书面形式通知乙方，双方协商变更执行。

8.5 甲方配合乙方开展为老服务宣传、公益活动，协调行业主管部门相关对接工作。

9.乙方权利与义务

9.1 乙方严格按照采购需求及合同约定配齐人员、落实全部运营服务、安全管理、台账归档、应急演练、资产维保工作，主动配合民政、卫健、消防、市场监管、审计、财政等所有主管部门检查、评审、报备工作。

9.2 甲方提出超出合同范畴的新增服务，乙方可书面申请增加服务费用，无书面协议有权拒绝实施。

9.3 因甲方原因导致服务延误、质量不达标，乙方不承担违约责任。

9.4 服务更换耗材、配件全部为全新合格产品；存在材料缺陷、服务瑕疵的，甲方可依据本合同 11 条提出索赔、整改。

9.5 乙方每月主动组织社区公益敬老活动，常态化开展老人防跌倒、防诈骗、食品安全宣教，妥善处置老人投诉、信访纠纷，避免负面群众关切事项。

9.6 本项目严禁转包、分包、委托第三方全权运营；乙方不得将本项目经营权、收益权用于抵押、融资、贷款等任何商业行为。一经查实，甲方有权单方解除合同，扣除全部剩余未支付服务费，并将乙方纳入政府采购不良行为记录名单。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方可依据现场检查、第三方检测、考核报告、群众投诉记录向乙方提出书面索赔。

10.2 乙方服务存在缺陷、安全隐患、人员违规、资产损坏的，按甲方要求选择以下一种或多种方式补救：

(1) 根据损失程度、服务缺陷，双方协商扣减对应服务费。

(2) 乙方收到甲方书面通知 7 日内免费更换缺陷设备、耗材、整改全部服务问题，所有费用乙方自行承担。

10.3 甲方发出索赔通知 10 日内乙方未书面答复，视为乙方认可索赔；逾期未完成整改补救，甲方可直接从应付服务费中扣除索赔金额，损失超出服务费的，甲方有权另行追偿。

11. 履约延误与误期、考核违约赔偿

11.1 乙方未按约定时间、标准提供服务，甲方每日扣除当期延期服务费用 0.5% 作为误期赔偿，赔偿总额上限为合同总价 5%；赔偿达到上限，甲方有权直接终止合同。

11.2 甲方每月开展运营考核，当月考核不合格扣减当月服务费 1%-3%；连续 2 个月月度考核不合格，甲方有权单方解除合同。

11.3 乙方未按期完成安全整改、未按时开展应急演练、人员逾期未补岗、未按期移交资料资产，均视为履约延误，适用本条误期赔偿规则。

12. 不可抗力

12.1 因不可预见、不可避免、不可克服客观情况（战争、重大自然灾害、国家政策重大调整等）导致履约延误或无法履约，可免除误期赔偿责任，但不免除乙方事后整改、补做服务义务。乙方自身违约、疏忽不属于不可抗力。

12.2 不可抗力发生后 3 个工作日内乙方书面告知甲方，双方协商调整服务计划，尽可能继续履行合同。

13. 争议的解决

15.1 合同履行产生争议，双方友好协商；协商不成，提交上海市浦东新区人民法院诉讼解决。

14. 违约终止合同

14.1 甲方收到乙方下列情形书面证据，可出具书面通知，单方终止全部或部分合同：

(1) 乙方逾期未提供服务、整改后仍不达标；

(2) 人员长期缺配、无证上岗拒不整改；

- (3) 转包、分包、抵押项目经营权;
- (4) 信息泄露、重大安全事故、重大负面群众关切事项;
- (5) 连续两月月度考核不合格;
- (6) 未按期完成安全整改、资产损毁拒不赔偿;
- (7) 存在不正当竞争、行贿等违规行为。

14.2 乙方出现转包分包、不正当竞争行为, 甲方除解除合同、扣除全部余款外, 同步报送政府采购监管部门记入不良供应商名单, 移交市场监管部门依法追责。

15.破产终止合同

15.1 乙方破产、注销、停业、丧失养老服务经营资质, 甲方可书面通知即时终止合同, 不予任何补偿, 甲方有权追偿已产生全部损失。

16.合同分包与转包

16.1 乙方不得转包、整体分包本项目全部运营服务; 未经甲方书面同意, 不得将核心为老照料、康复、助餐业务分包第三方。

16.2 未经甲方书面许可擅自分包、转包的, 按本合同 10.6、16.2 条执行, 甲方有权解约、扣除全部剩余服务费、上报不良记录。

17.项目期满移交

17.1 服务期满前 30 日内, 乙方须完成全部移交工作, 移交内容包括: 全部固定资产、设施设备、老人照护档案、运营台账、培训演练记录、财务资料、合同文书、活动影像、安全应急预案等全套资料。

17.2 移交时双方共同盘点资产, 资产缺损、损坏的乙方全额承担维修、重置赔偿; 乙方须配合新运营方平稳交接, 保障养老服务不间断。

17.3 乙方逾期移交、资料缺失、资产损毁拒不赔偿, 甲方可扣除全部剩余服务费, 同时追究额外经济损失。

18.合同生效

18.1 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

18.2 本合同一式叁份, 甲乙双方各执一份, 一份报送同级政府采购监管部门备案, 具有同等法律效力。

19.合同附件

19.1 附件包含: 采购文件、乙方投标(响应)文件、项目人员配置清单

19.2 附件与本合同正文效力等同; 合同文件内容冲突时, 以形成时间最晚的书面文件为准。

20.合同修改与变更

20.1 任何合同调整、服务范围变更、费用调整, 必须双方签署书面补充协议, 补充协议为本合同不可分割部分; 无书面协议, 任何口头变更无效。

签约各方:

甲方（盖章）：**上海市浦东新区北蔡镇人民政府**

法定代表人或授权委托人（签章）：**陈剑**

地址：**上海市浦东新区沪南路 1000 号**

2026年07月24日

乙方（盖章）：**护仁（上海）养老服务有限公司**

法定代表人或授权委托人（签章）：**刘刚**

地址：**上海市浦东新区上川路 1501 号 3 幢 103 室**

合同签订点：网上签约

2026年07月24日