泰兴市居家养老上门服务合同

甲方（采购方）：泰兴市民政局

乙方（中标方）：上海天与智慧养老服务有限公司

根据《泰州市区政府购买居家养老上门服务实施办法（试行）》《泰州市居家养老上门服务项目指导标准（试行）》《关于提升居家养老上门服务质量的实施意见》等文件，向具有专业资质的社会组织和企业、机构等社会力量为困难、失能、高龄老人购买养老服务。依据居家养老上门服务项目公开招标文件（编号：JSZC-321283-RTZX-G2026-0002）招标的结果，为做好泰兴市民政局购买居家上门服务，甲、乙双方在平等、自愿的基础上，签订本合同。

一、服务项目

泰兴市民政局居家养老上门服务项目第一标段。

二、服务区域

一标段：分界镇、珊瑚镇、黄桥镇、河失镇、张桥镇。

三、服务人数

本项目服务人数以甲方确认的实际服务老人数为准。

四、服务对象

（一）补贴对象

具有泰兴户籍、居住在泰兴市范围内、符合下列条件之一老年人：

1.重度、中度失能特困老年人;

2.低保对象中的重度、中度失能老年人;

3.70周岁及以上分散特困供养对象;

4.80周岁及以上低保对象。

（二）普惠对象

具有泰兴户籍、居住在泰兴市范围内、80周岁及以上的老年人。

入住养老机构的老年人不享受居家养老上门服务政策。

五、政府补贴标准

（一）补贴对象

1.分散特困供养对象

70岁以上分散特困供养对象享受每月113元居家养老上门服务，中度失能分散特困供养对象享受每月339元居家养老上门服务，重度失能分散特困供养对象享受每月800元居家养老上门服务。

2.城乡低保对象

重度失能城乡低保对象享受每月500元居家养老上门服务，中度失能城乡低保对象享受每月250元居家养老上门服务，80周岁及以上低保对象享受每月100元居家养老上门服务。

（二）普惠对象

80周岁及以上老人享受每人每年360元居家养老上门服务（每人每月上门服务不少于1次），遵循自愿服务原则，若因老人拒绝、居住外地等客观原因做好信息登记，提供相应佐证材料。

政府购买居家养老上门服务对象的补贴标准、服务人数、服

务项目以及其享受的服务时间，因国家、省、市或泰兴市相关法律、法规、政策、规范性文件或财政预算调整的，甲方有权单方予以相应调整，并书面通知乙方；乙方如不同意调整，甲方有权解除本合同，且不承担任何违约责任。

六、服务要求

1.基本要求

（1）自愿服务：服务必须依据老人意愿开展，不得强制服务。

（2）不得替代：不得以现金或货物等形式替代服务。

（3）不可转包：不得以任何形式进行转包。

（4）助老员原则上年龄 18 周岁以上、60 周岁以下，持有健康证明。助老员上岗前，中标人须为助老员的人身意外伤害保险进行投保。

（5）中标供应商承诺服务统一纳入甲方指定的泰兴市居家养老上门服务监管平台，服务管理使用泰兴市居家养老上门服务信息化监管系统及管理要求。

（6）中标供应商严格执行江苏省、泰州市及泰兴市居家养老上门服务相关政策，充分了解服务对象基本信息和个人需求，设立专门质量督查或客服岗位，开展服务质量抽查工作。

（7）中标供应商工作人员在岗履行职责期间（包括上下班途中），发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，采购方不承担任何责任。

2.市场化及专业化服务要求

（1）市场化服务拓展

中标供应商承诺在开展居家养老上门服务的基础上，通过专业化团队或链接专业化服务资源，拓展市场化服务工单；

（2）专业化服务提供

中标供应商承诺在开展居家上门援助服务工单中，要有医护、康复、社工等专业人员提供专业化服务；

上述专业化及市场化服务工单如中标供应商不能按照采购方要求完成，采购方有权扣除中标供应商相关服务费用。

3.人员配备要求

（1）项目负责人必须为中标供应商设区市及以上项目负责人，有成功运营政府采购居家养老上门服务项目的经历，且获得过往执行项目采购方的认可；

（2）中标供应商承诺拟委派的项目负责人必须主导项目运营；

（3）项目管理团队要建立市、乡镇（街道）、村（社区）三级管理架构，必须具有相应的组织架构和配备相应人员。康复护理、心理慰藉、社会工作、护士等特殊工种服务人员须有国家规定的职业资格证书或相应的培训资历证明。

4.管理要求

（1）流程要求

中标供应商需按照泰州市、泰兴市居家养老上门服务等文件要求及泰兴市12349居家养老上门服务监管系统管理要求规范服务人员上门服务流程，并严格按照标准进行服务。

（2）培训要求

中标供应商开展服务前，所有一线服务人员必须经过养老护

理员上岗培训。中标供应商每个月必须开展岗中培训，培训相关资料留底备查。

（3）日常管理

中标供应商负责居家养老服务人员的招募、培训等工作以及服务人员的出勤、考核、监督、奖惩、报酬发放等日常管理工作。

（4）应急处置

中标供应商需加强对服务人员的安全应急处置管理，完善安全管理应急处置制度和流程。

（5）中标方需配备开展服务项目所需工具设备，服务人员必须统一着装，服装须符合采购人要求。

（6）工资不得以现金形式发放，必须通过打卡形式发放。

（7）信息维护：中标供应商要对服务对象等数据进行动态维护，并安排专人负责。

（8）数据保密：中标供应商不得违反法律规定及采购人管理要求擅自处理系统中的老年人数据信息。

5.服务保障要求

（1）公司办公地点：中标方中标后，需在泰兴市设立办公点，按照泰兴市民政局要求满足开展居家养老上门服务项目的日常管理的工作。

（2）项目服务站点:中标供应商应该在中标片区的每个乡镇（街道）设立服务站点。

6.服务监管

中标供应商必须接受采购方、第三方监管公司及相关部门和社会的监督检查。按照要求定期提供服务清单、服务人员和工资

发放明细等管理服务资料，中标供应商按时递交项目业务活动情况报告。采购方对中标供应商进行考评（具体考评管理办法后续由采购方提供），对拖欠助老员费用、发生集访群访、服务对象有效投诉较多等事项实行一票否决，采购方的考评结果实行告知制度，对考评分数和名次有异议的服务机构，可在规定时间内提出申诉。

本项目实行退出机制，中标供应商因违反法律法规、合同约定，发生安全责任事故、存在欺老虐老行为、向老年人推销保健品、涉嫌向老年人开展非法集资、泄露老年人隐私信息等情况，严重损害老年人权益的，或按照相关规定中标供应商当年季度考评不合格两次或当年年度考评不合格的，采购人有权解除合同，该标段后续服务在全市中标供应商中根据考评成绩择优选择。

7.责任追究

服务机构在提供服务期限内，采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取政府专项资金的，由民政部门责令退回非法获取的资金，并按照有关规定进行严肃处理。

七、居家养老服务信息化平台及社区养老服务设施升级改造运营

1.成交供应商需按采购方的要求承诺积极参与泰兴市养老服务体系建设。开展养老服务，包含不限于养老服务消费券、居家养老服务中心运营、助餐点运营等。

2.成交供应商需承诺按采购方的要求投入居家养老服务信息化平台，平台根据泰兴市居家上门服务政策要求，提供全流程的服务管理。采购方根据成交供应商提供的居家养老服务信息化

平台，结合实际择优选择使用；或在采购方指定区域内，每年度投入不低于60万元（合同期内甲方可根据实际情况调剂）的标准提升改造并运营养老服务设施，养老服务设施的提升方案及改造要求由采购方确定，成交供应商承诺按照采购方确定的提升方案进行改造提升，供应商投入的固定资产所有权归采购人所有。具体要求由采购方确定。

3.成交供应商承诺承接服务区域内的综合性居家养老服务中心、标准化居家养老服务中心运营，成交供应商需要承接的综合性居家养老服务中心、居家养老服务中心等的项目和数量由采购人确定。

4.运营补贴费用

中标供应商承接的居家养老服务中心通过考评合格后，按照泰兴市相关政策文件给予运营补贴；未通过验收的，年底不给予运营补贴。（具体考评管理办法后续由采购方提供）

八、老年人能力预评估

中标供应商每年至少需要对片区内符合居家上门服务对象的老人进行一次预评估，对于老人状况发生变化的情况，需要及时做好记录，并将半失能、失能老人的信息上报给民政局进行专业评估。

九、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1.甲方在合同约定范围内对乙方的服务行为进行监督、检查。

2.甲方把购买服务用户名单提供给乙方，督促镇（街道）协

助乙方提供服务。

3.加强业务指导，依托“监管方”对乙方服务进行结算、考核。

4.按合同约定和考核结果支付服务费用。

5.甲方有权根据政策变化或工作需求，适时调整项目实施情况和具体要求。

（二）乙方的权利和义务

1.乙方对合同约定范围内的项目享有自主经营权、社会化经营。

2.按照合同约定，依照工作程序实施上门服务。

3.乙方的助老员及其他工作人员应身体健康，具有相应资质并能胜任此项工作，如遇人身安全、财产安全和伤亡事故均由乙方负责，与甲方无关。

4.若甲方根据政策变化或工作需求，调整项目实施情况和具体要求。乙方应配合甲方做好项目实施。

十、合同金额及注意事项

1.本合同预算金额为人民币壹仟万元整（¥10,000,000.00），最终结算金额以乙方实际提供的、经甲方验收合格的服务工单量，结合考核结果计算。

2.政府购买居家养老上门服务对象的补贴标准、服务人数、服务项目以及其享受的服务时间，甲方可根据政府政策的调整而作出相应调整。

十一、违约责任

1.甲、乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予对方经济赔偿。因国家、省、市或泰兴市相关法律、法规、

政策调整做出的项目调整，不视为违反合同约定，不承担违约责任。

2.如果乙方无正当理由拖延管理或不按合同服务，将按以下方式承担违约责任：（1）没收履约保证金；（2）乙方如给甲方造成的实际损失高于履约保证金的，乙方应对高出履约保证金的部分予以赔偿。

3.乙方如迟延履行合同、不完全履行合同，除没收履约保证金外，乙方仍应实际履行合同；经甲方催告后，乙方仍不履行或履行合同不符合约定，甲方均有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔，包括但不限于甲方的直接损失、甲方向第三方的赔偿款、违约金、甲方重新采购支付的费用及差价、诉讼费、仲裁费、律师费、保全费、保全保险费等。

4.因乙方或其工作人员导致老人人身、财产遭受损害，乙方应承担全部责任，因此导致甲方损失（包括但不限于甲方向老人的赔偿款、补偿款、诉讼费、律师费、鉴定费等）的，甲方有权自履约保证金中扣除，不足部分有权向乙方追偿。

十二、履约保证金

乙方已交纳人民币叁拾万元整（¥300000.00）继续作为本合同的履约保证金，合同履行期间，如因乙方违约导致履约保证金被扣除，乙方应在接到甲方通知后30日内补足至叁拾万元整，履约保证金在合同有效期截止并完全履行合同后，甲方无息退还履约保证金。

十三、转包或分包

本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让他人提供

或分包给任何第三方；如有转让行为，甲方有权终止合同。

十四、合同期限

合同履行期限：三年，合同一年一签（考核合格，续签合同）

合同期限为2026年3月27日至2027年3月26日。

十五、合同费用支付

按照规范流程，根据实际服务工单量结合考核结果结算支付。

十六、不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十七、争议的解决

双方在执行合同中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可向泰兴市人民法院起诉，合同签订地约定为泰兴市。

十八、合同文件组成

下列文件构成本合同不可分割的组成部分，彼此相互补充：

（1） 本合同书及其附件；

（2） 中标通知书；

（3） 招标文件（含澄清、修改文件）；

（4） 投标文件。

上述文件中同一事项约定不一致的，以甲方要求为准。

十九、合同生效及其它

1.本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2.本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

3.本合同未尽事宜双方协商后可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

4.本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

甲方（章）：

法定代表人或

委托代理人（签字）：

乙方（章）：

法定代表人或

委托代理人（签字）：

签订日期：2026年 3月26日