

# 购买社会救助辅助性服务项目的合同

合同统一编号： 11N7561031812025601

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市普陀区救助事务中心

乙方：上海中智普陀人力资源有限公司

法定代表人：吕敏（女）

地址：上海市普陀区长风 2 村 82 号

地址：上海市普陀区宁夏路 627 号 3 号楼

1F

邮政编码：

邮政编码：200062

电话：021-56668029

电话：17701824036

传真：

传真：

联系人：高老师

联系人：马静芸

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：

## 第一条：乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 项目背景，根据《民政部关于促进社会力量参与流浪乞讨人员救助服务的指导意见》 民发〔2012〕233 号要求 通过购买服务等方式解决流浪乞讨人员生活照料、医疗救治、教育矫治等服务需求；上海市民政局《“寒冬送温暖”专项救助工作手册 试行》的通知 沪民救发〔2017〕29 号 要求 机构人力、车辆保

障不足的，应提前通过购买服务方式充实力量；中办、国办《关于加强和改进生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作的意见》（中办发〔2018〕53号）、《关于改革完善社会救助制度的意见》等文件要求，推进政府购买社会救助服务，通过政府购买服务方式引导社会力量参与救助服务；市委办公厅、市政府办公厅印发《关于我市加强和改进生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作的实施意见》的通知（沪委办〔2019〕23号）中关于强化人员、经费等保障措施的要求，救助管理工作需要必要的物资保障、人力保障、经费保障和政策保障，才能得以顺利地向前推进。通过购买社会救助辅助性服务方式充实救助工作所需的接待受理、照料护理、巡查看护、护送安置、车辆驾驶等辅助性工作人员力量。“寒冬送温暖”专项救助行动期间，临时增加岗位要求人员数50%以上。

1.2 普陀区救助事务中心（普陀区救助管理站）全年365天24小时全天候运转，站内工作实行四班翻班工作制。配备有救助专用车辆2台用于专项救助行动以及日常主动救助、转移安置、站外就医、护送返乡等日常工作的开展。站内施行男、女、未成年、肢体残疾、精神障碍等疑难对象的分类分区管理。

1.3 切实加强甲乙双方管理服务合作，确保辅助人员的政治素质、身体条件和读写及语言交流能力，维护辅助人员的合法利益，构建合作双方平等对待、相互支持、保障有力的操作机制，确保完成年度救助管理站购买服务内容和相应考核指标。

## 第二条：服务地点和服务期限

2.1 服务地点：上海市普陀区救助事务中心。

## 2.2 服务期限

本服务的服务期限：**12个月**。

自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

2.3 服务内容或项目名称：购买社会救助辅助性服务项目。

### 第三条：岗位人员配备

3.1 辅助人员由乙方负责按照招标文件合同条款条件组织招录，按照择优的原则确定人员。

3.2 每班配置：接待受理员 1 名、照料护理员 2 名（男女分区各 1）、巡查看护员 1 名，护送安置员 1 名，综合管理员 1 名。

3.3 人员编制及岗位配置要求如下：

序号	岗位名称	岗位时间	岗位职责	配置人数
1	接待受理员	24 小时	提供救助热线的接听、求助对象的接待登记、身份甄别、人脸比对、系统登记、寻亲联系、离站审核、亲属接领、取证记录等工作服务。	1 人/班
2	照料护理员	24 小时	提供男、女及未成年救助区域对象的饮食、沐浴、理发、被褥清洗、健康状况监视、精神障碍及患病对象的观察等生活照料工作服务。	2 人/班
3	巡查看护员	24 小时	提供站外街面延伸巡查救助、入站对象安全检查、站内安全秩序的维护、精神障碍对象的约束、转介处置、送医救治等工作服务。	1 人/班

4	护送安置员	24 小时	提供离站对象送车站、特殊对象跨省返乡护送、本区户籍送返对象的安置、送医对象体检陪护、巡查处置等工作服务。	1 人/班
5	综合管理员	24 小时	负责牵头协调接待受理、照料护理、巡查看护、护送安置等固定岗位的工作，响应各类临时性、突发性工作需求，保障救助服务全流程顺畅衔接，提升整体工作效率与应急处置能力。	1 人/班

#### 第四条：合同价格和费用支付

##### 4.1 合同价格

本合同价格为 **2337000** 元整（**贰佰叁拾叁万柒仟元整**），含税价。

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他任何费用。

4.2 本合同以人民币付款（单位：元）。

4.3 本合同款项按照转账方式支付，合同签订后，甲方分别于 2026 年 2 月、2026 年 5 月、2026 年 8 月、2026 年 11 月对乙方进行项目绩效评估考核，考核分高于 95 分的，在收到乙方提供的发票后向乙方支付 25% 合同款，考核分低于 95 分的，每低 5 分扣减 0.5% 合同款，具体付款时间以财政实际拨付为准。

##### 分期付款

#### 第五条：甲方的权利义务

5.1 甲方有权聘请第三方机构对乙方服务进行考核，如果乙方服务无法达到

甲方服务质量或标准的，甲方有权要求乙方限期整改，如整改后仍未达到考核标准的，甲方有权对乙方进行扣罚或单方解除本合同并不承担任何违约责任。

5.2 甲方有权在合同规定的范围内享受购买社会救助辅助性服务，有权要求乙方在规定的时间内加紧提供服务，直至符合要求为止。

5.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关购买社会救助辅助性服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方的直接或间接损失，包括但不限于名誉损失、诉讼费、律师费、公证费、鉴定费、调查费等。

5.4 甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，甲方为乙方提供救助辅助人员提供适合的办公场所和工作所需的办公用品。

5.5 当购买社会救助辅助性服务时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

5.6 如果甲方因工作需要对原有购买社会救助辅助性服务进行调整，甲方及时通知乙方，与乙方协商解决。

5.7 甲方负责安排辅助人员的具体工作岗位，监督、检查、考核辅助人员完成工作的情况进行管理。

5.8 辅助人员有以下情形之一的，甲方应提前 3 日通知乙方，乙方在 7 个工作日内重新派遣符合条件的辅助人员。

- 1) 在试用期内不能胜任甲方工作要求；
- 2) 不服从甲方工作安排；
- 3) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度和工作定额任务管理；
- 4) 工作失职，给甲方造成经济损失；

5) 派遣期未满, 被派遣辅助人员提出停止派遣或擅自离岗。

6) 辅助人员被治安处罚、行政处罚的或依法追究刑事责任的。

5.9 辅助人员给甲方造成的经济损失, 甲方有权按有关规定与本合同约定向辅助人员索赔, 乙方有责任给予协助。

5.10 对辅助人员的职业道德规范、工作任务、技能培训、应达到的工作要求、应注意的安全事项、应遵守的各项纪律等履行告知、教育、管理督查的义务。

## **第六条：乙方的权利与义务**

6.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务, 如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的, 双方应当协商确定, 甲方对认可增加的服务内容支付其相应的费用。

6.2 乙方为了更好地进行服务, 满足甲方对服务质量的要求, 有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利, 在进行故障处理紧急服务时, 可以要求甲方进行合作配合。

6.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的, 乙方不承担违约责任。

6.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或车辆等环境设备不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁, 乙方不承担赔偿责任。

6.5 乙方在履行服务时, 发现购买社会救助辅助性服务存在潜在缺陷或故障时, 有义务及时与甲方联系, 共同落实防范措施, 保证社会救助辅助性服务正常运行, 若因乙方过失未及时发现故障并报告甲方, 由此导致的损失由乙方承担。

6.6 乙方在履行服务时, 应依法维护辅助人员的合法权益, 如因甲方安排事物超出工作范围或使用人员不当, 给乙方造成的经济损失, 乙方有权按有关规定

向甲方索赔。

6.7 乙方与辅助人员建立劳务关系，签订劳务合同，并负责辅助人员薪资待遇的管理工作，负责辅助人员档案管理，负责建立、接转辅助人员档案，合同履行过程中产生的劳务纠纷由乙方自行解决，与甲方无关。

6.8 辅助人员发生工伤事故的，乙方接到甲方通知后，按《工伤保险条例》妥善处理，并负责办理申报和理赔事宜。

6.9 乙方应定期或不定期到甲方，了解辅助人员的思想动态、工作表现、遵纪情况以及对乙方的合理要求，乙方尽力提供最佳服务，若甲方认为提供的辅助人员不符合要求的，有权要求乙方更换辅助人员。

6.10 甲方与劳务派遣员工发生劳务（劳动）争议或纠纷，乙方负责处理与劳务（动）、司法等部门的相关事宜并承担相关全部赔偿费用。

## **第七条：不可抗力**

如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## **第八条：争议的解决**

合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有

关的一切争议。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。调解不成的，提交甲方所在地人民法院诉讼。如争议事项不影响合同其他部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其他部分应继续执行。

### **第九条：其他**

10.1 本合同一式贰份，甲乙双方各执壹份。  
10.2 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

附件 1：《服务质量绩效评估表》

### **[合同中心-补充条款列表]**

签约各方：

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：  
法定代表人或授权委托人（签章）： 法定代表人或授权委托人（签章）：  
日期： 日期：  
2025年12月29日 2025年12月29日

合同签订点：网上签约

## 服务质量绩效评估表

评估人			被评估人				
评估日期			被评估人确认				
一级目标	二级目标	三级目标		指标绩效 目标值	考核绩效情况		备注
财务与管理	财务管理	资金使用监控有效性		有效			
	实施管理	救助辅助项目质量可控性		可控			
		救助辅助台账管理完整性		完整			
		救助辅助流程合规性		合规			
		救助辅助工作计划执行有效性		有效			
		救助辅助工作计划完成完整性		完整			
产出目标	数量	救助辅助工作人数配备达标率		=100%			
	质量	救助辅助工作完成率		=100%			
	频率	救助辅助街面巡查频率		=100%			
	时效	救助辅助任务完成及时率		=100%			
效果目标	社会效益	救助辅助工作人员到位率		=100%			
	环境效益	救助辅助街面求助出车救助率		=100%			
	满意度	救助辅助工作满意度		满意			
影响力目标	长效管理	反映长效管理制度建设情况		健全			
	人力资源	救助辅助工作人员流失率		=0%			
	部门协助	救助辅助团队协助主动性		主动			
	配套任务	救助站内工作参与率		=100%			
	其他	专项行动参与率		=100%			
综合评估意见：							
评估单位签章：							