南通市崇川区秦灶街道办事处居家养老服务及日间照料中心站点运营项目合同书

采购单位（或称甲方）：南通市崇川区秦灶街道办事处

供 应 商（或称乙方）：南通力天护理院有限公司

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秦灶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、项目概况

项目概况	（1）南通市崇川区秦灶街道目前需招标运营的有 1 个街道居家养老服务中心和 11 个社区居家养老服务站。 （2）（截止 2025 年 11 月底，秦灶街道辖区共有分散供养城市“三无”老人 0 人、低保家庭 60 周岁以上老人 6 人、低收入家庭 60 周岁以上老人 3 人，重点优抚对象中 60 周岁以上老人 8 人、75 周岁以上无子女家庭老人 11 人、80-89 周岁老人 1302 人、90 周岁以上老人 243 人、80 岁以上重度失能老人 32 人，政府购买服务对象共计 1605。具体人数每月有变动。
基本服务需求	乙方必须在确保为“居家养老政府购买”服务对象提供满意服务的前提下，应向社区其他老年人和残疾人提供社会化专业服务。主要有生活照料、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、安全服务等项目。主要以满足秦灶街道不同类型老年人个性化需求为出发点，提供专业社会化服务和家庭支持性服务。
站点运营需求	1. 甲方提供工作所需的场所（居家养老服务中心站、街道中央厨房等）、办公设备和服务设备（以交付清单为准）。 说明：中心现有的办公设备和服务设备免费提供，运营期内如有变动另行商议。 2. 乙方在开展运营活动期间不得擅自对房屋结构进行破坏，同时应妥善保管和使用甲方提供的设施设备，采购服务期满后，乙方必须保质、保量的退还甲方。乙方运营期间，因保管、使用不当造成甲方设施设备损坏或报废的，应负责维

	修或进行必要补偿。 3. 乙方可根据自身运营活动开展的需要，适当添置设施设备、所添置物品的所有权归乙方所有。 4. 乙方需承担居家养老服务中心、街道中央厨房及各个居家养老服务站点的水、电费、煤气费、服务器材及各类管理运行行政支出。
个性化需求	1. 开展文体娱乐活动，助力为老服务社会组织建设，定期开展老年人民俗文化、文体娱乐活动。协助开展老龄友好社区建设。 2. 对有需求的孤寡、独居、空巢老人开展定期走访慰问，及时情况反馈。

二、合同价款

1. 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。

2. 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）、税费和利润，包括人工（工资、福利、社会统筹保险金、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。

3. 乙方根据自身实力及具体情况对各服务内容综合考虑后在保质保量完成项目的前提下，综合费率为 **82%**

三、项目服务期限

本次采购项目的服务期为：三年（即 36 个月），合同一年一签定。乙方若在履行合同期限内，经甲方考核不通过，甲方有权终止合同。一年服务期满后，甲方可在下一年度财政预算下达后，根据对乙方的日常及年终考核决定是否签订下一年度合同。具体续签合同按照采购相关文件和街道政策文件执行，甲方亦有权不再续签合同。

本合同服务期：一年（即 12 个月），本合同有效期自 2026 年 3 月 1 日起至 2027 年 2 月 28 日止。如因上级政策调整，甲方有权立刻终止合同，所产生的费用按实结算。

四、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。

五、项目总体目标

1、围绕老年人需求，打造功能适老、内容丰富、服务覆盖的“一个中心十一个站点”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、本次采购服务达到秦灶街道“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。

六、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。提供具体服务内容如下（乙方各收费按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*82%计算，乙方须保质保量完成项目，中标后甲方将对乙方的服务报价对外公示，服务报价不得调整），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。

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）家电修理服务。

（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（限崇川区内）。

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

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）。

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。

七、服务标准

1. 乙方以关于印发《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，乙方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，按照中标费率 **82%**予以打折后作为服务价格，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，在确定价格的基础上按照中标费率 **82%**予以打折后作为服务价格。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。
		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

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
		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
			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）

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
			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	家电修理	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
			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

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
		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）
		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））
			足疗项目：为 30 分钟为一个医疗单位，上门服务为 20 元/次

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
			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，在确定价格的基础上按照中标费率予以打折后作为服务价格。

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。

八、团队人员配备要求

1. 项目负责人：1 人，须在中心驻点，具有大专及以上文化水平，资深养老服务管理从业人员，负责管理居家养老服务（日间照料）中心（站）运营管理和提供居家养老服务。

2. 管理人员：街道居家养老服务（日间照料）中心安排 3 名全职人员；其他村居站点安排 1 名人员。中心（站）管理人员要负责对接崇川区居家养老呼叫平台及街道居家养老公共服务平台，负责站点管理、运营、监督和活动组织协调工作。

3. 中央厨房：安排至少 1 名厨师，并根据工作需要配备辅助人员，食堂从业人员上岗前须持有健康证。

4. 医疗服务人员：全职 2 人。居家养老服务（日间照料）中心安排 1 名全科医生或康复师（需具备中医理疗资质）和 1 名医疗护理员。

5. 居家上门服务人员：需配备成熟团队，有相应服务资质，根据服务需求配足服务人员，具备相应的专职助老员不得少于 4 人，兼职至少 6 名，能及时响应老人服务需求。

6. 本项目团队全职人员不得在其他项目任职。

7. 以上人员配置最基本要求，乙方不得减少，否则作为未实质响应处理。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。

九、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

十、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、空窠、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）评分表

附件 1

秦灶街道 xxxx 年第 xx 季度居家养老（日间照料）中心（站）运营评分表

序号	项目		内 容	分值		评分标准	评分
1	制度建设	服务指南	公示	8	0.5	具备得 0.5 分	
2		收费标准	公示		0.5	具备得 0.5 分	
3		卫生防疫制度	公示		0.5	具备得 0.5 分	
4		应急预案	疾病、事故、灾害		0.5	预案健全得 0.5 分	
5		服务对象综合评估	服务对象评估表		0.5	评估表全面得 0.5 分	
6		服务合同	服务合同为准		0.5	所有合同具备，得 0.5 分	
7		信息档案	纸质和电子		0.5	所有员工具备，得 0.5 分	
8		服务人员激励制度	公众、志愿者、服务人员		0.5	所有员工具备，得 0.5 分	
9		服务项目的制度规范	公示（含服务响应时间）		1	制度健全，得 1 分	
10		老人反馈记录	意见簿（箱），座谈会记录		1	有意见簿或座谈会记录，得 1 分	
11		工作人员聘用	固定工作人员聘用合同，合作单位人员以合作协议或合同为准		1	全员都有得 1 分，缺少得 0.5 分，合作单位人员无合作协议合同的不得分	
12		工作人员考核制度	纸质文件		1	有得 1 分，没有不得分	
13	服务人员	护理人员	人数及持证上岗情况	14	1	护理人员有上岗证得 1 分，无上岗证不得分。	

14		工作人员	项目负责人		4	中心配备专职项目负责人一名，大专以上学历，年龄符合在职年龄段标准，具备丰富养老服务管理经验。	
15			中心（站）工作人员		7	中心（站）配备有相应工作经验和能力，身体健康的专职工作人员，负责日常运营管理。每缺少 1 名，扣 1 分，扣完为止。	
16		厨　师	厨师 1 人（含证）		1	厨师有上岗证得 1 分。无上岗证不得分。	
17		健康证	涉及膳食和其他直接从事老年人服务（或护理员）的人员		1	健康证齐全有效得 1 分，不齐全不得分。	
18	日常管理	卫　生	室内外	8	1	发现 1 处垃圾减 0.5 分，发现 1 次“四害”减 0.5 分	
19		统一着装	所有工作人员		1	统一着装得 1 分	
20		安全通道管理	安全畅通，设施完好		1	发现一处扣 0.5 分	
21		场馆开放	每天按时正常开放，活动开展有序，服务到位		1	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。	
22		菜谱公示	每周在中心站点按时公示菜谱		1	发现一次未按时公示扣 1 分，每少一处公示，扣 1 分，扣完为止。	
23		一人一档服务包	建立服务对象档案，设置个性化服务包。		2	逐人上门了解服务需求，建立一人一档服务包。服务对象档案少或不完整的扣 0.5 分，无档案不得分。	
24		信息、监控设备	信息系统完备，监控设备正常运转。		1	信息系统不健全扣或无监控设备不得分。	
25	服务项目及实施	居家养老服务	能提供送餐、助浴、居室整洁、物具清洁、洗涤、陪同户外散步和外出、购、领、缴、办证、邮、群体康复、个体康复、谈心交流、读书读报、陪同就诊，代为配药等服务	13	5	根据老人的选择，有完整服务记录得 5 分，不完整、没有服务记录，每种扣 0.5 分，扣完为止	
26							
27		安全守护	接受紧急呼叫，定期上门查看和电话查询		1	对辖区空巢、孤寡老人及有安全守护需求老人建档，有完整服务记录得 1 分，不完整、没有服务记录不得分	
28		紧急求助服务	响应时间（15 分钟到家）、有服务结果		1	响应时间 15 分钟内得 1 分（超过不得分）	

29		预约服务	接受预约服务，10 分钟内安排并回复服务结果		1	有完整记录得 1 分	
30		特殊人群服务	为街道孤寡、空巢、独居老人每月提供问候关爱服务		4	每少一人扣 1 分，服务记录不全，扣 1 分。	
31		其他服务	提供辅具租赁、无障碍改造等		1	有服务项目落实，得 1 分	
32	活动开展	服务活动	每月开展不同类型的、适合老年人的活动不少于 2 次，月均享受服务老年人数比例不小于 10%，且有完整详实的服务记录。	12	12	每少一项，扣 6 分。	
33	运行实效	服务台账	一中心十一站点台账完整详实	25	8	满足条件得 8 分。	
34		服务人数	服务人数占户籍老龄人口的 20%以上		10	满足比例得 10 分，每减少 3%，扣 1.5 分	
35		智慧养老系统运行	系统与区居家养老呼叫平台联通，运行良好		5	运行良好，数据完整得 5 分，服务数据不完整或系统发挥作用不充分得 2 分，无系统或系统未发挥作用不得分	
36		服务、活动宣传	做好日常服务、活动宣传，每月 2 篇在媒体做正面宣传并取得良好效果。		2	宣传次数不达标的扣 1 分，无宣传不得分；被新闻媒体曝光负面信息的扣 2 分。	
37	满意度测评	服务对象满意度	按服务人数 25%抽查，设置选项为满意、一般、不满意。	20	20	满意率 90%以上，得 20 分，满意率 80%以上，得 15 分，满意率 70%以上 10 分，满意率 70%以下，不得分。	
合计分值				100			

备注：1、总分 100 分。总分≥90 分以上为“优”，80 分≤总分<90 分为“良”，70 分≤总分<80 分为“一般”，低于 70 分（不含 70 分）为不合格。

2、在上级相关部门监督抽查中被点名或通报批评扣 5 分；每年度在上级考核中，排后三名，扣 10 分。因工作不到位造成恶劣影响的，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 10 分。

3、出现一起未履行严格分拣、消毒流程的扣 5 分，食品留样不符合规定的扣 5 分，出现一起食品安全事故，考评结果直接为不合格。

4、各考核项目根据上级政策调整而动态调整。

制表人：　　审核人：　　审批人：

附件 2

秦灶街道 xxxx 年第 xx 季度政府购买居家养老服务质量评分表

序号	项目		内　容	分值	评分标准	评分
1	政府购买居家养老服务	服务对象满意度	按智慧养老服务平台每月回访情况	40	综合回访情况，满意率≥90%，得 40 分，90%≤满意率＜80%，得 30 分，70%≤满意率＜80%，得 20 分，满意率＜70%，不得分。	
2		服务对象投诉	按接收的信访投诉（12345、啄木鸟等）件进行打分	10	居家养老服务有一次投诉扣 5 分，有效投诉扣 10 分，扣完为止。	
3		系统使用	运营商服务系统信息填报、服务结算准确高效	20	每发现一处身份信息填写错误、服务内容及单价超出合同范围、服务工单虚假、系统结算与实际不符，每季度服务结算、工单提供不及时等情况，发现一处扣 2 分，扣完为止。	
4		服务工单	电子工单完整详实，纸质台账规范真实，电子纸单工单一致	20	每发现一处服务时间异常、签到地址异常、一人同时服务多人等情况，发现一处扣 2 分；每发现一处纸质工单填写不规范、内容不全面、与系统不一致等情况扣 2 分，扣完为止。	
5		服务对象状态核查	运营商每月核实当月服务对象政策享受状态	10	每发现一个因服务商未核实服务对象政策享受状态，而导致多服务、错服务的情况，扣 5 分，扣完为止。同时该服务对象因多服务、错服务产生的费用，不予结算。	
合计分值				100		

备注：1、总分 100 分。总分≥90 分以上为“优”，80 分≤总分<90 分为“良”，70 分≤总分<80 分为“一般”，低于 70 分（不含 70 分）为不合格。 2、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，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 10 分。 3、出现一起未履行严格分拣、消毒流程的扣 5 分，食品留样不符合规定的扣 5 分，出现一起食品安全事故，考评结果直接为不合格。

制表人：	审核人：	审批人：

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”，80 分≤总分＜90 分为“良”，70 分≤总分≤79 分为“一般”，低于 70 分（不含 70 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，按照中标费率予以打折扣后结合考核结果进行拨付。

（四）考核结果运用

1. 政府购买居家养老服务：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，按照中标费率予以打折扣后金额，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 98%进行结算；服务测评为“一般”的，服务费用按实际服务金额的 95%进行结算。

2. 居家养老服务（日间照料）中心（站）：乙方整个年度（4 个季度得分平均值）测评结果为“优”的，运营费用按照财政实际拨付金额的 100%进行结算；服务测评为“良”的，运营费用按照财政实际拨付金额的 95%进行结算；服务测

评为“一般”的，运营费用按照财政实际拨付金额的90%进行结算。运营费用在财政拨款到位后，结合考核情况以全年（12个月）为单位进行支付。

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，若乙方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. 居家养老服务（日间照料）中心（站）：①若乙方在季度“居家养老服务（日间照料）中心（站）”运行测评百分考核中总分低于70分（不含70分），甲方有权责令乙方进行整改，同时扣除当季的运营费用。下季度还是低于70分的（不含70分）的，甲方有权终止居家养老服务合约，并没收履约保证金；②甲方将在每季度对乙方提供的“ 居家养老服务（日间照料）中心（站）”运营管理进行评分，若乙方在1个服务年度内，累计2次季度考核为“一般”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居家养老服务运营管理服务项目。

2. 政府购买居家养老服务：甲方将在每季度对乙方提供的“政府购买居家养老服务”运营管理进行评分，若乙方在1个服务年度内，累计2次季度考核为“一般”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居家养老服务运营管理服务项目。

3. 合同履行过程中，若乙方未能完全响应甲方及招标文件要求，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。

4. 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。

5. 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。

十一、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. 针对本次招标项目，须提供项目《服务到期配合承诺函》（格式自拟，内容包含不限于）：

（1）在本项目服务合同到期后，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，同时甲方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）。

十二、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，造成秦灶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、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有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秦灶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。

十三、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服务质量的，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（低于正常使用寿命的）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。

十四、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年度进行支付。

（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费率据实结算支付。

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。

十五、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）**。

2、乙方在按要求保质保量的完成该项目合同所有内容，并配合本项目下一服务期供应商的交接工作顺利完成后60日内，甲方凭乙方提交的申请，一次性退还该合同项目的履约保证金（若出现合同约定的扣除履约保证金情形的，将退还扣除后的余款）。

3、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。

4、甲方逾期退还履约保证金的，按照同期银行活期存款利率承担违约责任。

十六、其他约定

1.本项目乙方独立承担用人风险，自行制订防范用人风险方案，包括但不限于购买意外伤害险等措施降低用人风险。用人单位自行建立风险管理调控机制，对意外伤害或工伤等风险充分预估，一旦出现上述问题，甲方不承担任何连带赔偿责任。

2.由于本项目以老年人服务工单及实际补贴消费金额为基础，按照中标费率予以打折扣后结合考核结果进行付款，乙方需充分考虑用人社保或意外保险缴纳成本，一旦中标，乙方不得额外向甲方索要额外的保险费用。

3.乙方的服务费标准在合同实施期间仅因政策性变动因素而变化。

4.本项目承办的“居家养老服务（日间照料）中心（站）运营经费”和“居家和社区养老政府购买服务补贴”中包含运营服务履约期内的水、电、暖等一切经营性费用，以及标的物使用期间涉及到（可能）的物业管理、场地装修、设备维修、维护、保养、天然气入户改造等费用；该等费用均由本项目乙方自行承担。

5.中标供应商须做好实地探访工作。对享受服务对象条件及实际情况做好实时统计，如遇人员更新，及时向采购人报备。若享受服务对象资格与实际情况不符，时间少于三个月的，由各村居配合中标供应商做好资金追缴工作。若享受服务对象资格与实际情况不符，时间超过三个月的，由中标供应商承担全部责任。由此产生的与实际情况不符费用全部由中标供应商承担，从下一季度服务费中扣除。

十七、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、除非法律、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。

十八、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。

十九、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。

二十、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。

二十一、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）上级部问政策调整需要。

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。

二十二、不可抗力

1. 不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，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的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。

二十三、合同生效及其他

1. 除非合同中另有说明，本合同经甲乙双方法定代表人或授权代理人签字盖

章，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：南通市崇川区秦灶街道办事处

地址：南通市崇川区国强路 111 号

法定代表人或

委托代理人（签字或盖章）：

电话：0513-85679529

乙方：南通力天护理院有限公司

地址：江苏省南通市崇川区任港街道云水澜苑（悦府）21 幢

法定代表人或

委托代理人（签字或盖章）：

电话：18262516768

合同签订时间：2026 年 2 月 28 日

签订地点：南通市