泗阳县民政局2026年社区、居家养老线下购买服务采购项目

政府采购合同

采购单位（全称）：泗阳县民政局

成交供应商（全称）：苏州普康智慧养老产业科技有限公司

采购单位（全称）： 泗阳县民政局 （简称甲方）

中标供应商（全称）：苏州普康智慧养老产业科技有限公司 （简称乙方）

依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典（第三编合同）》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就相关事项协商一致，达成如下合同条款：

一、乙方向甲方提供控制价为100元/人/月的（服务），最终中标价为63元/人/月的标的（服务），预估合同总价为大写：捌拾肆万贰仟壹佰捌拾肆元整（￥：842184.00元）具体根据实际服务人数和频次以及考核后的费用为准。

报价明细表:

序号	1	2	3	4	5	6	7
	分项服务名称	服务时长（分钟）/次	单价（元/次）	数量(月）	数量（人）	合价（元）	备注
1	上门做饭	30	10	12	1114	133680	
2	上门送餐	30	3	12	1114	40104	
3	上门理发	30	10	12	1114	133680	
4	上门足浴	30	10	12	1114	133680	
5	上门采耳	30	10	12	1114	133680	
6	助浴服务	120	10	12	1114	133680	
7	理疗服务	30	10	12	1114	133680	
投标报价合计（元）			￥：842184.00元 人民币（大写）：捌拾肆万贰仟壹佰捌拾肆元整				

注：若合同清单及相关要求与文件不符时，以招投标文件为准，具体结算金额根据实际服务人数和频次以及考核后的费用为准为准。

二、服务期、地点

（一）服务工期： 2026 年 3 月 5 日至 2026 年 12 月 31 日。

（二）服务地点： 采购人指定地点（裴圩镇、卢集镇、新袁镇、李口镇、城厢街道、众兴街道、临河镇、三庄镇）。

三、付款方式

服务按季度考核，服务费每半年结算一次，中标人根据实际发生（考核后的）费用开具合法票据。

服务费用按照实际服务人数及服务考核结果支付，综合考核评估结果（按合同附件 1、附件 2、附件 3 的考评方法进行考评），根据得分情况进行付款。如得分达 90 分（含）以上的，据实支付服务费用给乙方；如得分达 85 分（含）-89 分的，甲方将在应据实支付乙方的费用基础上扣除 5%；如得分达 80 分（含）-84 分的，甲方将在应据实支付乙方的费用基础上扣除 10%；如得分达 70 分（含）-79 分的，甲方将在应据实支付乙方的费用基础上扣除 20%；如得分达 50 分（含）-69 分的，甲方将在应据实支付乙方的费用基础上扣除 50%；如得分低于 50 分的，甲方不予支付相关费用。

四、服务项目内容

“六个一”服务包含：理发（30 分钟/次）、采耳（30 分钟/次）、助浴（120 分钟/次）、足浴（30 分钟/次）、助餐（30 分钟/次，若老人无食材，需提供饺子或面条）、健康管理（30 分钟/次）。（注：服务单位在服务中发现其他老人刚需项目，可以向民政局书面申请备案，变更“六个一”的服务内容，待县民政局批准后实施，未经民政局备案批准的服务，不予计算服务费用；）

服务标准参考表，详见合同附件 1

五、其他服务要求

1、内部管理职能

（1）中标人应加强对员工的培训、管理，严格督导员工的行为规范，并要求员工严格执采购人相关管理规定维护采购人整体形象，以达到符合采购人管理要求。中标人应保持各岗位人员相对稳定。

（2）中标人应根据采购人的要求及服务需求，及时更换不能胜任工作的工作人员；自行负责处理合同服务期内所有劳资纠纷和调解管理纠纷。中标人应落实采购人根据规章制度和工作需要提出的其他管理要求。

（3）中标人违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标人负责调解与处理，采购人不承担责任。中标人聘用人员在岗履行工作职责期间发生的聘用人员人身伤害、伤亡，均由中标人负责处理并承担经济和道义上的责任，采购人不承担任何责任。

（4）中标人应建立人员职业道德规范与行为准则、人员岗位责任制度、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩制度、技术服务规范与工作制度、服务质量管理制度、安全管理制度等相关制度。落实文明管理、提供文明优质的服务。因中标人原因或工作人员工作失职或故意行为或违法犯罪行为造成采购人声誉影响或经济损失的，中标人应根据公安机关的立案调查结果或法院判决，承担相应的赔偿责任；因中标人自身原因所引发的一切纠纷，由中标人负全责；工作人员在非工作时间内发生的人身意外或其他纠纷，由中标人负责处理。

（5）建立健全的管理制度：包括对服务对象、服务项目、服务标准、服务时间、服务地点、服务人员等管理制度。

（6）协调服务人员与服务对象的关系，根据服务对象反映的情况进行核实。定期对泗阳县社区、居家养老服务工作进行全方位的评估，总结服务工作经验，制定出相应的考核、奖惩制度。

（7）服务质量管理：组建一支专业的团队，通过满意度调查报告、电话回访、暗访等多种形式，结合考核制度，定期或不定期的对服务质量进行监督管理。对于不合格服务及潜在不合格项进行汇集整理、统计分析，制定改进措施，优化服务方

案。

2、培训方案：

中标人需结合项目需求及老人的不同需求，对相关服务人员提供有针对性的培训方案。定期组织服务人员就相关知识、职业技能、政策法规等进行培训。培训内容包含如下：

（1）职业道德：包括传统孝道、正确养老观、服务人员职业道德、职业行规规范等。

（2）政策法规：国家及各级政府发布的养老事业发展规划、老年权益保障法、老年优待政策、居家养老服务政策、服务人员培训政策等政策。

（3）专业知识：居家养老服务模式、工作职责、服务内容、服务流程、服务基本规范及相关管理制度等。

（4）职业技能：老年人饮食照料、身体清洁照料、常见病预防及护理、突发疾病急救措施等。

（5）安全知识：安全常识、防护常识、突发自然灾害及火灾时的应对措施及逃生办法等。

3、应急服务方案：

中标人应根据招标文件要求提供具体详实的应急服务方案，根据上级绩效考核需求，对临时、长久拒绝服务的，要制定完善、合理、有效的应急服务方案，并组建应急服务团队，随时开展突击性、临时性的服务，尽力让服务对象接受服务，每月按要求完成居家上门服务，提高服务覆盖面。

4、安全保障措施：

制定合理的服务人员相关安全保障措施，保障服务人员及服务对象在服务过程中的安全。中标人要有稳定合作的医疗卫生服务机构或医疗团队，在服务过程中遇到老人突发昏倒、摔倒等紧急情况下有较好的应变能力，及时拨打 120 急救电话并通知医疗团队，保留现场的录音、照片或视频等证据作为必要的物证资料。

5、沟通协作方案：

服务期内，采购人根据工作需要召开会议，中标人的法定代表或管理人员必须准时参加。协调采购人及有关部门做好养老服务各项工作的信息反馈及收集工作。

六、人员要求

1、中标人以采购人委托服务商身份行使居家养老上门服务职能，工作中应有效维护采购人的良好形象;

2.中标人应配备不少于 2 名专职行政管理人员，其中项目负责人 1 人，管理人员至少 1 人（项目主管、质量监管、区域站长等），具备相关从业经验；

3.中标人应从项目实际需求出发配备足够的助老员，满足居家上门服务正常开展，助老员必须遵守养老服务行业职业道德。助老员具体工作要求如下：

(1)熟练使用监管 APP 及水印相机，对服务项目、服务老人、服务前后情况等进行拍照并统一上传至区民政局居家养老监管平台，发布服务信息时需将当前所在的坐标位置同步上传，政府依据服务记录上传位置和老人家坐标位置是否靠近来进行考核，对于非当日拍摄的照片，系统默认无法上传。

(2)助老员在使用 APP 发布服务记录时，对于每一项服务内容应单独上传，不能糅合多种服务项目同时上传。

(3)助老员在对老人进行服务时，需拍摄老人被服务前及服务后的照片，并上传至 APP。首次上门服务时需将接受居家服务老人的身份证上传至智慧养老综合管理平台。

(4)助老员严格按照监管项目、监管标准等要求来对老人进行服务，要求统一着装，彰显统一化的服务，真正为老人提供优质、便捷、实惠的服务。

(5)助老员要坚持“关爱老人、热心服务、诚实守信”的服务原则，做到衣着整洁、用语文明、服务热情、爱岗敬业。

(6)积极参加各项业务学习和培训，服从服务站的调度安排和监督管理，按时保质保量完成各项服务工作。

(7)耐心与老人交流沟通，了解服务对象的生活、心理状况，熟练掌握相关服务

知识和服务技能，严格遵守各项工作的操作程序和服务标准。

(8)尊重老人的生活习俗、习惯，不打探老人隐私，在服务过程中不得以任何理由擅自接受服务对象馈赠的财物，不得向老人推销产品。

(9)熟知各种求救电话，工作中如遇到意外和突发事件，必须采取积极的防范和救助措施，避免不良后果的发生。

(10)做好日常服务工作记录，及时反映居家养老服务中出现的新情况、新问题，协助服务站不断提高服务质量和服务水平。

七、政府购买服务人员类型及标准（线下服务）

对当地低保对象中 60 周岁及以上的重度失能、完全失能的老年人、低保对象和分散供养特困人员中 80 周岁及以上的高龄老年人，通过接受政府购买居家上门服务，给予每人每月 100 元的养老服务护理补助。

注：企业应配备设施设备优先完成政府购买服务对象服务，覆盖率须达到 100%。

八、其它

1.履约责任

中标人在投标书中承诺的所有事项在中标后均纳入甲乙双方的合同内容。如因中标人自己原因未按投标文件要求履约到位，甲方有权终止合同。

2.验收

（1）验收单位：由采购人负责组织验收。

（2）验收标准：按照国家及行业相关标准、招标文件规定、合同约定等标准进行验收，如验收达不到规定要求，对招标方造成一定的损失，中标方应承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

九、考核评估细则

考核标准，详见合同附件 1、附件 2、附件 3。

十、履约保证金

履约保证金应在中标通知书发出之日起 7 日内提交，履约保证金的金额：按采购

合同总价的 10 %计取。除银行电汇、网上银行、数字人民币外，中标人还可选用银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等多种形式向采购人缴纳；

履约保证金退还的方式：以银行电汇、网上银行、数字人民币形式缴纳履约保证金的，退回至中标人存款账户或中标人数字人民币账户；以保函、担保、保险等形式缴纳履约保证金的，在保函、担保、保险约定的保证期限届满之日起自行失效；

履约保证金退还的条件：按以下方式实行：

服务类项目，项目履约期满评价合格，出具验收报告（履约评价报告）及履约保证金收据申请退付；

履约保证金退还时间：采购单位收到中标人退付申请后 5 个工作日内退还；

履约保证金不予退还情形：除不可抗力外，中标人不履行与采购人订立的采购合同的，履约保证金不予退还，给采购人造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；

逾期退还履约保证金的违约责任：除应当退还履约保证金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20％后的利率支付超期资金占用费，但因中标人自身原因导致无法及时退还的除外。

本项目支持和鼓励供应商使用江苏政府采购电子履约保函（保险）代替缴纳履约保证金。关于办理流程、偿付等内容详见江苏省政府采购网《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险) 的通知》 (苏财购〔2023〕150 号)。

十一、违约条款

（一）乙方不按期完成合同约定的内容，应向甲方支付违约金，除甲方或不可抗力造成原因外，每延迟交付一天，按合同总价款的 0.5%支付违约金，违约金可直接从 合同款中扣除;延期超过 3 日，甲方有权强制解除合同。

（二）非因甲方原因，乙方不履行本合同规定的义务，致使工期延误，甲方有权要求其强制履行或解除合同，并要求乙方等额赔偿由此造成的一切损失。

（三）本项目不得转让分包，如有发生，无条件清理退场，所造成的一切损失由

乙方负责。

（四）对经核实通过虚造工单骗取财政资金的，涉及已支付资金应全额退还，同时乙方按合同总价款的10%支付违约金；构成刑事案件的，移交司法机关处理；服务商列入泗阳县民政局养老服务黑名单，三年内禁止参与泗阳县民政局养老服务相关招标活动。

十二、合同生效及审核

本合同经甲方、乙方签字盖章后生效，合同签订的内容不能超出招标文件和投标文件的实质性内容。

十三、合同的组成部分

本合同条款、中标通知书、招标文件、投标文件及中标人在开标时的书面承诺等构成合同的组成部分。

十四、合同签订后，不得签订与采购文件、中标供应商的投标文件不一致的补充合同。

十五、本合同一切未尽事宜，按合同法有关规定执行，无相关规定的，由甲乙双方协商解决。

十六、误期赔偿

除合同规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方将从合同款中扣除误期赔偿费而不影响合同项目的其他补救方法，赔偿费按每天未提供服务费用的0.5%计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限为误期服务合同价的5%。一旦 达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

十七、不可抗力

在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方，同时应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续15天以上时，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十八、税费

中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费由甲方负担；规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费由乙方负担。

十九、合同争议

甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争议。如果协商仍得不到解决，任何一方均可按“中华人民共和国民法典”规定提交泗阳县人民法院诉讼解决。

二十、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方：（盖章）　乙方：（盖章）

法定（授权）代表人：　法定（授权）代表人：

地址：　地址：

联系人：　联系人：

联系电话：　联系电话：

2026 年 3 月 5 日　2026 年 3 月 5 日

附件 1：服务标准参考表

类别	项目	服务标准	参考工时（分钟）/次
助餐服务	上门做饭	1.尊重老年人的饮食生活习惯，注意营养，合理配餐； 2.洗、煮饭菜应干净、卫生，无焦糊。 注：若老人无食材，需提供饺子或面条	30
	上门送餐	1.送餐上门应及时、保温； 2.送餐餐具清洁卫生。 注：若老人无食材，需提供饺子或面条	30
助洁服务	上门理发	简单理发、修面，做到老年人容貌整洁。	30
	足浴	泡脚、洗脚、剪指甲，保持指（趾） 甲整洁、无异味。	30
	上门采耳	使用专业的采耳工具对老人的耳道进行清洁，上门服务时，采耳工具需拍照上传至手机小程序。	30
助浴服务	上门助浴	1.助浴前应进行安全提示； 2.助浴过程中应有家属或两名以上服务人员在场； 3.根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风； 4.助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应应急措施。	120
理疗服务	现场理疗	1.在专业人员指导下进行； 2.应符合老年人的生理心理特点； 3.理疗过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤； 4.根据需要配备相应的合格理疗器具。	30

附件 2 ：政府购买居家养老服务情况核查表

镇（区、街道）　　村（居）　　小组　　检查时间：　年　月　日

<table>
<tr><td rowspan="3">老人基本情况</td><td>姓名</td><td>性别</td><td>身份证号</td><td>住址</td><td>老人或亲属电话</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">老人类别</td></tr>
<tr><td rowspan="6">服务情况</td><td>序号</td><td>服务日期</td><td>当次服务工时（小时）</td><td>服务内容（九助内容）</td><td>服务满意率</td><td>服务结束后是否由老人或其亲属对服务情况进行确认</td></tr>
<tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>小计</td><td>/</td><td></td><td>/</td><td>/</td><td>/</td></tr>
<tr><td colspan="2">是否上门宣传告知项目情况</td><td colspan="2">电话、手机是否能正常使用</td><td colspan="2">电话是否政府购买安装号码</td></tr>
<tr><td>是</td><td>否</td><td colspan="2">是</td><td>否</td><td>是</td><td>否</td></tr>
<tr><td rowspan="3">核查结论</td><td>服务是否符合要求</td><td>电话安装是否符合要求</td><td>手机安装是否符要求</td><td>核查时间</td><td>老人或亲属签字（按手印）</td><td>核查人员签字</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">有关情况说明</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

附件 3：政府购买居家养老服务情况考核表

考核项目	考核内容	考核标准	分值
项目管理运营考核	满足与政府的正常对接，保证养老服务的顺利开展	1、项目负责人、项目组人员在岗在位，履职尽责。项目负责人及项目组成员每周五天工作日必须全部在岗的得15分。（离开须书面请假，采购人不定期抽查，项目负责人及项目组成员每查到一人不在岗的扣5分。）	20
		2、中标人应建立人员职业道德规范与行为准则、人员岗位责任制度、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩制度、技术服务规范与工作制度、服务质量管理制度安全管理制度等相关制度的得3分。	
		3、建立健全的管理制度：包括对服务对象、服务项目、服务标准、服务时间、服务地点、服务人员等管理制度得2分。	
人员素质要求考核	具备合格的业务能力，熟悉服务内容，切实开展	对助老服务人员的培训每个月不低于一次，培训留存电子档或者其他形式的保存得10分。	10
居家养老线下服务考核办法	线下居家服务满意度调查按照附件一执行考核	按服务总人数的10%抽取数据，了解服务情况，调查满意度，满意度低于75%的不得分并要求整改； 1、满意度在75%至80%的得10分； 2、满意度在80%至85%的得15分； 3、满意度在85%至90%的得20分； 4、满意度在90%至95%的得25分； 5、满意度在95%至100%的得30分；	30
	服务规范制度要求	线下服务组织管理体系完整，各项制度内容详实，可操作性强，工作推进措施实，团队管理目标规范的得3分，未能反映以上内容的每缺1项扣1分。	3
	服务表彰考核	服务期内能获得服务对象、家属书面感谢的得1分；能获得社会组织机构或者政府部门表扬、表彰的得2分，最多得3分。	3
社会评价	企业文化活动服务考核	服务期内每举办一次企业社会形象展示及宣传活动，在广场、社区及人口集中区，以视频、照片等形式保存的得2分。	2

	本地媒体社会形象及电台宣传服务情况	服务期内能够与当地媒体、电台合作宣传居家服务、孝老爱亲、树立社会对老人新风尚的得 2 分。	2
服务覆盖率	服务覆盖率考核情况	服务期内服务覆盖率达到 100%得 30 分（实际可服务人数：户籍人口未在户籍地的，服务单位需提供该户人员去向，经认定后不纳入应服务人数，但不得超过应服务人数的 5%），服务覆盖率达 90%-99%以上得 20 分，服务覆盖率达 80%-89%得 10 分，服务覆盖率达 70%-79%得 5 分。服务覆盖率低于 70%得 0 分，本项最高得 30 分。	30
总计			100

注：助浴服务、助餐服务、社会化服务超出最低服务比例 5 个点以上的加 3 分，超出最低服务比例 10 个点以上的加 7 分，超出最低服务比例 20 个点以上的加 15 分。