启东市民政局 2026-2029 年政府购买居家养老上门服务项目（三标包）

服务合同

采 购 方：启东市民政局

供 货 方：上海天与智慧养老服务有限公司

签订时间：2026 年 8 月 18 日

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

采购方（以下称甲方）：启东市民政局

供货方（以下称乙方）：上海天与智慧养老服务有限公司

签订地点:启东市民政局

签订时间:2026年 8月 18日

启东市民政局根据启东市政府采购管理的有关规定，就**启东市民政局2026-2029年政府购买居家养老上门服务项目**（三标包）进行公开招标采购，经过评委的严格审核评定，确定 上海天与智慧养老服务有限公司 为本次成交乙方。现就本次采购事宜订立如下合同：

第一条 采购内容

一、项目名称：启东市民政局2026-2029年政府购买居家养老上门服务项目（三标包）

二、项目内容

启东市民政局2026-2029年政府购买居家养老上门服务项目（三标包）：海复镇、合作镇、王鲍、吕四区域线下服务；1家镇养老服务中心运营；服务区域内约7家睦邻点运营。

三、相关说明

1、居家养老上门服务对象及分类以民政局最新的文件要求为准。

2、乙方在我市开展“1+N+X”特色居家养老服务，1是指每月固定服务内容，N是指在完成每月一次固定服务的基础上，根据老人服务类型和需求在剩余的服务清单中自主选择,X是指根据老人需求，提供社会化服务。

具体服务项目由乙方根据以上“1+N+X”服务进行组合、优化（可延伸），从服务项目、时长、费用等方面进行考虑。可选项目根据服务对象实际需求。以上内容体现在投标方案中。具体服务项目在实施前必须得到甲方确认。

1指：每月提供一次理发服务+测量血压

N指：

助餐服务：煮饭、洗菜、帮厨、协助订餐等；

助浴服务：指甲修剪、辅助洗浴等；

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

助洁服务：居室清洁、衣物洗涤、浴具清洁、厨卫清洁、储物整理等；

其它服务：煤气检测、水电安检、消防安全、紧急转介、按摩保健等；

X指：

水电维修、代买代办、陪诊就医等社会化服务，服务价格需根据启东市经济、物价发展水平，服务项目、服务内容、服务价格及服务要求报甲方同意后方可实施。

3、乙方负责在中标服务区域内组建居家养老管理团队和养老服务人员服务团队，并在中标服务片区为居家养老服务对象提供居家养老上门服务。首次上门需通过启东智慧养老综合平台进行老年人能力评估。乙方需配备不少于2名专/兼职评估人员，评估人员需有老年人能力评估师职业技能等级证书。老年人能力评估应为动态评估，在首次评估后，若无特殊变化，至少每12个月评估一次，出现特殊情况导致能力发生变化时，宜即时评估。

4、乙方须为员工配备统一着装，并定期组织员工技能培训，积极参加相关部门组织的相关培训和职业资格鉴定。乙方应该组织所有助老员进行岗前培训，培训合格方可上岗服务。中标服务期第一年取得养老护理员职业资格证书或通过养老护理员职业培训考试合格的助老员人数不少于总服务人数的25%；第二年不少于总服务人数的50%，第三年不少于总服务人数的75%。

乙方有义务确保所有服务人员在上岗前通过无犯罪记录等背景审查，并向甲方提供相关证明文件备案。甲方有权随时要求乙方提供或更新服务人员的背景审查信息，乙方不得拒绝。对于未通过审查或拒绝提供信息的人员，甲方有权要求乙方立即更换，以确保服务对象的安全。

5、乙方不得向居家养老服务对象提供超出服务范围的项目（例如推销所谓的健康保健的产品及金融理财服务等）。

6、乙方须自觉接受甲方及甲方授权的专业第三方监管公司和民政部门的评估与考核，积极配合甲方完成其他相关工作。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

7、根据双方自愿的原则，可以开展居家养老社会化服务，服务价格以市场调节为基础，本着低利润的原则执行。

本项目社会化服务：要求乙方提供社会化服务第一年服务人次达到服务总人数的 2%，第二年服务人次达到服务总人数的 3%，第三年服务人次达到服务总人数的 4%，社会化服务纳入考核。

社会化服务的服务价格需根据启东市经济、物价发展水平，服务项目、服务内容、服务价格及服务要求报甲方同意后方可实施。

因社会化服务产生的人身损害、消费投诉、经济赔偿、合同纠纷、行政处罚等一切法律责任与经济责任，均由乙方独立承担。

8、乙方和养老服务人员签订合同，制定合理的薪资标准，含一切福利待遇、社保等，同时不得低于启东市最低工资标准，不得出现拖欠养老服务人员工资的情况，须为相关工作人员在上岗前及时投保意外伤害险。

9、乙方负责服务内容需要设备的购置，费用由乙方自理，甲方不再为此另行支付费用。

10、乙方须在居家养老服务开始前投入的相关设备和服务队伍应达到项目实施的相关要求。

11、乙方服务范围为启东市区域内，服务对象户籍地与居住地不一致的服务和费用结算方式：户籍地与居住地分离，但仍居住在启东市区域内的服务对象，由该对象实际居住所在地的乙方提供上门服务，费用按实际服务供应商的中标单价结算。服务对象原户籍所在地服务商须负责做好区域内服务对象居住信息变更等对接工作，确保服务对象住所变更后仍能及时享受居家服务。

12、乙方的核心管理人员在合同执行期间原则上不得更改，如需更改必须得到甲方的同意，且更换人员的资格、资历必须同等或优于原配置人员。

13、乙方在服务期内运营社区养老服务设施数量可能会有变动，在合同价内按实际运营社区养老服务设施数量和运营服务人次情况结算。

14、社区养老服务设施内监控摄像头、客流量摄像机由各标包的中标供应商自行负责采购、安装、调试，费用由各标包的中标供应

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

商承担，并自行与一标包的中标供应商进行对接，将监控摄像头、客流量摄像机数据连接到智慧养老综合平台并接受监管。

15、运营的社区养老服务设施的房屋租金、物业费等基础性费用由民政局所在地区镇街道办事处或村（社区）承担。运营服务期间，社区养老服务设施的水、电、网络等运营服务费用由乙方承担，鼓励睦邻点所在区镇街道办事处和村(社区)主动承担水、电、网络费用。

16、接受所在区域镇街道办事处民政部门、市民政局的业务指导、日常监督、业绩考核，监督和考核结果与运营服务经费结算挂钩。

17、乙方负责居家养老服务设施开放运营期间的安全管理工作，对突发事件进行及时处置。

18、甲方对乙方的线上及线下服务工作情况进行百分制考核。考核得分将与乙方的服务费直接挂钩。具体考核办法由甲方另行制定，甲方有权根据政策变化、实际运营需要或经评估后调整考核办法，调整后的考核办法应提前书面通知乙方，乙方如有异议应在收到通知后7日内书面提出，双方协商不成的，以甲方最终确定的考核办法为准。

四、约定事项：

1、合同价应包括完成本项目并经相关主管部门审查、审批通过所需的一切费用，包括但不限于对甲方提供的现有设备设施的升级改造、设备投入、社区养老服务设施设备投入及运营费，线下服务所涉及到的信息服务费，办公用品费、办公服务费、水电通讯网络费用、人工费、交通工具及交通费、服务项目其它费用、风险、税金、规费、人员保险、咨询、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项所有费用。在合同实施期间，中标单价不随国家政策或法规、标准及任何市场因素的变化而进行调整（合同约定按考核结算的除外）。

2、合同履行过程中，因乙方原因（包括但不限于其雇员、志愿者、分包商的行为）造成任何第三方人身伤害、财产损失或其他损害的，均由乙方自行承担全部责任(包括但不限于经济赔偿、行政罚款、诉讼费、律师费等）。若因此导致甲方向第三方承担赔偿责任的，乙方应在甲方赔偿后3日内向甲方全额支付该等赔偿款，并补偿甲方因此支出的全部费用。若甲方因此被提起诉讼或仲裁，乙方应作为共同

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

被告或第三人积极应诉，承担全部抗辩义务，并承担最终的生效裁判文书所确定的责任。

3、合同期满（或终止）时，乙方须在合同终止之日起15日内，向甲方或甲方指定第三方完整移交下列资料和资产，并配合完成系统切换和权限交接：（1）全部服务对象的电子档案、服务记录、通话录音、电子工单、回访记录、评估报告等所有业务数据；（2）智慧养老综合平台、呼叫中心系统及其所有功能模块的完整源代码、可执行程序、数据库、接口文档、技术文档、部署手册、管理员账号及密码；（3）所有社区养老服务设施内由乙方采购、安装的监控摄像头、客流量摄像机等设备及其配件、账号、密码。乙方逾期移交的，每逾期一日，应向甲方支付2000元违约金；逾期超过15日的，甲方有权不予退还履约保证金，并追究乙方其他赔偿责任。本条义务不因合同终止而免除。

4、乙方须按甲方要求对所有设备设施等进行日常维护和管理，保证系统的正常运行；合同期满（或终止），乙方须在合同终止后15日内，将所有设备设施完好地移交甲方。移交时设备设施无法正常使用或损坏的，乙方应负责修复或按市场公允价值赔偿。乙方逾期移交或移交的设备设施不符合要求的，甲方有权从履约保证金或应付服务费中直接扣除相应费用。

第二条 合同期限和总价款

合同期限：自 2026 年 9 月 1 日起至 2027 年 8 月 31 日止；根据《政府购买服务管理办法》第二十四条规定，本项目根据采购结果，采取一次招标三年沿用。服务期自合同签订之日起一年，实行一年一考核一续签合同的办法，一年合同期满后，采购人可自主决定是否续签下一年度合同。

合同总价款包括以下三部分：

1、线下服务费（除第3类）=**Σ【**（每月实际人数*服务时间）*线下服务中标单价（**27.3元/小时**）**】**

2、线下服务费（第3类）：根据启东市民政局文件《关于明确调整城乡居民最低生活保障、特困供养和相关民政对象救助标准的通知》，2025年7月1日起，分散特困人员照料护理标准按照完全丧

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

失生活自理能力、部分丧失生活自理能力、具备生活自理能力三档，分别为747元、373.5元、124.5元。分散特困人员照料护理标准按照最新文件实时调整，具体按线下服务费中标单价(元/小时)折算到服务时长。

3、社区养老服务设施服务站点运营费：镇养老服务中心6万元/年、睦邻点3万元/年/家。

本合同服务期限内合同单价不变。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

（1）招标文件；

（2）投标文件；

（3）中标通知书；

（4）中标人在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清；

（5）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 权利保证

乙方应保证甲方在合同履行期限内不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第五条 付款方式

一、本项目付款：

本项目付款按两部分结算支付：

（一）社区养老服务设施服务站点运营费

1、社区养老服务设施运营费为固定价格：镇养老服务中心6万元/年、睦邻点3万元/年/家；

2、运营费结算支付：运营费挂钩季度绩效考核结果和季度累计活动人次，按季支付。

3、运营费支付按合同约定范围内运营站点数量，并按上述结算方式支付。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（二）居家养老上门服务费结算：

按季度考核支付，每季度由采购人按考核办法组织考核。考核得分95分以上（含95分）的，当季服务费全额发放；95-90分（含90分）的,给予当季服务费1%的扣款；90-85分（含85分）的，给予当季服务费2%的扣款;85-80分（含80分）的，给予当季服务费3%的扣款。80分以下的，给予当季服务费20%的扣款。上述考核扣款不影响甲方就乙方违约行为给甲方造成的全部损失另行主张赔偿的权利。

每季度服务费组成：

（1）线下服务费（除第3类）=Σ【（每月实际人数*服务时间）*线下服务中标单价（27.3元/小时）】

（2）线下服务费（第3类），根据启东市民政局文件《关于明确调整城乡居民最低生活保障、特困供养和相关民政对象救助标准的通知》，2025年7月1日起，分散特困人员照料护理标准按照完全丧失生活自理能力、部分丧失生活自理能力、具备生活自理能力三档，分别为747元、373.5元、124.5元。分散特困人员照料护理标准按照最新文件实时调整，具体按线下服务费中标单价(元/小时)折算到服务时长。按季结算。

每季度服务费结算价=（1）+（2）-考核扣款

服务期的最后一个季度，服务费暂不支付，一年服务期满经采购人考核合格且续签合同的，则在续签合同生效后支付；若一年服务期满经甲方考核不合格不再续签下一年度合同的，则待下一个中标供应商确定并完成数据和服务对接后拨付。

注：乙方凭采购合同、考核单及正式发票等相关证明材料按规定进行资金结算。

二、履约保证金：

1、本项目履约保证金为项目中标价的10%，乙方的履约保证金须在中标通知书发出之日起至合同签订前汇入甲方账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交），乙方凭中标通知书与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃中标资格。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2、乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，甲方在验收合格后一次性退还履约保证金，甲方若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日 0.05%支付违约金。

3、发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a.签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额没收履约保证金，不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

b.乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

c.本合同项下所有乙方应向甲方支付的违约金、扣款、赔偿金、罚金及其他应付款项，甲方均有权直接从履约保证金中扣除，履约保证金不足以抵扣的，乙方应在收到甲方书面通知后 10 日内补足差额。

第六条 双方的权利和义务

甲方权利义务：

1、甲方有权随时向乙方了解项目进度并要求乙方提供项目相关资料。

2、甲方有权按照本合同的约定及有关法律法规和政府管理的相关职能规定，对本项目的进展进行监督和检查；但甲方并不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也并不因此减轻或免除乙方根据本合同或相关法律法规的要求而应承担的任何义务或责任。

3、甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

4、甲方应为乙方在合同履行过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

乙方权利义务：

1、乙方有权按照本合同约定向甲方收取费用。

2、乙方有权自甲方处获得与提供本合同相关的所有必须的文件、资料。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

3、乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

第七条 违约责任

一、乙方采用转包、分包的形式履行合同的，甲方有权立即中止或终止合同，履约保证金全额不予退还，乙方还须赔偿甲方因此遭受的全部损失(包括但不限于重新招标费用、服务中断期间另行采购的差价等)。

二、若乙方的线下服务开展不正常、服务满意率低、服务投诉率高或经甲方查实存在弄虚作假等违规行为的，甲方有权要求乙方立即暂停所有线下服务并进行整改。若经甲方查实存在弄虚作假行为的，甲方不仅有权要求整改，还有权单方解除本合同，全额扣除履约保证金，并追究乙方的赔偿责任。待整改完成经甲方验收通过后，方可恢复正常服务。若一年服务期内乙方再次发生服务开展不正常、服务满意率低，投诉率高或经甲方查实存在弄虚作假行为的，甲方有权终止合同，且没收全额履约保证金。

三、若合同履行期内，发生有效信访、安全事故、拖欠薪资等情况，甲方有权对乙方予以处罚，并发出整改通知。单次有效信访、拖欠薪资或一般安全事故（未达到重大安全事故标准），甲方有权在当季服务费中扣款 5000 元/次；同一事项经整改通知后再次发生的，扣款金额翻倍。扣款金额甲方有权从履约保证金或当期应付服务费中直接扣除。累计发生 3 次以上有效信访、拖欠薪资或 2 次以上安全事故的，视为乙方严重违约，甲方有权立即暂停支付服务费，并单方终止本合同，将发生上述事件的镇(区、街道)从乙方的合同范围中剔除，并划拨给其他服务供应商，费用按其他标包中标供应商的中标单价结算。

四、合同履行期内，因乙方自身原因发生重大安全事故或者因乙方拖欠员工工资等原因导致服务中断或严重影响服务质量的，甲方有权单方面终止合同，拨给其他中标供应商服务，费用按其他标包中标供应商的中标单价结算。

五、乙方提供的服务不符合本合同约定的服务内容、服务标准或服务要求的，甲方有权要求乙方限期整改，并视情节轻重扣减当季服

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

务费的 5%-20%作为违约金。若乙方未能限期整改的，甲方有权解除合同。

六、乙方未按约定配备足够数量或资质要求的工作人员，或未经甲方同意擅自更换关键岗位人员的，每发生一次，甲方有权要求乙方支付当季服务费的 5%-20%作为违约金，并要求乙方在 10 日内纠正。

七、乙方违反本合同项下任何义务，给甲方造成损失的，应承担全部赔偿责任（包括但不限于重新采购的差价、甲方因此向第三方支付的赔偿、律师费、诉讼费等）。甲方有权从任何应付未付款项或履约保证金中直接扣除乙方应承担的违约金或赔偿金。

八、因乙方违约导致合同终止的，自甲方出具书面违约认定通知书之日起五年内，乙方及其存在控股、管理关联关系的全部企业，均不得参与启东市民政局组织的所有政府采购、公开招标、竞争性磋商、单一来源采购等各类采购项目。甲方有权在所有采购项目资格审查环节直接否决乙方及关联企业投标资格，并将乙方全部违约书面材料报送政府采购监管部门，记入供应商不良信用档案，相关记录作为后续资格审查永久备查依据。乙方对此条款无异议，自愿接受该约束。

第八条 不可抗力

一、不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害等。

二、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务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，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

三、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

四、合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同或是继续履行本合同。

第九条 合同的变更、中止与终止

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

一、本合同依法订立后，对甲乙双方均具有法律约束力。除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定情形、本合同另有约定以及法律、法规规定可以变更、中止、解除或终止合同的情形外，任何一方不得擅自变更、中止、解除或终止本合同。

二、除不可抗力等不能预见、不能避免且不能克服的法定客观情形外，甲乙双方不得单方放弃、拒绝或中止履行本合同义务。

三、本合同在下列情形下终止：

1、本合同全部义务履行完毕，合同自然终止；

2、因不可抗力导致合同目的无法实现或无继续履行必要的；

3、守约方依据法律规定或本合同约定行使合同解除权，单方解除合同的；

4、合同继续履行将损害国家利益、社会公共利益的。

四、服务过渡期约定

合同期限届满或提前终止的，如甲方需要服务平稳过渡，乙方应当按照原合同服务标准、原合同价款标准继续提供服务，服务过渡期最长不超过六个月，直至甲方完成新服务商遴选及全部服务交接工作。

过渡期内，乙方不得降低服务质量、缩减服务内容、擅自调整人员配置或变相减少服务保障。若乙方过渡期服务不达标、服务降级或拒不配合交接，甲方有权从履约保证金中直接扣除相应违约金，并保留追究乙方全部损失的权利。

五、除本条明确约定及法律规定情形外，甲乙双方均不得单方终止、解除或变相终止本合同。

第十条 争议的解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 保密条款

1、甲乙双方对合作的具体内容负有保密责任。“保密信息”指任何一方向另一方披露的、与本合同相关的所有非公开信息，包括但不限于：（一）本合同的条款；（二）服务对象（老人）的一切信息；（三）甲方的内部文件、管理办法、考核标准、检查结果、工作指令

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

等；（四）乙方的服务方案、服务数据、技术资料等。任何一方对其获知的上述保密信息负有保密义务。

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机密。保密期限自任何一方获知该秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

3、乙方不得泄露老人的一切信息，不得将服务过程中获取的个人信息用于本合同约定之外任何用途。乙方应采取必要的技术和管理措施（包括但不限于数据加密、访问权限控制、定期安全审计）确保老人个人信息安全。

4、发生或可能发生老人信息泄露、丢失、毁损等安全事件时，乙方应在知晓后 24 小时内书面通知甲方，说明事件情况、涉及信息范围、已采取及拟采取的补救措施。

5、因乙方或其工作人员原因导致老人信息泄露的，乙方应承担全部法律责任及赔偿责任，包括但不限于向受影响老人进行赔偿、承担甲方因此遭受的损失及应对成本(含调查、通知、舆情应对等费用)，且甲方有权从履约保证金中直接扣款。

6、合同终止或期满后，乙方应在 30 日内将服务过程中获取的所有老人信息及相关数据全部返还甲方或按甲方要求彻底销毁，并出具书面销毁证明。

第十二条 合同生效及其他

一、本合同由甲乙双方签订并加盖公章(同时双方应加盖骑缝章)，经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字和盖章后生效，合同一式六份，甲乙双方各执三份。

二、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）：

法定代表人：　　法定代表人：

委托代理人：　　委托代理人：

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

联系电话：

开户银行：

银行账号：

签订日期：2026.8.18

联系电话：

开户银行：

银行账号：

签订日期：2026.8.18

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App