南通市海门区民政局采购2026年-2029年政府购买居家养老上门服务项目（采购合同）

甲方：南通市海门区民政局

乙方：苏州普康智慧养老产业科技有限公司

甲乙双方根据南通市海门区民政局采购2026年-2029年政府购买居家养老上门服务项目招标结果，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规，甲乙双方恪守公平、公正、诚信的原则，友好协商，签订本合同。

一、合同文件的组成

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

（一）南通市海门区民政局采购2026年-2029年政府购买居家养老上门服务项目采购文件以及相关的澄清、补充文件等；

（二）乙方的响应文件及其澄清、补充说明文件等；

（三）乙方在响应标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

（四）中标通知书。

以上与本合同具有同等法律效力。

二、项目内容

具体内容见采购文件《第三部分采购项目需求》。

三、合同期限及管理范围

标包号	采购内容简述	人数	单价	总价（元/年）
采购包3	线下服务，悦来镇、四甲镇、余东镇、正余镇、包场镇	第1-2类约912人、第3-4类约713人、第5类约4814人，合计约6439人。	30元/小时/人	4479600
注	①第1-2类服务为3小时/月，月服务频率3次，每次1小时；第3-4类服务为2.5小时/月，每次1小时十五分钟，月服务频率2次；第5类服务为1小时/月，月服务频率1次，每次1小时。 ②本项目人数均为暂定数量，结算时按实际发生数量；中标单价不变，但合同约定按考核结			

	果结算的除外。

1.服务期限：服务期拟定三年（2026年8月—2029年7月），本项目实行一年一考核一续签合同的办法，具体时间以采购人通知为准。第一年合同期满后，经招标人对履约情况进行验收，如服务良好，在不改变服务要求和服务价格前提下，招标人可与中标单位按年再签订合同。

2.服务地点：南通市海门区域内

3.质量要求：符合采购单位要求

4.项目负责人：

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

乙方项目负责人姓名：王勇 联系电话：13862773933。

四、合同价款支付

1.本项目合同价暂定为4479600元/年（大写：肆佰肆拾柒万玖仟陆佰元/年）具体按照中标单价按实进行结算。

2.本项目付款按季度考核支付，每季度由招标人按考核办法组织考核，明确实际结算经费。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10%的扣款。

①每月某类服务费用计算公式：

每月某类服务费=中标单价×该类服务时长（固定不变）×该类实际服务人数

②每月总服务费用计算公式：

每月总服务费用=根据“每月某类服务费用计算公式”计算得出各类服务费用总和

③季度服务费用计算公式：

季度服务费用=该季度中月度服务费用总和-季度考核扣款

最后一个季度，服务费暂不支付，一年服务期满经招标人考核合格且续签合同的，则在续签合同生效后支付；若一年服务期满经招标人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：中标单位凭采购合同、验收单（经验收合格）及正式发票按规定进行资金结算。

税费：本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

3.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，包括但不限于设备投入、养老服务设施设备投入及运营费、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。

五、验收要求

1.乙方应对提供的服务成果作出全面自查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的服务条件依据，清单应随提供的服务成果交给甲方。

2.验收时，甲乙双方必须同时在场，乙方所提供的服务不符合合同内容规定的，甲方有权拒绝验收。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改，直至验收合格，方视为乙方按本合同规定完成服务。验收合格的，填写《履约验收报告》。在经过两次限期整改后，服务仍达不到合同文件规定内容的，甲方

有权拒收，并可以解除合同；由此引起甲方损失及赔偿责任由乙方承担。

2.甲方对乙方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。具体考核办法由招标人另行制定，乙方须无条件执行,项目实施过程中甲方有权对考核办法进行调整。

3.若乙方的线下服务开展不正常、服务满意率低、服务投诉率高或经招标人查实存在弄虚作假等违规行为的，乙方须暂停所有线下服务并按招标人要求进行整改，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。

4.处罚机制：若合同履行期内，发生有效信访、安全事故等情况，甲方有权对乙方予以处罚，并发出整改通知。

5.退出机制：合同履行期内，因乙方自身原因发生重大安全事故或者连续两个季度考核达不到考核标准（低于80分），甲方有权单方面终止合同。

六、项目实施要求

中标单位中标后在海门区域内设立固定服务场所，并配备与居家养老服务需求相适应的专业服务人员及设备；负责组建覆盖全区城乡、与服务需求相匹配的专业助老员队伍（女助老员年龄一般不超过55周岁，男助老员年龄一般不得过60周岁），助老员须熟练掌握专业养老服务知识、方法和技能；须配备项目负责人1人，一定数量的社会工作师及3名及以上专职管理人员，所有服务人员须接受过专业养老服务技能培训，具备相应职业技能。

1.硬件建议要求

中标供应商必须根据招标人提供的指定场所自行配备符合服务运行所需的办公设备、设施。其投入设备的采购、安装、调试、维保等费用已包括在中标价中。

2.服务内容

根据老年人能力评估及具体需求情况提供相关服务。严禁服务商通过此项服务的渠道上门集资、推销所谓健康保健的器械、药品等服务。若在巡查中发现或经被服务老人举报存在违规行为的，予以严肃处理:一次约谈警告;二次扣款当月服务费的10%;三次取消服务资格，解除合作合同。

要求提供能够切实落地的服务套餐，服务内容贴切海门区实际需求，能满足城市、农村不同区域的老人多样化服务需求，要求提供的服务包括但不仅限于以下内容:

（1）厨房整理：对老人家里的灶台、油烟机表面、水槽、碗具等进行清理。

（2）洗头：进行老人头部的清理及简单的头部按摩等。

（3）洗脚、泡脚：进行简单的泡脚后进行脚部的按摩等。

（4）剪指甲：对于老人的手指甲、脚趾甲进行修理，包括剪脚趾甲前脚部的泡脚等。操作小心不伤及老人，修理完毕进行一定清理工作，确保指缝无污垢。

（5）理发：进行头部的清洗后理发并进行相应的面部修理等。应及时做好室内清理工作；理发过程中应注意安全，做好安全保护措施。

（6）助餐：为少数行动不便、高龄或重病卧床的老人提供上门送餐服务，保障食品卫生。

（7）助洁：对老人家中的物品进行整理，并进行地面清洁等项目。

（8）助医：主要包含陪医就医(条件许可)、康复治疗、按摩保健、开药买药代办、心理咨询、医疗讲座等。

（9）代购、代办：代办各种手续、代缴各种费用、代购食品、日用消耗品等日常生活事务，按照老年人的要求及时办理。

（10）其他：帮助老年人家庭检查室内火灾隐患，重点检查燃气、电器、火源等设施是否安全。

3.中标单位在向居家养老服务对象提供居家养老上门服务时要符合服务需求、科学安排，不得影响服务对象的生活及休息。

4.线下居家养老服务中标单位须及时将服务费结算给具体负责实施助老服务的工作人员。

5.对于每个居家养老服务对象，要根据其实际情况制定个性化的服务方案。服务必须依据老人意愿开展，不得强制服务，不得合并服务次数，也不得减少服务时间、简化服务内容。

6.中标单位须为员工配备统一着装，并定期组织员工技能培训，每季度不少于一次，积极参加民政部门组织的相关培训和职业资格鉴定。中标单位应对服务人员开展岗前培训，同时每年至少参加一次民政部门组织的专业培训，培训内容包括但不限于养老服务相关法规法规、居家养老上门服务基本规范、与老年人沟通的技巧与方法，服务安全保护及应急处置方法等。从事一线上门服务的人员，应具备养老护理专业技能，积极参加养老护理员职业技能等级认定，保障服务质量。上门从事康复护理等服务的专业技术人员应当具备相关资格，在核准执业范围内提供服务。

7.中标单位服务前应与老年人或监护人进行预约，告知服务中可能出现的潜在风险和注意事项。上门时应着装整齐，佩戴明显工作标识，征得同意后入户开展服务。服务中应采用适宜形式记录服务过程，提供的服务应当符合有关国家、行业、地方标准

和规范要求，服务完成后应征询老年人或监护人意见后离开服务现场。

8. 中标单位所配备的服务人员数量(不包含管理人员和专业服务团队人员)与系统中服务被覆盖服务户数比例不得低于1:150，服务人员年龄：（女助老员年龄一般不超过55周岁，男助老员年龄一般不得过60周岁）。为保证项目的顺利开展，项目新中标供应商在招工时，在应聘对象条件相同的前提下可优先录用原居家上门服务员工。

9. 中标单位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。

10. 中标单位须自觉接受招标人及招标人授权的专业第三方监管公司和单位的评估与考核，积极配合招标人完成其他相关工作。

（三）总体服务经营要求

1. 有完善的运营管理方案，包括：立足当下，面向未来的发展规划与目标定位；

2. 有明确的服务宗旨和服务理念；

3. 有科学合理的服务实施方案及应急与安全保障措施；有与其他单位与部门的协调方案；

4. 有合理、科学的组织架构和人员配置，确保对应标段服务项目的正常实施；特别提醒：投标人在投标时承诺投入本项目的团队成员，一旦中标，原则上不得更改。如需更改必须得到招标人同意，且更换人员必须与原投标时的配置人员资格、资历同等或优于；

5. 制定完善的管理制度和保障机制，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化；

6. 中标单位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，同时不得低于南通市海门区最低工资标准，须为相关工作人员在上岗前及时投保意外伤害险；

7. 中标单位负责服务内容需要设备的购置，费用由中标单位自理，招标人不再为此另行支付费用；

8. 中标单位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。

（四）验收标准及要求：

1. 招标人对中标单位服务工作情况进行百分制考核。考核得分将与中标单位的服务费直接挂钩。具体考核办法由招标人另行制定，中标单位须无条件执行，项目实施过程中招标人有权对考核办法进行调整。

2. 若中标单位的线下服务开展不正常、服务满意率低、服务投诉率高或经招标人查实存在弄虚作假等违规行为的，中标单位须暂停所有线下服务并按招标人要求进行整改，待整改完成经招标人验收通过后，方可恢复正常服务。若一年服务期内中标单位再次发生服务开展不正常、服务满意率低，投诉率高或经招标人查实存在弄虚作假行为的，招标人有权终止合同。

3. 处罚机制：若合同履行期内，发生有效信访、安全事故等情况，招标人有权对中标单位予以处罚，并发出整改通知。

4. 退出机制：合同履行期内，因中标单位自身原因发生重大安全事故或者连续两个季度考核达不到考核标准（低于 80 分），招标人有权单方面终止合同。

七、甲方的权利和义务

（一）甲方对乙方有实施日常检查、考核、管理的权利。

（二）甲方可对乙方存在问题限期整改，整改费用由乙方承

担。

（三）甲方需确保乙方合同价款的按时到位。

（四）甲方检查人员必须公开、公平、公正地进行检查考核。

八、乙方的权利和义务

（一）乙方应自觉接受甲方的检查、考核、指导和监督。

（二）合同期内，乙方所需要的设备、机具停放等用房、用地及固定办公地点由乙方自行解决。

（三）乙方要加强对工作人员的安全教育和岗位培训，确保安全无事故，项目管理期间内如遇人身伤亡事故，均由乙方负责，与甲方无关。

九、违约责任

1.乙方所提供的服务成果不符合本合同规定的，甲方有权拒收，乙方在得到甲方通知之日起3个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取有效措施的，乙方应向甲方支付合同总价20%的违约金。若因此造成甲方损失的，乙方还应赔偿甲方的实际损失。

2.乙方无正当理由逾期提供服务的，每逾期1天，乙方向甲方偿付合同总额的1‰的违约金。如乙方逾期达30天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。同时，乙方应退还甲方已支付的所有款项，并支付合同总额20%的违约金。因乙方原因导致合同解除的，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。在此情况下，乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

十、其它

（一）乙方应为施工人员购买人身意外伤害保险，管理中如出现人身伤亡事故，由乙方承担全部经济与法律责任，与甲方无涉。

（二）乙方应保证在合同期限内完成中标的所有项目，不得推脱时间。

（三）合同执行过程中，如国家、省、市等有关部门对管理标准和要求等作出重大调整的，按调整后的标准和要求执行。

（四）发生下列情况之一的，甲方将单方终止合同，并没收履约保证金，乙方应无条件服从：

1.检查考核过程中，发现有转包或分包行为的；

2.合同期内不服从甲方或相关检查考核单位管理的；

3.乙方出现重大事故的，如火灾或伤亡事件，乙方须无条件按甲方要求办理移交、退场手续且承担所有法律及经济责任；

4.乙方因管理措施不当，累计被市级及以上新闻媒体曝光二次的；

5.乙方在合同期内履约保证金被扣完的；

6.乙方雇用18周岁以下和65岁以上服务人员，或发现乙方雇用不符合要求的服务人员；

7.乙方未按照合同约定配备相关施工人员；

8.在管理责任期内，如乙方5日内不进行日常管理或单方中途退出管理的；

9.乙方连续两次整改未达到甲方要求的；

10.对需紧急处置的情况，在接到甲方通知后，乙方应无条件在规定时间内完成。对乙方累计两次（包括两次）以上未在规定时间内完成甲方交办的任务，甲方有权清退乙方，指派其它人员进场；

11.在上级部门考核评比等活动中出现严重失误或造成严重不良影响的。

（五）履约保证金为22.398万元，缴纳形式为银行保函。

注：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；

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，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权单方面终止合同，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。

十一、售后服务

1.乙方提供服务的质量保证期为自服务通过最终验收起12个月。若国家有明确规定的质量保证期高于此质量保证期的，执行国家规定。

2.服务期内，乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题在1日之内做出及时响应，在3日之内赶到现场实地解决问题。若问题在3工作日后仍无法解决，乙方应在7日内免费提供服务的补偿、替换方案，直至服务恢复正常。

3.乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方按照本合同第十二条的约定承担赔偿责任。

十二、合同的生效及合同争议解决

（一）本合同自甲乙双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章或合同专用章后生效。

（二）本合同壹式陆份，具有同等法律效力，甲方贰份，乙方贰份，政府采购监督管理部门贰份备案。

（三）凡因本合同引起的任何争议，合同双方应首先通过协

商解决。如果协商不成，则向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十三、合同的补充、变更与终止

（一）合同如有未尽事宜，须经合同双方共同协商达成书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（二）政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

（三）本合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件规定为准。

甲方：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

签订日期：2026年9月2日

乙方：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：13862773733

签订日期：2026年9月2日

开户银行：苏州农村商业银行七都支行

账号：0706678191120100766829