

2026 年养老服务综合运行平台（政采）

合同统一编号： 11NE788287312026201

合同各方：

甲方：上海市虹口区养老服务发展中心

乙方：上海友康信息科技有限公司

法定代表人：陈泓（男）

地址：水电路 120 号 A 幢

地址：上海市金山区张堰镇解放街西河沿

35 号 87 幢 422 室

邮政编码：200083

邮政编码：201514

电话：021-56904089

电话：021-24196688

联系人：蔡燕菲

联系人：陈泓

账号：31633703004058878

根据《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 服务内容

1、一键通应急呼叫服务

（1）服务套餐 A：甲方委托乙方为本区户籍且居住在本区的经济困难的 80 周岁及以上独居老人（包括历年套餐 A 服务人群）提供服务。服务内容（详见后表）包含紧急援助及紧急上门服务、信息咨询及线上养老顾问服务、养老需求受理服务、预约挂号服务及主动关爱服务（一周 2 次），服务起始日以乙方将客户电子文档交甲方之日为准。

（2）服务套餐 B：甲方委托乙方为本区户籍且居住在本区的非经济困难的 80 周岁及以上独居、纯老家庭，往期（2021-2022 年）留存适老化改造、60 周岁至 79 周岁孤老人提供服务。服务内容（详见后表）包含紧急援助及紧急上门服务、信息咨询及线上养老顾问服务、养老需求受理服务及预约挂号服务，服务起始日以乙方将客户电子文档交甲方之日为准。

(3) 服务套餐 C: 甲方委托乙方为服务套餐 A 和服务套餐 B 以外的本区特殊困难老年人(包含 75 周岁及以上独居老年人、重残老年人、重度失能老年人、计划生育特殊家庭老年人、与残疾亲属共同居住的老年人、重度认知障碍的老年人等街道认定的特殊困难老年人)提供服务。服务内容(详见后表)包含紧急援助及紧急上门服务(服务对象需自费购买一键通设备或预先在平台登记紧急呼叫电话号码)、信息咨询及线上养老顾问服务、养老需求受理服务及预约挂号服务,服务起始日以乙方将客户电子文档交甲方之日为准。

(4) 服务套餐 D: 甲方委托乙方为其他监测设备对象提供服务。服务内容(详见后表)包含生命体征监测设备告警服务、家庭环境安全监测告警服务,服务起始日以乙方将客户电子文档交甲方之日为准。

(5) 特殊关爱服务: 根据甲方要求,在极端天气,气象地质灾害、疫情等特定时间段,乙方为套餐 A、套餐 B 和套餐 C 服务对象提供特殊关爱服务。

(6) 套餐服务内容及费用如下:

套餐分类	服务种类	服务内容	服务费
服务套餐 A	紧急援助及紧急上门服务	老人通过一键通紧急援助设备(不限于一键通紧急援助设备)向平台呼叫服务,当老人有紧急情况需要救助时,能在最短时间用最便捷的方式呼救并通过热线电话平台联系相关救助组织,使老人能得到最及时的救助。紧急呼叫应保持 7×24 小时有人接听,有清晰明确的紧急呼叫处理流程。从受理紧急呼叫后到联系救助的时间不得超过 30 秒,救助过程应及时告知老人的紧急联系人。	详见中标单位报价
	信息咨询及线上养老顾问服务	乙方建立全区“线上养老顾问”,通过热线电话平台为老人提供市、区公共服务信息查询(生活服务、医疗服务、法律服务等)和养老服务政策等咨询服务。	
	养老需求受理服务	乙方服务平台承接社会老人来电以及 36129000 热线转派的社区老人服务需求。通过热线电话平台为老人就近提供为老服务组织信息或直接联系为老服务组织提供服务,服务内容含便民类(家电维修、水电物业维修、家政服务、修锁开锁等)和医疗类(本市三甲医院预约挂号、代配药、送药等)。	
	预约挂号服务	老人向乙方服务平台提出挂号需求(意向医院、意向医生等)时,平台根据老人预留的健康档案信息	

		(身份证号、医保卡号、联系方式等), 通过“健康云平台”为老人完成专家及普通门诊的预约挂号, 并将预约挂号进度及结果即时通告老人。	
	主动关爱服务	乙方服务平台每周主动与老人电话沟通 2 次, 了解老人生活状况, 通过热线电话主动关爱应保持合理的有效沟通时长, 问候语句不得生硬, 问候内容在两周内不得重复, 语言应让老人感觉到温暖。不得以 AI 语音、短信等非人工电话形式替代。当无法与老人取得联系时, 应立即与紧急联系人取得联系, 当有异常情况时应立即报警。	
服务套餐 B	紧急援助及紧急上门服务	同套餐 A	详见中标单位报价
	信息咨询及线上养老顾问服务	同套餐 A	
	养老需求受理服务	同套餐 A	
	预约挂号服务	同套餐 A	
服务套餐 C	紧急援助及紧急上门服务	老人通过一键通紧急援助设备(设备需服务对象自费购买)或通过预先在平台登记的紧急呼叫电话号码向平台呼叫服务, 当老人有紧急情况需要救助时, 能在最短时间用最便捷的方式呼救并通过热线电话平台联系相关救助组织, 使老人能得到最及时的救助。紧急呼叫应保持 7×24 小时有人接听, 有清晰明确的紧急呼叫处理流程。从受理紧急呼叫后到联系救助的时间不得超过 30 秒, 救助过程应及时告知老人的紧急联系人。	详见中标单位报价
	信息咨询及线上养老顾问服务	同套餐 A	
	养老需求受理服务	同套餐 A	

	预约挂号服务	同套餐 A	
服务套餐 D	套餐 D-1	通过智能腕表, 提供生命体征监测设备告警服务, 对告警信息 24 小时监控, 一旦发现异常告警即第一时间联系公共服务资源, 或根据老人要求联系养老机构护理员或老人子女上门查看。	详见中标单位报价
	套餐 D-2	提供家庭环境安全监测告警服务(安全监控装置类), 通过在老人家中安装的烟雾报警器、燃气报警器、水浸报警器等传感器来确保老人居家环境的安全, 在发生火情、燃气泄露或水管爆裂等情况时, 第一时间将告警信息通知服务平台, 由平台启动紧急处理流程, 联系养老机构, 110、119 或 120 等公共服务资源或老人子女及时处理, 避免老人发生意外。	
	套餐 D-3	提供家庭环境安全监测告警服务(智能感应设备类), 通过在老人家中安装的门磁告警器、红外探测器等传感器来确保老人居家环境的安全, 在发生意外情况时, 第一时间将告警信息通知服务平台, 由平台启动紧急处理流程, 联系养老机构, 110、119 或 120 等公共服务资源或老人子女及时处理, 避免老人发生意外。	
特殊关爱服务		在必要情况下(例如高温、寒潮、气象地质灾害、疫情等), 经采购人准许, 对上述人群实施主动关爱服务, 了解老人生活状况并按需匹配服务。	详见中标单位报价

2、全区托底养老服务质量回访服务。

(1) 居家养老服务满意度回访: 通过电话、短信等方式对虹口区居家养老服务补贴对象约 130 人进行每半年 1 次服务满意度回访。

(2) 助洁服务满意度回访: 通过电话、短信等方式对上海市老年基金会虹口区代表处的为老助洁服务补贴对象约 500 人进行每半年 1 次服务满意度回访。

3、乙方应按月将每月服务内容情况汇总给甲方, 并附服务数据报告。

4、如项目招标需求有更高要求, 依照项目招标需求执行。

第二条 合同服务期

自合同签订之日起 12 个月

第三条 费用及结算方式

1、服务费用

(1) 一键通应急呼叫服务：

服务套餐 A：服务人数约为 3700 名，费用详见中标单位报价；

服务套餐 B：服务人数约为 3500 名，费用详见中标单位报价；

服务套餐 C：服务人数约为 3600 名，费用详见中标单位报价；

服务套餐 D：D-1：服务人数约为 511 名，费用详见中标单位报价；

D-2：服务人数约为 412 名，费用详见中标单位报价；

D-3：服务人数约为 8 名，费用详见中标单位报价；

特殊关爱服务：费用详见中标单位报价。

(2) 全区托底养老服务质量回访服务：各类回访全年总计约 1260 人次/年，费用详见中标单位报价。

(3) 本项目服务费总计 **2857993 元整**（**贰佰捌拾伍万柒仟玖佰玖拾叁元整**）

2、结算方式

(1) 合同签订后，待甲方收到乙方开具的等额合规发票后于 20 个工作日内支付总金额 30% 的合同款。

(2) 服务期满 6 个月且乙方提交项目中期报告，甲方在收到中期报告后的 10 个工作日内组织中期验收，验收合格后，待甲方收到乙方开具的等额合规发票后 20 个工作日内支付总金额 60% 的合同款；验收不合格的，乙方需在 10 个工作日内整改，整改后重新验收，验收合格后方可付款。

(3) 完成项目所有工作经审计公司审计并经甲方验收且书面确认合格后，甲方按实际产生的服务费用与乙方进行结算。

甲方每次支付前，乙方应开具等额合规发票，否则甲方有权拒绝支付，且不承担任何责任。

第四条 双方补充责任和义务

1、甲方根据乙方要求，提供老人信息，并确保信息的真实可靠。

2、甲方有权对乙方的服务流程和规范提出要求，共同做好服务工作。

3、甲方应按照协议约定及时向乙方支付费用。

4、乙方应按照协议约定向老人提供服务。

5、乙方按季、半年、年度将服务数据报告（如呼入呼出的数量、时间、后台企业的服务需求次数等）报送给甲方。语音服务应有录音记录，日常服务记录、紧急救援记录及所有记录均应保留一年以上。

第五条 履约验收

1、服务根据合同的规定完成后，甲方应及时根据合同的约定进行履约验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收申请并提交服务总结报告，甲方在收到验收申请后的10个工作日内确定验收具体日期，由双方按照合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方机构进行验收，对此乙方应当配合。

2、如果因乙方原因未能通过验收，甲方有权解除本合同，追回经费，并要求乙方支付本合同经费总额20%的违约金。

3、甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

第六条 保密约定

1、乙方应对录入系统的老人信息在技术层面和管理层面制订严格的保密措施，因人为或技术原因致使信息泄露造成后果的，乙方承担相应的违约责任。

2、乙方的平台技术及营销模式属商业秘密，甲方不得对外泄露。

3、乙方在履行本合同过程中获得的一切信息及资料，未经甲方书面许可，不得向第三方披露且不得用于任何与履行本合同无关的事项。

4、本合同解除或终止不影响本条款效力。

第七条 违约责任

乙方违反本合同任意一条约定，甲方有权责令乙方限期予以整改；若乙方未能在限期内完成令甲方满意的整改，甲方有权单方解除本协议，乙方应支付相当于合同总额20%的违约金，并赔偿甲方一切损失，包括但不限于直接经济损失、间接经济损失、维权产生的律师费、诉讼费、差旅费等。

第八条 合同的生效与变更

1、本合同自签订之日起生效。

2、由于不可抗拒因素导致本协议不能履行时，经双方协商，双方可均不承担违约责任，并可协商变更或解除本协议。

3、本协议未尽事宜，双方应本着协商互利的原则另行约定，并签署书面补充协议，补充协议需经双方签字盖章后生效。

4、补充协议与本协议拥有同等的法律效力；补充协议内容与本合同不一致的，以补充协议为准。

第九条 争议解决

如甲乙双方发生争议，应协商解决，如协商不成，任意一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

第十条 其他

1、本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

补充条款

1:项目经费及拨付方式 本项目经费总额为人民币（大写）贰佰捌拾伍万柒仟玖佰玖拾叁元整，分三期拨付。

（1）合同签订后，待采购人收到中标单位开具的等额合规发票后于 20 个工作日内支付总金额 30%的合同款，计（大写）捌拾伍万柒仟叁佰玖拾柒元玖角。

（2）服务期满 6 个月且中标单位提交项目中期报告，采购人在收到中期报告后的 10 个工作日内组织中期验收，验收合格后，待采购人收到中标单位开具的等额合规发票后 20 个工作日内支付总金额 60%的合同款；验收不合格的，中标单位需在 10 个工作日内整改，整改后重新验收，验收合格后方可付款，计（大写）壹佰柒拾壹万肆仟柒佰玖拾伍元捌角。

（3）完成项目所有工作经审计公司审计并经采购人验收且书面确认合格后，采购人按实际产生的服务费用与中标单位进行结算。

采购人每次支付前，最终中标单位应开具等额合规发票，否则采购人有权拒绝支付，且不承担任何责任。

2:报价明细:

（1.）服务套餐 A：40 元/人/月

（2.）服务套餐 B：10 元/人/月

（3.）服务套餐 C：10 元/人/月

（4.1）服务套餐 D-1：11.25 元/人/月

（4.2）服务套餐 D-2：20 元/人/月

（4.3）服务套餐 D-3：20 元/人/月

（5.1）特殊关爱服务（例如高温、寒潮、气象地质灾害、疫情等）（采用 AI 智能语音外呼方式）：0.5 元/通次

（5.2）特殊关爱服务（例如高温、寒潮、气象地质灾害、疫情等）（采用人工外呼方）：5 元/通次

（6.）全区托底养老服务质量回访服务：5 元/人次

3:本合同所列经费总额为含税金额。甲方实际支付进度以财政划拨进度为准，对于因财政划拨导致的支付延迟，乙方无异议，但甲方应及时通知乙方并积极协调解决。此等支付延迟不构成甲方违约，甲方无需支付逾期利息或者违约金。

4:未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利及义务转让、转包或者分包予第三方。

5:本合同经甲乙双方加盖公章后生效。

6:本合同对甲乙双方具有同等法律效力。

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）：
2026年04月13日

法定代表人或授权委托人（签章）：
2026年04月13日

日期：

日期：

合同签订点:网上签约