

崇川区政府采购项目 合同书

采购单位（或称甲方）：南通市崇川区新城桥街道办事处

供 应 商（或称乙方）：南通市阳光养老产业集团有限公司

签订时间：2025 年 月 日

签订地点：南通市崇川区新城桥街道办事处

根据本项目采购文件及乙方的响应文件和成交通知书，甲、乙双方本着自愿、平等、互利和诚实信用的原则，依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规的规定，就此次确定的崇川区新城桥街道居家和社区养老服务项目外包事宜，经双方协商一致，签订本合同。

一、合同价款

本合同标的承办运营服务涉及的合同价款是落实政府民生养老政策的居家和社区养老承办运营固定服务价(含政策补贴等)，由以下两部分组成：

(1) 居家养老政府购买服务费用最终以老年人服务工单及实际补贴消费金额为准；

(2) 设施运营经费最终以考核结果为准。

乙方应承担运行本项目的全部管理服务所发生的一切成本（含餐饮成本），包括人工（工资、福利、社保、加班工资、工作餐、相关福利及人员聘用费用等）、水电费、工作所需的设备费、服务器材、办公设备、交通及通讯设备费、材料（含辅材）、管理、税费及利润等及承诺达到本项目居家养老服务要求的一切费用。

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。

二、项目服务期限

本次采购项目的服务期为：三年（即 36 个月），合同一年一签，通过年度考评的方可续签下一年度合同。服务期满，采购方可根据对服务机构的日常及年终考核决定是否续签服务协议。

本合同服务期：一年（即 12 个月），本合同有效期自 2025 年 11 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止。

三、质量标准和要求

1. 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的特定标准确定。

2. 乙方所提供的助餐配餐、居家保洁、生活照料、应急维修、陪同代办、文化教育、精神慰藉、康复护理、紧急援助等服务（详见采购文件及本合同第四条所列内容）应当符合采购文件要求，还应符合国家和南通市有关安全、环保、医疗、卫生之规定。台帐资料按要求整理成册备查。若因乙方措施不到位发生安全事故，造成的相关损失，乙方承担一切责任。

四、具体服务内容

1、围绕老年人需求，打造功能适老、内容丰富、服务覆盖的“一个中心七个站点”社区居家养老服务体系，通过专业团队的运营管理和社会资源的加盟服务，为辖区老人提供就近、便捷的社区居家养老服务，并以此为平台，借助信息化手段，通过线上呼叫派单、线下专业团队接单的方式，为居家老人提供多样化、多层次、广覆盖的居家养老服务。

2、本次采购服务达到甲方“居家和社区养老政府购买”老人全覆盖、社区其他老年人口社会化专业服务全可及，居民高度满意，服务高度专业，体系高度支持的服务效果。乙方在确保为享受居家和社区养老政府购买服务补贴的服务对象提供满意服务的前提下，同时向辖区其他老年人提供相应的专业养老服务。

3. 实现居家养老中心站点常态化运营。

五、服务需求内容及要求

乙方须在保证居家养老服务中心站等场所正常运营的基础上，按照服务、收费标准为“居家和社区养老政府购买”服务对象提供助餐配餐、居家保洁、生活照料、应急维修、陪同代办、文化教育、精神慰藉、康复护理、紧急援助等服务项目。优先完成崇川区居家养老呼叫平台的派单及相关服务内容。若在服务期内乙方提供其他服务内容，收费标准须提前书面报甲方，经甲方审核同意后方可执行。若当地物价部门有其他审核意见的，以物价部门给出的意见为准，详见附件一。

以下功能配置是甲方要求的最基本的功能配置要求，乙方不得减少，乙方可根据自己服务特色、服务方案自行增加服务功能，但新增服务功能必须书面征得甲方同意后方可对外开放、实施。

1. 生活照料

(1) 助餐服务：为政府购买服务对象、独居空巢老人、重点优抚对象、残疾人、

低保对象以及社会老人等提供定点助餐或上门送餐、家庭烹饪服务。

（2）理发服务

内容：分定点基础理发、预约上门基础理发及其他美容美发等。

相关要求：服务水平和质量达到行业要求标准；对特殊生理状况老人服务更人性化、优质化。

（3）足浴修脚服务

内容：分定点足浴修脚、预约上门足浴修脚两类。

相关要求：服务器具安全卫生，定时消毒；服务质量达到行业标准水平。

（4）洗浴服务

内容：分定点助浴、上门助浴和失能助浴三类。

相关要求：服务器具安全卫生；服务质量达到行业标准水平。

（5）服装加工清洗服务。

定点代收衣物服务：代收衣物送去洗熨、修补等。

上门洗衣服务：包括拆洗、晾晒、整理。

（6）室内保洁服务。分为居室清洁、厨卫清洁、环境卫生整理、擦玻璃（二层楼以上，为确保工人安全，外部玻璃不擦）、地板打蜡、清洗地毯、清洗油烟机、清洗空调、清洗饮水机。

相关要求：服务对象经过专业培训、持证服务；服务水平和质量达到行业要求标准。

2. 便民服务

内容：

（1）修锁服务。

（2）管道疏通服务。

（3）防水防漏服务。

（4）煤气安全检查。

（5）家电维修服务。

（6）水电安装检修服务。

（7）代购代缴。为社区行动不便老人代缴水电煤费；代购日用品（限崇川区）。要求：及时缴费，票据保存完好，与老人交接清楚。

相关要求：服务水平和质量达到行业要求标准；所用材料须符合国家规定的质量标准，服务单价可根据用户的不同要求商定。服务价格面议一致后收取服务费。

3. 精神关爱

内容：

(1) 心理咨询疏导服务：提供定点咨询、上门咨询、电话咨询等服务。

(2) 陪同沟通服务：提供上门陪聊、读书读报等服务。

(3) 老年人培训服务：开展老年人智能设备培训。

(4) 文体娱乐活动：依托站点，定期开展老年文体活动、书法绘画、手工制作、读书交流、棋牌切磋等活动，丰富老年文化生活，展示老年风采，营造文明和谐的养老、乐老氛围。

(5) 摄影服务：为老年人提供全家福、生日照、百年照等拍摄服务。

相关要求：正常开放棋牌室、阅览室等活动场所，中心每月开展活动不少于三次、站点每月开展活动不少于两次，结合重阳节、春节、中秋节、端午节等传统节日全年开展不少于 12 次的专题活动，全年活动参与总人数不少于辖区老年人口的 10%，让老人在参与中获得快乐、健康。

4. 健康管理

(1) 中医理疗。提供定点的足疗、推拿、拔罐、刮痧等服务。

(2) 助医服务。陪同看病、排队挂号、输液；代配药、代取体检报告。

(3) 健康咨询。就老年人健康、养生问题，提供专业指导意见。

(4) 健康管理。为老人制定健康管理方案，进行专业干预，如控油、戒烟、慢病监控等。

(5) 康复训练。提供定点或上门的康复训练服务，租售器材费用不高于市场价。

(6) 健康讲座。开展各类健康讲座，以应知应会，通俗易懂的语言，交流互动的形式，就自身疾病、慢性病防治进行健康咨询与解答。

(7) 护理。上门提供失禁护理、床上移动、擦浴、更衣等护理服务。

(8) 精神慰藉

1) 陪伴服务。包括陪聊、陪读等。

2) 文体活动。

相关要求：按医疗、卫生行业的相关规定，组织开展居家养老基本医疗护理工作，建立完善居家养老人员健康管理档案，根据实际服务及时更新档案内容。

5. 重点人群服务

(1) 安心敲门。对独居和空巢老人定期敲门问候，知状况、解难题。（具体名单由街道提供）。

(2) 对有需求的孤寡、独居、空巢老人开展走访慰问（具体名单由街道提供，以《关于推进重点空巢独居老年人关爱工作的实施意见》（崇民发《2018》29号）的文件为执行依据），建立重点孤寡独居空巢老人服务档案，做到一人一档。

六、服务标准

1. 服务供应商以关于印发《崇川区关于进一步加强居家和社区养老服务工作的实施意见》的通知（崇川政办发〔2021〕49号）和《关于推进重点空巢独居老年人关爱工作的实施意见》（崇民发《2018》29号）为标准，在服务范围内严格遵循服务要求、按各项服务工作内容及功能配置要求执行，并对居家养老服务中涉及到的食材、食品承担其全部安全的一切法律责任。

2. 合同履行期间，服务标准、服务资金的使用及结算等涉及到的政策文件（含上级非文件形式的通知、函件等）如有变更，或涉及服务有新增政策性文件发布的，服务供应商须按最新相关政策文件执行。

3. 按照崇川区居家和社区居家养老基本服务项目清单及参考性认定价格作为服务价格，经甲方将服务价格对外公示且无异议后执行。如遇清单以外的服务项目，乙方按照当期市场价格填报申请，经甲方确认实施且询价确认后作为服务价格。后期涉及服务调整的须报甲方同意，且调整服务内容后的收费标准须提前书面报甲方，经甲方审核同意后方可执行。若当地物价部门有其他审核意见的，以物价部门给出的意见为准。

崇川区居家和社区养老基本服务项目清单

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
1	助餐配餐	定点用餐	午餐 12 元，晚餐 12 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。
		送餐配餐	午餐 15 元，晚餐 15 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
		餐饮加工	一餐饭（1-3 人），人工费 50 元；一餐饭（4-8 人），人工费 100 元；一餐饭（8 人以上），人工费 150 元，菜钱另计。包洗、买菜，餐后打扫
2	居家保洁	清洗油烟机	免拆洗 80 元/次，拆洗 100 元/次
		清洗空调	100 元/台
		清洗饮水机	30 元/台
		房屋清洁	居室清洁、环境卫生整理 40 元/小时
			擦玻璃 40 元/小时（为确保工人安全，二层楼以上，外部玻璃不擦）
			地板打蜡 5 元/平方米起（根据用蜡不同，确定收费标准）
			清洗地毯，普通纤维地毯 50 元/件、纯毛地毯 150 元/件起
		洗衣物	定点服务，夏装 8 元/件，冬装 20 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
			上门洗衣，夏装 10 元/件，冬装 22 元/件起
			皮衣保养 150 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
		拆洗被褥、窗帘	60 元/床，50 元/窗（包括拆洗、晾晒、整理）
3	生活照料	助浴	定点助浴 20 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			上门助浴 40 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			失能助浴 60 元/次（使用充气洗浴床和洗澡机，全身清洗）
			搓澡 10 元/次
		理发	定点服务 10 元/次
			上门理发 30 元/次

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
			染发 30 元/次起（染发根据使用材料和工艺不同，）
		修脚	定点服务 30 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			上门修脚 50 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			鸡眼 10 元/次（不含用药）
			治甲沟炎 10 元/次（不含用药）
			修垫核 10 元/次（不含用药）
			修灰指甲 10 元/次（不含用药）
			修脚垫 10 元/次（不含用药）
4	应急维修	家电维修	修理保养电视机 50 元/次（不含换配件）
			空调移机 200 元/次（指两公里内的移机服务，超出两公里，增加 20 元路程费）
			空调加氟 60 元/次，空调加氟服务可按加氟量计算，40 元/公斤。
			电冰箱维修 50 元/次（不含换配件）
			微波炉维修 30 元/次（不含换配件）
			音像播放器维修 30 元/次（不含换配件）
		管道疏通	疏通厨房、卫生间管道 80 元/次起（根据堵塞的具体原因，增加疏通费用）
		修锁	换锁劳务费 50 元/个（不含换配件），夜间加收 30 元路费
			配钥匙 10 元/个，特型钥匙按市场价格收费
		水电维修	更换灯泡 5 元/个
			煤气检测 20 元/次，更换室内煤气管道 20 元/米
			检修更换水、汽管道 20 元/米
			更换电线 20 元/米
			卫生间防水，100 元/平方米（不更换坐便器），屋顶防水 50 元/平方米
5	陪同代办	服装加工	修裤边、换拉锁 5 元/件
			裁剪 10 元/次起
			缝补及修改服装 10 元/件起

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
			熨衣 5 元/件
			织补毛衣 60 元/件起
		代换液化气罐	15 元/罐
		陪同或代购物	20 元/次
		陪同或代取药	20 元/次
		陪同旅游	近郊陪游 20 元/小时，埠外陪游 50 元/小时
		陪同出行	20 元/小时
		陪同购物	20 元/小时
6	文化教育	培训	计算机基础知识仅收材料费，实行会员制管理，免收培训费用
			法律常识、书法班、绘画班、棋琴班、科普和健康讲座等各项专业教育，仅收材料费，实行会员制管理
			其他服务、法律服务、法律咨询，按件收费
			社保信息咨询服务、社保信息咨询，免费
		摄影	定点服务，按店内服务单价为老年人提供 9 折优惠
			入户摄影，按店内公布的服务单价收费，免收上门服务费用
			普通照相服务，普通证件照 10 元一版
7	精神慰藉	心理咨询	定点咨询 30 元/小时
			入户咨询 35 元/小时
			电话咨询免费
			陪聊 20 元/小时，对服务对象进行身体状况评估，有精神病患的，由其家属签署同意陪聊服务后，方能开展服务
			读报 20 元/小时
			单身老年人联谊活动免费
		临终关爱	满一个月护理 4000 元/月，不足月的 150 元/天，其他信息咨询免费
8	康复护理	日托	完全自理的 30 元/天，不能完全自理的 80 元/天（含午餐）

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
		全托	护理自理老年人 2000-3000 元/月（含常规护理、清洁护理）
			护理不能完全自理老年人 3000-4000 元/月（含常规护理、康复护理、清洁护理、助餐（药））
		社区医疗服务	足疗项目：为 30 分钟为一个医疗单位，上门服务为 20 元/次
			推拿治疗法 60 元/小时，超过 60 分钟加收 50%；对瘫痪病人加收 50%
			拔罐治疗 20 元/次，游走罐加收 10 元/次服务费用
			刮痧治疗 20 元/每个部位
			病人护理 80-150 元/天·次，根据病人病情身体状况商定收费标准
			残疾人护理 80-150 元/天·次，根据残疾人身体状况商定收费标准
		专业护理服务	专业护理、病后术后的康复参考、合理用药和居家安全参考、精神慰藉、急性疾病的专业护理等。
			护理服务每小时为单位计算，60 元/60 分钟、90 元/90 分钟、120 元/120 分钟，可上门提供服务，分 1-6 级护理，以此类推。
9	紧急援助	24 小时紧急救助	电话转接救援机构，通知紧急联系人；居家和社区养老服务人员上门协助救援机构开展救助工作

说明：合同履行期间，如遇清单以外的服务项目，乙方按照当期市场价格填报申请，经甲方确认实施且询价确认后作为服务价格。

4. 各项服务内容及其功能配置最基本要求，乙方不得减少，乙方可根据自己服务特色、服务方案自行增加服务功能，但新增服务功能必须书面征得甲方同意后方可对外开放、实施。同时涉及新增服务功能的收费标准须提前书面报甲方，经甲方审核同意后方可执行。

5. 餐饮服务，除乙方已有的中央厨房外，乙方可以另认证助餐服务合作单位，提供相关资质证明报甲方同意。

七、团队人员配备要求

1. 项目经理（可兼职）：1 人，资深养老服务管理从业人员，负责管理整个服务中心及站点的管理。
2. 站长：1 人，负责项目的日常运营和现场管理。
3. 社工（需要社工证）：2 人，负责服务中心及站点的活动策划、开展。
4. 助老服务员：全职 2 人，兼职 6 人。
5. 医疗服务人员：全职 1 人，为全科医生。
6. 中央厨房：安排 1 名厨师，2 名辅助人员，食堂从业人员上岗前须持有健康证明。
7. 居家上门服务人员：需配备成熟团队，有相应服务资质特别是护理资质，根据服务需求配足服务人员，能及时响应老人服务需求。
8. 本项目团队全职人员不得在其他项目任职。
9. 以上人员配置最基本要求，乙方不得减少，乙方可根据自己服务特色、服务方案自行增加服务功能，但新增服务功能必须书面征得甲方同意后方可对外开放、实施。同时涉及新增服务功能的收费标准须提前书面报甲方，经甲方审核同意后方可执行。

八、管理运营要求

1. 需要有成熟稳定的智慧养老信息服务平台和服务热线，能及时响应、处理服务需求，满足服务工单的派送、流转、监管、统计、结算等功能，使居家养老服务全程可监控、全程透明化。应急事件 3 分钟内要有人员响应处理，10 分钟内要有人员上门；一般事件和服务需求半小时内要有人员处理响应或上门服务。

2. 开放、服务时间

（1）居家养老服务中心（站）开放服务时间：

周一至周五：上午 8:00--11:30，下午 1:30--5:00。

九、考核监管

（一）服务台账

乙方必须按照甲方要求做好服务台账清单，接受甲方的定期和不定期审核，并积极配合各级部门工作检查。

1. 政府兜底服务对象：对于政府购买居家和社区养老服务对象、空巢、独居、高龄老年人，要逐人上门了解服务需求，建立一人一档的服务包，满意率要达到 90%以

上。

2. 要建立完整详细的工作台账，居家上门服务对服务对象、服务过程有记录，服务效果有回访，线上服务系统有痕迹，满意率达到 90%以上。

（二）运行实效和服务满意度

1. 考核之前甲方将对工单进行核对，如遇工单录入错误、工单内容不合理等情况，该工单不予结算。

2. 甲方每季度对乙方进行运行实效（50 分）、服务满意度测评（40 分）以及辖区老年人对居家和社区养老服务站点服务知晓率（10 分）考核，满分为 100 分。

3. 运营实效是专业运营机构在开展为老服务方面常态化、规范化、持续化的服务效果。甲方将每季定期对乙方进行实效评估，取平均分（具体细则如下）。

运行实效（50 分）			
考核内容	考核标准	分值	考核分
场所开放 6 分	服务场所设施完好，环境整洁。设施损坏一处扣 0.5 分；发现脏、乱、差情况每处扣 0.5 分。	2	
	每天按时正常开放，活动开展有序，服务到位。发现一次未正常开放扣 0.5 分；秩序混乱扣 0.5 分；服务不到位扣 1 分。	2	
	信息系统完备，监控设备正常运转。信息系统不健全扣 1 分；监控设备无法正常运转的扣 2 分。	2	
内部管理 8 分	①管理规章制度齐全，并对外公示。制度不全或未对外公示扣 1 分。	2	
	②有人员培训和奖惩制度，对服务人员实行每月考评。缺少一次考评记录扣 0.5 分	2	
	③建立服务对象档案，并配照片。服务对象档案少或不完整的扣 2 分。	4	
安全卫生 10 分	①建立突发事件应急预案，发生突发事件按照预案处理。没有应急预案的不得分，处理突发情况不妥的酌情扣分。	4	
	②设有固定灭火器，防止火灾事故发生。没有灭火器扣 1 分。	2	

	③重视食品安全卫生，严格履行消毒流程，杜绝食物中毒。出现一起扣 4 分。	4	
工作队伍建设 4 分	①机构必须配备 1 名负责人，具有较强组织管理能力。并配有专业的服务队伍。少一项扣 1 分。	2	
	②工作人员必须持有健康证和相关专业证书，持证上岗率不低于 80%。缺少一项扣 0.5 分。	1	
	③有工作人员业务培训计划，定期参加培训。没有业务培训的扣 1 分。	1	
服务规范 12 分	①按确定的服务项目、服务时间，高效及时提供助餐日托、家政照料、康复护理、维修配送等服务，并做好服务台账记录。未达到要求的一次扣 1 分，记录不健全的扣 0.5 分。	3	
	②有专用求助电话，实现接听、记录、联络、救助、备案等衔接有序的高效服务。少一项扣 0.5 分。	2	
	③提供的产品价格公开，产品质量必须安全可靠，物优价廉。价目未公开扣 1 分；故意抬高价格扣 2 分；产品质量有问题全扣。	4	
	④以项目化形式开展文体类、康健类、知识类等助老服务活动，活动有主题，有延续性，每项活动一年不少于 12 期，老年人参与率不少于辖区老年总数的 10%。未达到要求的扣 1 分。	3	
服务覆盖率 5 分	接受上门服务的老年人占比符合主管部门要求。少一个百分点扣 0.5 分，扣完为止。	5	
供应商管理 5 分	与供应商签订供应合同协议，无合同此项不得分；制定完善的供应商派单、回访、考核制度，制度不全扣 1 分；派单、回访记录健全，不全扣 1 分。	5	
合计		50	

4. 服务满意度反馈是指享受无偿、低偿服务的老年人对专业运营机构所提供服务的满意程度。甲方各社区对享受政府购买的服务对象 10%进行回访，取平均分。甲方在此基础上复核把关，并对反映的问题进行具体了解，进行督促整改。（具体内容如下）。

服务满意度反馈（40 分）				
满意度项目	要求	占比（分）	得分	总分
服务的知晓率	政府购买服务人群是否知道服务的点位、内容及政策	10		
服务的精准性	是否根据老人的需要，提供精准的服务	10		
服务的及时性	是否在老人允诺的时间内进行相关服务	10		
服务的规范性	是否进行规范性服务，如收费是否合理、是否具备专业资质等	10		

5. 老年人知晓率是指甲方辖区 60 周岁以上常住老人对运营机构地理位置、服务人员、咨询电话以及所提供的服务内容清楚的了解。甲方各社区对辖区老人抽取 10% 访问，取平均分。街道在此基础上复核把关（具体内容如下）。

机构知晓率反馈（10 分）				
知晓项目	要求	占比（分）	得分	总分
机构地理位置	是否清楚知晓离自己家最近的服务中心的地理位置	3		
服务设施	是否清楚知晓服务站点的咨询电话和服务人员	3		
服务内容	是否了解可以在服务站点获得的为老服务内容	4		

6. 备注：

（1）加分项：服务开展有影响力，在主流媒体上或省、市有经验介绍的酌情加分。

（2）扣分项：在上级相关部门监督抽查中被点名或通报批评扣 5 分；因工作不到位造成恶劣影响的，有效投诉以及有正当理由信访较多，群众反映特别强烈的扣 5 分；工作严重失职，被新闻媒体曝光的扣 5 分。

（三）考核结果

1. 考核结果标准：

（1）季度考核结果：以考核总分，决定乙方的“优”、“良”、“一般”、“合格”、“不合格”。

(2) 年度考核结果：以4个季度考核总分的平均分，决定乙方的“优”、“良”、“一般”、“合格”、“不合格”。

2.考核结果判断：

百分制考核中，测评结果分为“优”“良”“一般”“合格”“不合格”。总分 ≥ 90 分为“优”， $85 \leq \text{总分} \leq 89$ 分为“良”， $80 \leq \text{总分} \leq 84$ 分为“一般”， $60 \leq \text{总分} \leq 80$ 分为“合格”，低于60分为“不合格”。

3.本项目服务涉及的“居家养老服务（日间照料）中心（站）运营经费”结算支付，以上级主管单位实际拨付金额，结合考核结果进行拨付；“居家和社区养老政府购买服务补贴”结算支付，以老年人服务工单及实际补贴消费金额为基础，按照中标折扣（中标折扣：八五折）予以打折扣后结合考核结果进行拨付。

（四）考核结果运用

1.乙方当季度测评结果为“优”的，服务费用按实际服务金额（以老年人服务工单及实际补贴消费金额为基础，按照中标折扣（中标折扣：八五折）予以打折扣后金额，下同）的100%进行结算；服务测评为“良”的，服务费用按实际服务金额的95%进行结算；服务测评为“一般”的，服务费用按实际服务金额的90%进行结算；服务测评为“合格”的，服务费用按实际服务金额的85%进行结算。

2.关于居家养老服务（日间照料）中心（站）运营，甲方将以补贴的形式予以另行支付。具体待财政拨款到位后，结合考核情况以全年（12个月）为单位参照支付比例进行支付。

3.乙方在合同履行过程中出现水电费欠缴、房屋及硬件设施损坏、因服务质量有问题、服务不当等自身原因造成服务对象损失等情况时，若服务机构拒不履行缴费或赔偿义务的，甲方有权直接运营管理补贴中扣除，不足部分从履约保证金中直接扣除，若运营管理补贴及履约保证金两者金额仍然不足以缴费或赔偿费用的，不足部分由乙方自行承担。

（五）退出机制

1.甲方将在每季度通过服务对象对服务机构进行满意度调查，若乙方季度服务满意度达不到90%，甲方有权责令限期整改，原则上整改期限不超过一个月。如在规定的期限内未能整改到位，乙方须在甲方规定期限内无条件退出该服务项目。

2.合同履行过程中，若乙方未能完全响应合同及招标文件要求，并未按照投标文

件及合同条款提供服务的，不服从甲方管理等情况的，甲方有权责令其在甲方规定期限内无条件退出该服务项目。

3. 若乙方在合同履行过程中存在安全管理重大疏忽（包括但不限于各级安监、消防等部门交办的重大安全隐患事件）、服务及价格弄虚作假、对服务对象造成重大人身伤害及财产损失等情况时，甲方有权责令其在规定期限内无条件退出该服务项目，并承担相应的经济及法律责任。

4. 乙方在上级部门相关考核中连续两次不达标的，甲方有权责令限期整改。如在规定的期限内未能整改到位，乙方须在甲方规定期限内无条件退出该服务项目。

【特别说明】乙方因上述原因或其他违反法律法规政策相关规定被甲方责令退出的，甲方有权根据项目的履行情况酌情扣除部分或全部履约保证金。运营管理补贴根据季度考核结果及实际服务时间按比例结算。同时，甲方可以按项目招标时的评标综合得分由高到低的顺序，选择下一中标候选人承接本项目或者重新招标。

十、综合要求

1. 服务过渡期

（1）合同履行期限内，标的服务开始3个月（即90天）为服务过渡期。

（2）服务过渡期内的结算方法，每月：政府购买服务满意度经考核后满意度达80%以上的，政府购买服务对象服务费用按实际的100%计算；满意率达75%以上，政府购买服务对象服务费用按实际的95%计算；满意度达70%以上，政府购买服务对象服务费用按实际的90%计算；满意度达60%以上，政府购买服务对象服务费用按实际费用乘以实际满意度计算；满意度达不到60%，将不予计算当月的政府购买服务对象服务费用（注：该条仅用于服务过渡期）。

（3）服务过渡期内满意率达不到要求的，按采购文件第三章第九条（五）项“退出机制”规定的条款执行。

2. 合同履约期间，如出现重大综合管理缺陷，甲方有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行处惩。

3. 针对本项目，须提供项目《服务到期配合承诺函》：

（1）在本项目服务合同到期后，乙方为甲方提供关于本项目的后续服务配合的承诺，其内容必须包括配合甲方规划本项目下一合同期的招标工作及交接工作，与该项目下一合同期中标（成交）人做好技术交底及相应的衔接工作。

(2) 因不可抗力范围中约定的政府政策、法律法规的变更，导致乙方无法履行合同，而提出终止并解除合同的，乙方应当配合甲方规划本项目的重新招标采购，且在重新招标采购活动有结果前，有继续履约的责任和义务，并与重新招标采购活动的中标（成交）人做好技术交底及相应衔接工作。

4. 乙方在履约期间，违反下列规定将被解除合同：

- (1) 将服务转包他人；
- (2) 相关考核办法的有关规定。

5. 合同履行期间由于乙方的责任，违反管理考核规章等情形或造成社会不良影响的，经甲方书面函告两次以上仍整改不到位的，甲方有权根据情节轻重采取以下一项或多项措施，同时招标人有权选取下一中标候选人承接本项目或重新招标：

- (1) 解除与乙方的合同；
- (2) 限制其在以后项目中的投标；

(3) 涉及违约金、赔偿金或其他应付费用的，甲方有权从应支付乙方的服务季度结算款、已缴付的履约保证金等可扣款项中扣除（若上述款项不足或没有可扣除款项，乙方应另行向甲方支付）。

十一、甲方的权利义务

1、甲方有权在合同规定的范围内享受社区居家养老社会化运行服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

2、如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成新城桥街道居家和社区养老服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额，合同款项不足部分，甲方有权从履约保证金中直接扣除。

3、乙方在合同履行过程中出现水电费欠缴、房屋及硬件设施损坏、因服务质量有问题或服务不当等自身原因造成服务对象损失等情况时，若乙方拒不履行缴费或赔偿义务的，甲方有权直接从运营管理补贴中扣除，不足部分从履约保证金中直接扣除，若运营管理补贴及履约保证金两者金额仍然不足以缴费或赔偿费用的，不足部分由乙方自行承担。

4、甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合

的工作环境，协助乙方完成服务工作。

5、如果甲方因工作需要对原有新城桥街道居家和社区养老服务内容、服务标准及考核要求进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方，涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

十二、乙方的权利与义务

1、乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务（乙方须为“居家养老政府购买”服务对象提供生活照料、便民应急、精神慰藉、文化娱乐、教育培训、法律援助、医疗康复、康复护理、安全服务、家庭支持等项目），如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，服务方案及收费标准必须提前书面申报甲方同意认可，经甲方审核同意后方可执行。若当地物价部门有其他审核意见的，以物价部门给出的意见为准。乙方应当保证具有提供本合同服务项目的成熟团队及能力根据合同的服务内容和要求及时提供相应服务。

2、乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

3、如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

4、因服务质量有问题、服务不当等乙方原因对购买服务对象造成人员伤害、伤残、伤亡等事故，损失及赔偿等全部费用由乙方支付，并承担相应经济及法律责任。

5、未经甲方书面同意，乙方不得对甲方提供场所进行变动（不得对房屋结构进行破坏、不得对室内布局进行调整）。甲方提供的所有设备乙方必须认真保管、使用，采购服务期满后，乙方必须保质、保量的退还甲方，若发生损坏（低于使用寿命的）由乙方原样赔偿或补偿相关损失。甲方提供的服务场所以合同签订时的现状交付乙方，提供的服务设备以交付清单为准。

6、若乙方在合同期内，对房屋结构进行改造或对进行室内布局进行调整或增设相关设施所产生的一切费用，全部由乙方承担。若乙方增设的设施在拆卸中会对房屋造成损伤的，乙方在合约期满或者退出该服务项目时不得将新增设施拆卸带走，无偿赠送给甲方。

7、乙方对甲方提供的所有老年信息（姓名、家庭住址、电话等）不得泄露。

8、乙方在履行合同过程中与第三方产生的矛盾与纠纷由乙方自行解决。若甲方因此受到损失，由乙方赔偿。

十三、付款方式

本合同款项按照以下方式支付：

(1) 市、区拨付的居家养老服务站点运营经费(具体以财政实际拨付为准)，由甲方根据对乙方的考核结果按季度进行支付。

(2) 以老年人实际消费为准的“居家和社区养老政府购买服务补贴”，根据季度考核结果，以月为单位，甲方与乙方按照中标折扣(中标折扣：八五折)据实结算支付。

上级民政部门对居家养老服务资金的使用及结算做出政策性调整的，甲方和乙方均须无条件服从，并按政策要求执行。

十四、履约保证金

1、本项目的履约保证金为人民币伍万圆整(¥50000.00元)，乙方选择以履约保函方式缴纳该笔保证金。

2、由于乙方原因，在签订合同后出现不按合同履行的情况，甲方有权将履约保证金(含以保函形式缴纳的保证金)作为违约金，全额不予退还，同时甲方亦有权解除或提前终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

3、乙方在按要求保质保量的履行完成该项目1年期的服务并配合本项目下一服务期供应商的交接工作顺利完成后，甲方一次性退还履约保证金(或协助乙方办理解除履约保函的相关手续)。

十五、保密条款

1、任何一方对其获知的本合同涉及的所有有形、无形的信息及资料(包括但不限于甲乙双方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料等)中另一方的商业秘密负有保密义务。

2、除法律、法规另有规定或得到本合同之另一方的书面许可，任何一方不得向第三方泄露前款规定的商业秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

十六、合同的解释

1、任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则，依照本合同签订时有效的中华人民共和国的法律、法规以及人们通常的理解进行。

2、本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释，本合同中以日表述的时间期限均指公历日。

3、对本合同的任何解释均应以书面做出。

十七、争端的解决

甲乙双方因合同发生争议，应在双方认可的第三方的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十八、合同修改

1. 对于本合同的未尽事宜，需进行修改、补充或完善的，甲乙双方必须就所修改的内容协商一致并签订书面的合同修改书，作为本合同的补充协议。

2. 补充协议与本合同具有同等法律效力。

十九、合同的变更及终止

1. 除《政府采购法》第 49 条、第 50 条及本合同第十四条规定的情形外，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. 本合同有效期内，任何一方不得擅自终止合同，否则应负担所造成的一切损失。如一方因故需终止合同，必须提前三个月书面通知另一方，经双方达成一致意见后，方可终止。

3. 出现下列情况时本合同自行终止：

- (1) 本合同正常履行完毕；
- (2) 甲乙双方协议终止本合同的履行；
- (3) 不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要时；
- (4) 一方不履行合同条款，造成另一方无法执行合同协议，协商又不能求得解决，责任方赔偿损失并经另一方同意后，合同终止；
- (5) 上级部门政策调整需要。

4. 本合同终止时，乙方应移交服务管理权，协助甲方作好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交工作用房和全部档案资料等。

二十、不可抗力

1. 不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的灾害、事故。

2. 合同任何一方由于受地震等自然因素以及诸如战争、骚乱等非自然因素的不可抗力事件（以下简称为不可抗力）影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于战争、骚乱、地震等所影响的时间。

3. 遭受不可抗力一方应在不可抗力灾害、事故发生后尽快以书面形式通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关当局出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对履行合同影响程度的说明用特快专递或挂号信寄给对方。

4. 在发生不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行或延迟履行本合同义

务使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

5. 一旦不可抗力事故的影响持续 120 天以上，甲乙双方通过友好协商，在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

二十一、合同生效及其他

1. 除非合同中另有说明，本合同经甲乙双方盖章，并经法定代表人或授权代理人签字，并在甲方收到乙方的全部履约保证金后，即开始生效。

2. 本项目招标文件内容作为合同内容的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

3. 本合同正本一式伍份，甲乙双方各执贰份，崇川区财政局备案壹份。

4. 如上级部门政策有调整，则合同相应终止。

甲方：南通市崇川区新城桥街道办事处 乙方：南通市阳光养老产业集团有限公司

地址：

地址：南通市崇川区工农南路185号

法定代表人（签字或盖章）

法定代表人（签字或盖章）

委托代理人（签字或盖章）

委托代理人（签字或盖章）

电话：

电话：

时间：

时间：



Handwritten signature of the agent for the Sunlight Elderly Industry Group Co., Ltd.