

常州市新北区居家养老服务合同

甲方（镇、街道）：新桥街道办事处

单位地址：常州市新北区华山北路 77 号

乙方（服务供应商）：常州市新北区常乐长者养老服务中心

单位地址：常州市新北区河海路 82 号

丙方：常州国家高新区（新北区）人力资源和社会保障局

单位地址：常州市新北区云河路 69 号

招标代理机构：江苏鑫洋建设项目管理有限公司

项目编号: JSZC-320411-XYJS-G2025-0013

签订日期:

甲乙丙三方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

一、合同内容

乙方负责常州市新北区新桥街道居家养老援助服务项目的实施。甲方和丙方对乙方服务质量进行监管和评估。如乙方不能依约实施项目、未达到监督评估要求的，甲方有权解除本合同。在合同有效期内，任何一方不得擅自变更或终止合同，法律另有规定或合同另有约定除外。

合同期限：自 2025 年 8 月 1 日至 2028 年 7 月 31 日止合同到期终止。期间因考核不合格或其他原因，甲方需选择其他服务机构的，乙方需按照甲方要求办理退场及相关交接手续。

二、合同标的物 and 合同价格

序号	服务对象及标准	人数	中标工时价 (元/工时)	每月 服务工时	结算总价 (元)
1	A 类对象（能力完好、轻度失能、中度失能）， 200 元/月/人	根据平台 援助服务 对象实时 计算人数	27	7	在 服 务 标 准 范 围 内 ， 甲 方 根 据 实 际 服 务 记 录 与 乙 方 进 行 结 算
	A 类对象（重度失能）； 300 元/月/人			11	
2	B 类对象（能力完好、轻度失能、中度失能）； 300 元/月/人			11	
	B 类对象（重度失能）； 500 元/月/人			18.5	
3	C 类对象； 83.33 元/月/人 (1000 元/年/人)			3	
4	分散五保对象的服务标准参照社救条线文件执行				

本合同价格包括但不限于乙方对其完成本项目所需的人员的劳动报酬（包括工资、福利和补贴等）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。除非因特殊原因并经甲乙双方协商同意，乙方不得再要求追加任何费用。

三、服务内容

项目类别	序号	项目名称	项目内容	服务时间 (结算工时)
精神关爱	1	生日问候	呼叫中心话务员通过拨打电话为当天生日的老人送去生日问候	免费
	2	节日问候	春节、端午节、中秋节、重阳节等重大节日, 话务员通过拨打电话为老人送去节日问候	免费
	3	健康问候	针对高龄独居老人, 定期电话关怀, 询问老人健康状况	免费
	4	气候变化提醒	雨雪冰雹、台风、持续高温等极端天气时, 为老人提供安全提醒服务, 并根据统一部署集中采购生活用品, 配送上门	免费
	5	探视陪聊	上门看望、问询老年人, 及时了解老人身体情况, 陪同老年人聊天, 陪老人读书读报, 排遣孤寂情绪	60 分钟起 (1 工时)
	6	法律安全知识宣讲	对法律、防诈骗、食品卫生安全、消防安全、用电、用气等方面知识的普及	30 分钟起 (0.5 工时)
	7	电子产品操作指导	针对手机、电视等电子产品操作指导	30 分钟起 (0.5 工时)
便民服务	8	紧急救援	遇紧急情况, 主动协助联系家人或拨打救助电话	免费
	9	协助联系维修	帮忙联系家电/管道/便池/门锁维修	免费
	10	代购物品	帮助代购日常生活用品等	30 分钟起 (1 工时)
	11	代办服务	代老年人现场缴纳水、电、燃(煤)气、数字电视、通讯等公共事业收费(如网上办理免费)、代办各种手续	30 分钟起 (1 工时)
	12	陪同外出	陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步或陪同老年人就近购物、探访等	30 分钟起 (1 工时)
生活照料	13	喂饭喂药	帮助进食/水, 喂药	30 分钟起 (0.5 工时)
	14	换季整理	在季节交替变换时期, 对生活用品的更换清洗、整理收藏等, 包括不同季节的特定服务项目(如清洗纱窗、擦洗凉席、拆装蚊帐、换洗窗帘、换洗鞋类、整理花木)等	120 分钟起 (3 工时)
	15	衣物清洁	衣服、被褥等衣物的清洗	60 分钟起 (2 工时)
	16	室内清洁	对房间地面进行基础保洁(仅限老人房间)	30 分钟/次 (0.5 工时)
	17		对房间地面进行基础保洁	60 分钟/次 (1 工时)
	18		扫地、拖地、家具、家电表面清洁, 包含卫生间、厨房	120 分钟/次 (2 工时)
	19	小家电清洗	清洗小家电, 包括微波炉、电烤箱、电饭锅、空气炸锅、电水壶、电风扇等	30 分钟起 (1 工时)

	20	厨房专区清洁	厨房地面、墙面、台面清洁, 油烟机表面清洁, 厨房用品整理, 厨房垃圾清理等	60 分钟起 (2 工时)
	21	卫生间专区清洁	卫生间地面、淋浴房或浴缸水垢清洁、墙面清洁, 洗脸池清洁, 马桶清洁, 物品整理, 垃圾清理等	60 分钟起 (2 工时)
	22	个人护理	1、起居照料 (头部按摩、洗脸、剃须、清洁面部、口腔、手部、梳头、穿衣和如厕) 2、洗头 (选择舒适体位清洗并吹干头发) 3、理发 (选择舒适体位清洗并吹干头发, 头发的修剪、清洗等, 不包含焗油、染发等, 完成后打扫卫生) 4、修剪手指甲 (对手指甲进行修剪) 以上四项服务选择二项	30 分钟起 (1 工时)
	23	足部护理	足部基础清洁、修剪脚指甲	30 分钟起 (1 工时)
	24	基础按摩	为老人提供基本按摩服务	30 分钟起 (0.5 工时)
医疗 服务	25	健康体检	使用健康设备为老人进行基础体检 (包括血压、血糖、血氧、心率、体温等)	30 分钟起 (0.5 工时)
	26	专业助医	医护人员 (持证) 为老人进行慢病管理、用药指导、健康科普等	60 分钟起 (4 工时)
	27	陪医陪护	和家属一起陪同老人就近医院/门诊就医 (交通费及相关治疗费用由老人及家属承担)	120 分钟起 (3 工时)
	28	康复治疗	康复医学治疗师 (持证) 康复治疗、制定康复服务方案	60 分钟起 (3 工时)
特色 项目	29	助餐	每月 22 顿午饭送餐上门, 两荤两素 (仅限 AB 类对象)	7 工时
	30	穴位艾灸	对有需求的老人进行局部艾灸熏制, 为老人缓解病痛, 热敷调理	45 分钟起 (2 工时)
	31	油烟机清洗	半拆清洗, 蒸汽杀菌或拆洗、油网、油杯、内里深度清洁	60 分钟起 (5 工时) 每半年不超过一次
	32	协助助浴	入户为老人洗脸、擦身、洗澡、洗脚等个人卫生护理服务 (需家属陪同)	60 分钟起 (3 工时)
	33	专业助浴	2 名工作人员携带便携洗澡机, 相关洗浴设备为中重度失能老人床上洗浴	90 分钟起 (6 工时)
	34	理疗按摩	专业人员 (持按摩师证) 为老人提供专业理疗按摩服务	60 分钟起 (3 工时)
	35	专业心理服务	心理医生 (持证) 进行专业服务	60 分钟起 (4 工时)
	36	健康运动	陪同跳关节运动操、活动关节、热身准备、针对足部、手部展开锻炼	30 分钟起 (0.5 工时)

注：具体服务内容、服务时长及服务标准根据实施期间相关部门出具的文件为准，实施期间相关部门如出台新文件按照最新文件执行，采购人后期可以根据具体需求增加服务内容。

四、支付方式

1.费用金额：以实际服务的工时进行结算。

2.费用支付方式：

本项目采取先服务后付款的方式执行。甲方根据平台统计数据按月和乙方结算 80%服务经费。丙方按季预拨相关经费至甲方，次年，根据甲方审核的情况和第三方考评结果，对上年度援助服务费用进行清算。如经第三方考评未达到约定要求的，甲方有权不予支付或相应扣减当月服务费。乙方应向甲方开具与收取服务费金额等额的发票，并作为款项拨付依据，乙方未开票的，甲丙方有权不予支付。

五、服务质量要求

1.乙方无条件为所有服务对象提供服务。不得以任何形式转包分包。

2.乙方必须为服务本项目合理搭建组织架构。配备专业项目负责人，按照相关要求足额配齐管理人员（每服务 1000 名老人配备 1 名管理人员），具备自我监管的回访稽核人员。

3.乙方必须制定并不断完善整体运营管理制度。包括但不限于内部行政管理制度、财务管理制度、服务质量管理制度、服务反馈投诉制度、服务工单稽核监管处置制度、服务对象档案管理制度、工作人员守则、应急预案等。

4.乙方必须根据相关要求，切实提供“六助”服务以及本项目需求的其他服务。具备为老年人定制个性化服务和提供区域特色服务的能力以及市场化运作的意愿。

5.乙方必须切实履行行业自律责任，全面贯彻落实各级民政部门相关法律法规和规章制度，对一切与本项目相关的行为的真实性承担一切责任。

6.乙方必须建立科学完备的自我监管机制。常态化开展回访稽核，规范投诉处理流程，明确与甲方及其代表的信息交互机制，做好信息反馈和处置。对虚假工单“0 容忍”，对违规错误工单及其服务人员严肃处理。

7.乙方必须为服务对象建立档案资料，保障基本服务信息正确率。

8.乙方必须制定员工管理制度，强化员工培训教育和监管管理工作。

9.乙方一线服务人员必须具备良好的职业道德，上门服务语言文明、服务整洁、穿戴统一工作服、佩戴工作卡。

10. 乙方必须具备提供专业理疗、医疗护理、心理咨询等专业服务的能力，且配备一定具有相关资质的专业人员。

11. 乙方要按照服务人员和服务对象 1:60 的比例配备服务人员，要强化人员培训，员工 100%岗前培训。按照相关要求频次，定期开展专业技能培训、廉政教育、职业道德教育。一线服务人员参加养老护理员培训率需达到 100%并取得相应证书，并接受甲方考核。

12. 乙方服务质量必须达到项目实施要求，因服务设备、服务团队、服务实效不满足项目实施要求，造成的损失由乙方承担。且招标人有权对乙方进行相应处罚。

13. 乙方必须将所服务的信息上传到相关信息平台，对上传信息内容真实性负责，并做好保密工作。

14. 中标后，乙方需与属地镇（街道）及上一服务周期服务企业做好对接工作，不得出现服务中断。

15. 甲方应全面负责上门服务的组织协调、统筹推进和监督指导工作。

16. 甲方应会同乙方共同研究制定服务清单，优化服务内容、服务时长和价值工时。

17. 甲方应组织评估单位、乙方落实“凡服务必评估”要求，切实按照国家标准对新增服务对象开展评估并对已服务对象实施动态监测评估。要强化评估结果运用，适时会同评估单位和乙方分析评估结果并作为政策调整重要参考依据。其中 A、B 类服务对象由民政局委托第三方进行评估，C 类服务对象由服务单位根据《老年人能力评估》（GB/T42195-2022）标准单独进行评估。

18. 甲方应着力强化合同履行监管，会同第三方监管单位开展常态化履约督促和定期验收管理。应当建立考核评估机制，原则上按季度开展考核验收，并将考核验收结果与资金结算、招标比选挂钩。

19. 按《市政府办公室关于印发〈常州市居家养老援助服务实施意见〉的通知》（常政办发〔2020〕36 号）等相关部门发布的相关文件执行，若有新文件发布实施，按照最新文件执行。

20. 负责添置服务内容需要设备的购置（费用包含在总报价中）；乙方须在居家服务开始前准备好投入民政局规定使用的相关设备，服务队伍应达到项目实施的相关要求，做好实施本项目的准备工作。若乙方在开始居家服务后所配备的设备、服务团队不满足项目实施的要求，所造成的损失由乙方承担并且甲方有权对乙方进行相应的处罚。

21. 如养老援助对象不需要提供服务，乙方需向援助对象获取无需服务承诺书（格式自拟）。若因政策调整，按采购人最新要求执行。

22. 合同终止时，中标人应将所有的服务对象信息、服务记录等档案资料交给采购人。

23. 服务期内，由中标人负责处理产生的问题纠纷。

24. 服务期内，中标人应积极配合采购人的考核及其他合理要求。

六、权利与义务

1、项目经费根据预算表专款专用，乙方不得挪作他用。

2、甲方按本合同约定方式拨付乙方项目经费，乙方须向甲方提供正规收款票据。

3、乙方在项目实施周期内接受甲方委托的第三方监管和评估，并向第三方提交监管和评估所需的所有项目信息和资料，第三方监管和评估结果，作为甲丙方对乙方进行考核并结算、扣减相关服务费用的依据。

4、在项目实施过程中，如发现乙方提供虚假资料或信息，甲方有权立即停止本项目并追回项目荣誉和奖励，同时在媒体通告，并追究法律责任。

5、乙方应主动接受并配合甲方及财政、审计等部门对本项目的检查、指导和监督。

6、甲方每月按时将服务费支付给乙方，乙方应按月支付工资给居家养老援助服务负责人及服务人员工资，不得发生因工资拖欠影响服务项目的情况。

七、违约责任：

1. 中标后，甲方将通过考评、审计予以审查。乙方投标属虚假承诺的，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失（包括由其他第三方完成乙方合同范围内的服务事项导致甲、丙方增加支出的费用），则应当赔偿甲方所有损失。

2. 乙方发生不能按照本项目要求进行服务的情况，或者发生违反《江苏省民政厅关于进一步加强政府购买居家养老上门服务监管工作的通知》等规定情况，或者连续两个季度综合考评不满足要求的，甲方有权按照规定情形进行处罚。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”履约的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 10%向甲方承担违约责任。

4. 乙方违反上述一项或者多项违约责任的，且不满足续约条件的，甲方有权要求终止合同或要求乙方继续履行服务要求至合同期满并不予结算费用。甲方终止合同的，有权要求按照乙方按照中标总价的 10%支付违约金。

5. 乙方在发生上述文件等规定中需启动惩戒的行为或者违法失信等行为的，按照文件相关要求处理。

6. 乙方在履约期间因经营服务范围内的工作被有关部门立案或调查的,根据情节严重程度以及乙方继续履约的能力情况,甲方有权解除合同。

7. 其他未尽事宜,以《民法典》等有关法律法规规定为准,无相关规定的,三方协商解决。

八、不可抗力条款

甲、乙、丙方中任何一方,因不可抗力不能按时或完全履行合同的,应及时通知对方,并在5个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题,可初步协商,并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失,免予承担责任。

九、争议解决办法

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲、乙、丙三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(1)种方式解决争议:

(1) 向甲方所在地人民法院提起诉讼;

(2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定,默认采取第2种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间,除有争议部分外,本合同其他部分应继续履行。

十、送达条款

本合同首部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因首部联系方式和联系信息错误而无法直接送达的自交邮后第7日视为送达。

十一、合同生效及其他

本合同经三方签字并盖公章后生效,

下列文件为本合同不可分割部分:

- (1) 成交通知书;
- (2) 乙方响应文件;
- (3) 招标文件;
- (4) 乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等;
- (5) 附新北区居家养老援助服务考评表。

十二、未尽事宜

未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定解释。

十三、附则

本合同一式柒份，甲乙丙三方贰份，政府采购监督管理部门备案，采购代理机构壹份。

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：



乙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：



年 月 日

2025 年 8 月 1 日

丙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：



年 月 日

招标代理机构（鉴证方）：江苏鑫洋建设项目管理
有限公司

单位地址：

法定代表人：



常州市新北区居家养老服务合同

甲方（镇、街道）：常州市新北区魏村街道办事处 单位地址：常州市新北区魏安路 199 号

乙方（服务供应商）：常州市新北区常乐长者养老服务中心 单位地址：常州市新北区河海路 82 号

丙方：常州国家高新区（新北区）人力资源和社会保障局 单位地址：常州市新北区云河路 69 号

招标代理机构：江苏鑫洋建设项目管理有限公司 项目编号：JSZC-320411-XYJS-G2025-0013

签订日期：

甲乙丙三方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

一、合同内容

乙方负责常州市新北区魏村街道居家养老援助服务项目的实施。甲方和丙方对乙方服务质量进行监管和评估。如乙方不能依约实施项目、未达到监督评估要求的，甲方有权解除本合同。在合同有效期内，任何一方不得擅自变更或终止合同，法律另有规定或合同另有约定除外。

合同期限：自 2025 年 8 月 1 日至 2028 年 7 月 31 日止合同到期终止。期间因考核不合格或其他原因，甲方需选择其他服务机构的，乙方需按照甲方要求办理退场及相关交接手续。

二、合同标的物 and 合同价格

序号	服务对象及标准	人数	中标工时价 (元/工时)	每月 服务工时	结算总价 (元)
1	A 类对象（能力完好、轻度失能、中度失能）； 200 元/月/人	根据平台 援助服务 对象实时 计算人数	27	7	在 服 务 标 准 范 围 内 ， 甲 方 根 据 实 际 服 务 记 录 与 乙 方 进 行 结 算
	A 类对象（重度失能）； 300 元/月/人			11	
2	B 类对象（能力完好、轻度失能、中度失能）； 300 元/月/人			11	
	B 类对象（重度失能）； 500 元/月/人			18.5	
3	C 类对象； 83.33 元/月/人 （1000 元/年/人）			3	
4	分散五保对象的服务标准参照社救条线文件执行				

本合同价格包括但不限于乙方对其完成本项目所需的人员的劳动报酬（包括工资、福利和补贴等）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。除非因特殊原因并经甲乙双方协商同意，乙方不得再要求追加任何费用。

三、服务内容

项目类别	序号	项目名称	项目内容	服务时间 (结算工时)
精神关爱	1	生日问候	呼叫中心话务员通过拨打电话为当天生日的老人送去生日问候	免费
	2	节日问候	春节、端午节、中秋节、重阳节等重大节日, 话务员通过拨打电话为老人送去节日问候	免费
	3	健康问候	针对高龄独居老人, 定期电话关怀, 询问老人健康状况	免费
	4	气候变化提醒	雨雪冰雹、台风、持续高温等极端天气时, 为老人提供安全提醒服务, 并根据统一部署集中采购生活用品, 配送上门	免费
	5	探视陪聊	上门看望、问询老年人, 及时了解老人身体情况, 陪同老年人聊天, 陪老人读书读报, 排遣孤寂情绪	60 分钟起 (1 工时)
	6	法律安全知识宣讲	对法律、防诈骗、食品卫生安全、消防安全、用电、用气等方面知识的普及	30 分钟起 (0.5 工时)
	7	电子产品操作指导	针对手机、电视等电子产品操作指导	30 分钟起 (0.5 工时)
便民服务	8	紧急救援	遇紧急情况, 主动协助联系家人或拨打救助电话	免费
	9	协助联系维修	帮忙联系家电/管道/便池/门锁维修	免费
	10	代购物品	帮助代购日常生活用品等	30 分钟起 (1 工时)
	11	代办服务	代老年人现场缴纳水、电、燃(煤)气、数字电视、通讯等公益事业收费(如网上办理免费)、代办各种手续	30 分钟起 (1 工时)
	12	陪同外出	陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步或陪同老年人就近购物、探访等	30 分钟起 (1 工时)
生活照料	13	喂饭喂药	帮助进食/水, 喂药	30 分钟起 (0.5 工时)
	14	换季整理	在季节交替变换时期, 对生活用品的更换清洗、整理收藏等, 包括不同季节的特定服务项目(如清洗纱窗、擦洗凉席、拆装蚊帐、换洗窗帘、换洗鞋类、整理花木)等	120 分钟起 (3 工时)
	15	衣物清洁	衣服、被褥等衣物的清洗	60 分钟起 (2 工时)
	16	室内清洁	对房间地面进行基础保洁(仅限老人房间)	30 分钟/次 (0.5 工时)
	17		对房间地面进行基础保洁	60 分钟/次 (1 工时)
	18		扫地、拖地、家具、家电表面清洁, 包含卫生间、厨房	120 分钟/次 (2 工时)
	19	小家电清洗	清洗小家电, 包括微波炉、电烤箱、电饭锅、空气炸锅、电水壶、电风扇等	30 分钟起 (1 工时)

	20	厨房专区 清洁	厨房地面、墙面、台面清洁, 油烟机表面清洁, 厨房用品整理, 厨房垃圾清理等	60 分钟起 (2 工时)
	21	卫生间专 区清洁	卫生间地面、淋浴房或浴缸水垢清洁、墙面清洁, 洗脸池清洁, 马桶清洁, 物品整理, 垃圾清理等	60 分钟起 (2 工时)
	22	个人护理	1、起居照料 (头部按摩、洗脸、剃须、清洁面部、口腔、手部、梳头、穿衣和如厕) 2、洗头 (选择舒适体位清洗并吹干头发) 3、理发 (选择舒适体位清洗并吹干头发, 头发的修剪、清洗等, 不包含焗油、染发等, 完成后打扫卫生) 4、修剪手指甲 (对手指甲进行修剪) 以上四项服务选择二项	30 分钟起 (1 工时)
	23	足部护理	足部基础清洁、修剪脚指甲	30 分钟起 (1 工时)
	24	基础按摩	为老人提供基本按摩服务	30 分钟起 (0.5 工时)
医疗 服务	25	健康体检	使用健康设备为老人进行基础体检 (包括血压、血糖、血氧、心率、体温等)	30 分钟起 (0.5 工时)
	26	专业助医	医护人员 (持证) 为老人进行慢病管理、用药指导、健康科普等	60 分钟起 (4 工时)
	27	陪医陪护	和家属一起陪同老人就近医院/门诊就医 (交通费及相关治疗费用由老人及家属承担)	120 分钟起 (3 工时)
	28	康复治疗	康复医学治疗师 (持证) 康复治疗、制定康复服务方案	60 分钟起 (3 工时)
特色 项目	29	助餐	每月 22 顿午饭送餐上门, 两荤两素 (仅限 AB 类对象)	7 工时
	30	穴位艾灸	对有需求的老人进行局部艾灸熏制, 为老人缓解病痛, 热敷调理	45 分钟起 (2 工时)
	31	油烟机清 洗	半拆清洗, 蒸汽杀菌或拆洗、油网、油杯、内里深度清洁	60 分钟起 (5 工时) 每半年不超过一次
	32	协助助浴	入户为老人洗脸、擦身、洗澡、洗脚等个人卫生护理服务 (需家属陪同)	60 分钟起 (3 工时)
	33	专业助浴	2 名工作人员携带便携洗澡机, 相关洗浴设备为中重度失能老人床上洗浴	90 分钟起 (6 工时)
	34	理疗按摩	专业人员 (持按摩师证) 为老人提供专业理疗按摩服务	60 分钟起 (3 工时)
	35	专业心理 服务	心理医生 (持证) 进行专业服务	60 分钟起 (4 工时)
	36	健康运动	陪同跳关节运动操、活动关节、热身准备、针对足部、手部展开锻炼	30 分钟起 (0.5 工时)

注：具体服务内容、服务时长及服务标准根据实施期间相关部门出具的文件为准，实施期间相关部门如出台新文件按照最新文件执行，采购人后期可以根据具体需求增加服务内容。

四、支付方式

1.费用金额：以实际服务的工时进行结算。

2.费用支付方式：

本项目采取先服务后付款的方式执行。甲方根据平台统计数据按月和乙方结算 80%服务经费。丙方按季预拨相关经费至甲方，次年，根据甲方审核的情况和第三方考评结果，对上年度援助服务费用进行清算。如经第三方考评未达到约定要求的，甲方有权不予支付或相应扣减当月服务费。乙方应向甲方开具与收取服务费金额等额的发票，并作为款项拨付依据，乙方未开票的，甲丙方有权不予支付。

五、服务质量要求

1.乙方无条件为所有服务对象提供服务。不得以任何形式转包分包。

2.乙方必须为服务本项目合理搭建组织架构。配备专业项目负责人，按照相关要求足额配齐管理人员（每服务 1000 名老人配备 1 名管理人员），具备自我监管的回访稽核人员。

3.乙方必须制定并不断完善整体运营管理制度。包括但不限于内部行政管理制度、财务管理制度、服务质量管理制度、服务反馈投诉制度、服务工单稽核监管处置制度、服务对象档案管理制度、工作人员守则、应急预案等。

4.乙方必须根据相关要求，切实提供“六助”服务以及本项目需求的其他服务。具备为老年人定制个性化服务和提供区域特色服务的能力以及市场化运作的意愿。

5.乙方必须切实履行行业自律责任，全面贯彻落实各级民政部门相关法律法规和规章制度，对一切与本项目相关的行为的真实性承担一切责任。

6.乙方必须建立科学完备的自我监管机制。常态化开展回访稽核，规范投诉处理流程，明确与甲方及其代表的信息交互机制，做好信息反馈和处置。对虚假工单“0 容忍”，对违规错误工单及其服务人员严肃处理。

7.乙方必须为服务对象建立档案资料，保障基本服务信息正确率。

8.乙方必须制定员工管理制度，强化员工培训教育和监管管理工作。

9.乙方一线服务人员必须具备良好的职业道德，上门服务语言文明、服务整洁、穿戴统一工作服、佩戴工作卡。

10. 乙方必须具备提供专业理疗、医疗护理、心理咨询等专业服务的能力，且配备一定具有相关资质的专业人员。

11. 乙方要按照服务人员和服务对象 1:60 的比例配备服务人员，要强化人员培训，员工 100%岗前培训。按照相关要求频次，定期开展专业技能培训、廉政教育、职业道德教育。一线服务人员参加养老护理员培训率需达到 100%并取得相应证书，并接受甲方考核。

12. 乙方服务质量必须达到项目实施要求，因服务设备、服务团队、服务实效不满足项目实施要求，造成的损失由乙方承担。且招标人有权对乙方进行相应处罚。

13. 乙方必须将所服务的信息上传到相关信息平台，对上传信息内容真实性负责，并做好保密工作。

14. 中标后，乙方需与属地镇（街道）及上一服务周期服务企业做好对接工作，不得出现服务中断。

15. 甲方应全面负责上门服务的组织协调、统筹推进和监督指导工作。

16. 甲方应会同乙方共同研究制定服务清单，优化服务内容、服务时长和价值工时。

17. 甲方应组织评估单位、乙方落实“凡服务必评估”要求，切实按照国家标准对新增服务对象开展评估并对已服务对象实施动态监测评估。要强化评估结果运用，适时会同评估单位和乙方分析评估结果并作为政策调整重要参考依据。其中 A、B 类服务对象由民政局委托第三方进行评估，C 类服务对象由服务单位根据《老年人能力评估》（GB/T42195-2022）标准单独进行评估。

18. 甲方应着力强化合同履约监管，会同第三方监管单位开展常态化履约督促和定期验收管理。应当建立考核评估机制，原则上按季度开展考核验收，并将考核验收结果与资金结算、招标比选挂钩。

19. 按《市政府办公室关于印发〈常州市居家养老援助服务实施意见〉的通知》（常政办发〔2020〕36 号）等相关部门发布的相关文件执行，若有新文件发布实施，按照最新文件执行。

20. 负责添置服务内容需要设备的购置（费用包含在总报价中）；乙方须在居家服务开始前准备好投入民政局规定使用的相关设备，服务队伍应达到项目实施的相关要求，做好实施本项目的准备工作。若乙方在开始居家服务后所配备的设备、服务团队不满足项目实施的要求，所造成的损失由乙方承担并且甲方有权对乙方进行相应的处罚。

21. 如养老援助对象不需要提供服务，乙方需向援助对象获取无需服务承诺书（格式自拟）。若因政策调整，按采购人最新要求执行。

22. 合同终止时，中标人应将所有的服务对象信息、服务记录等档案资料交给采购人。

23. 服务期内，由中标人负责处理产生的问题纠纷。

24. 服务期内，中标人应积极配合采购人的考核及其他合理要求。

六、权利与义务

1、项目经费根据预算表专款专用，乙方不得挪作他用。

2、甲方按本合同约定方式拨付乙方项目经费，乙方须向甲方提供正规收款票据。

3、乙方在项目实施周期内接受甲方委托的第三方监管和评估，并向第三方提交监管和评估所需的所有项目信息和资料，第三方监管和评估结果，作为甲丙方对乙方进行考核并结算、扣减相关服务费用的依据。

4、在项目实施过程中，如发现乙方提供虚假资料或信息，甲方有权立即停止本项目并追回项目荣誉和奖励，同时在媒体通告，并追究法律责任。

5、乙方应主动接受并配合甲方及财政、审计等部门对本项目的检查、指导和监督。

6、甲方每月按时将服务费支付给乙方，乙方应按月支付工资给居家养老援助服务负责人及服务人员工资，不得发生因工资拖欠影响服务项目的情况。

七、违约责任：

1. 中标后，甲方将通过考评、审计予以审查。乙方投标属虚假承诺的，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失（包括由其他第三方完成乙方合同范围内的服务事项导致甲、丙方增加支出的费用），则应当赔偿甲方所有损失。

2. 乙方发生不能按照本项目要求进行服务的情况，或者发生违反《江苏省民政厅关于进一步加强政府购买居家养老上门服务监管工作的通知》等规定情况，或者连续两个季度综合考评不满足要求的，甲方有权按照规定情形进行处罚。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”履约的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 10%向甲方承担违约责任。

4. 乙方违反上述一项或者多项违约责任的，且不满足续约条件的，甲方有权要求终止合同或要求乙方继续履行服务要求至合同期满并不予结算费用。甲方终止合同的，有权要求按照乙方按照中标总价的 10%支付违约金。

5. 乙方在发生上述文件等规定中需启动惩戒的行为或者违法失信等行为的，按照文件相关要求处理。

6. 乙方在履约期间因经营服务范围内的工作被有关部门立案或调查的,根据情节严重程度以及乙方继续履约的能力情况,甲方有权解除合同。

7. 其他未尽事宜,以《民法典》等有关法律法规规定为准,无相关规定的,三方协商解决。

八、不可抗力条款

甲、乙、丙方中任何一方,因不可抗力不能按时或完全履行合同的,应及时通知对方,并在5个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题,可初步协商,并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失,免于承担责任。

九、争议解决办法

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲、乙、丙三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(1)种方式解决争议:

- (1) 向甲方所在地人民法院提起诉讼;
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定,默认采取第2种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间,除有争议部分外,本合同其他部分应继续履行。

十、送达条款

本合同首部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因首部联系方式和联系信息错误而无法直接送达的自交邮后第7日视为送达。

十一、合同生效及其他

本合同经三方签字并加盖公章后生效,

下列文件为本合同不可分割部分:

- (1) 成交通知书;
- (2) 乙方响应文件;
- (3) 招标文件;
- (4) 乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等;
- (5) 附新北区居家养老援助服务考评表。

十二、未尽事宜

未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定解释。

十三、附则

本合同一式柒份，甲乙丙三方贰份，政府采购监督管理部门备案，采购代理机构壹份。

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：



2025 年 8 月 1 日

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：



2025 年 8 月 1 日

丙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：



年 月 日

招标代理机构（鉴证方）：江苏鑫洋建设项目管理

有限公司

单位地址：

法定代表人：

