2026年度下半年政府购买居家上门服务02包合同

采 购 人：常州市金坛区民政局

供 应 商：上海天与智慧养老服务有限公司

签订日期：2026年 9月 30 日

采购人（以下称甲方）:常州市金坛区民政局

合同编号：JSZC-320413-HSGS-G2026-0019-02

供应商（以下称乙方）：上海天与智慧养老服务有限公司

签订地点：常州市金坛区民政局

合同时间：2026年3月20日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同标的

一、乙方根据甲方需求提供下列服务：根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。具体如下：

居家养老服务对象及范围：

包号	实施范围	预估老人数量（人）	服务对象
02	西城街道、薛埠镇	6477	（一）援助对象 年满60周岁失能、半失能计划生育家庭特别扶助对象;离休老干部及遗孀;年满60周岁的市级（含）以上劳模；年满70周岁归国华侨；80周岁(含)以上重点优抚对象;90周岁以上老年人。 （二)关爱对象 80周岁(含)以上的老年人。 （三）困难老年人 低保对象：80周岁及以上高龄老年人；60周岁及以上重度、完全失能老年人； 分散特困供养对象：60周岁及以

			上老年人。

居家养老服务内容：

类别	项目名称	服务内容
生活照料服务	助餐	上门烹饪、协助老年人前往老年助餐点就餐、送餐上门等
	助浴	上门助浴或协助前往老年人助浴点进行身体清洁等
	助洁	洗漱、剪发剃须、洗脚、剪指（趾）甲等身体助洁服务，居家清洁、衣物洗涤、物品整理等普通助洁服务
	助行	协助行走、陪伴外出、参加活动等
	助急	紧急呼叫受理、紧急转介等
	助医	陪同就医、治疗陪伴等
基础照护服务	排泄护理	排尿护理、排便护理、排气护理等
	护理协助	为老年人进行保暖和物理降温，协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等
	康复护理	包括康复评估、计划制定、康复指导、康复理疗、康复辅助器具使用等
	用药照护	包括用药提醒、用药指导及不良反应观察等
	生活照护	协助穿（脱）衣、饮食照护、睡眠照护等
探访关爱服务	远程服务和应急处置	接受与协助老年人电话呼叫和紧急求助
	上门探访	了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居室环境、服务需求等
	信息采集	采集老年人的体检信息、既往疾病史等健康信息，建立老年人健康档案
	健康咨询	为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等指导

健康管理服务	健康干预	制定服务方案，为老年人的生活起居、慢性病调理等提供干预服务
	常规生理指标健康监测	监测体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等
委托代办服务	代购	购买日常生活用品、订车票、预约车辆等
	代办	取送信函和物品，申请法律援助、救助服务等
	代缴	缴纳水、电、气、通讯费等日常费用
精神慰藉服务	陪伴支持	定期协助有意愿的老年人外出活动或前往服务机构参加集体活动
	情绪疏导	与老年人进行谈心、交流，耐心倾听老年人的诉说
	心理慰藉	通过心理健康教育、心理干预手段调整老年人心理状态

二、服务范围：常州市金坛区

第二条 合同价格

签约合同总价（人民币，下同）：贰拾捌元伍角/工时（小写 28.5 元/工时）。

本合同总价包括招标文件所确定的招标范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及到的一切相关费用，甲方不再支付其他任何费用。

第三条合同履行期限

自合同签订生效之日起 6 个月。

第四条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关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）招标采购文件（编号：JSZC-320413-HSGS-G2026-0019）

（2）乙方提供的投标文件；

（3）中标通知书；

（4）甲乙双方商定的其他文件等。

第五条 合同款结算及支付

1.本合同项下所有款项均以人民币支付。

2.本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3.结算原则：以实际服务的工时及实际服务工作量进行结算。

4.付款方式：

(1) 支付方式：转账;

(2）支付时间：季结。

服务工时根据服务标准和服务机构最终中标工时单价确定，超出服务标准的按标准结算，低于服务标准的按实际结算但实际金额超过预算金额的不再支付。每季支付服务经费的90%，年底根据考核结果，结算服务经费的10%。

第六条 双方权利和义务

1.服务要求：

（一）援助对象

年满60周岁失能、半失能计划生育家庭特别扶助对象;离休老干部及遗孀;年满60周岁的市级（含）以上劳模；年满70周岁归国华侨；80周岁(含)以上重点优抚对象;90周岁以上老年人。

（二)关爱对象

80周岁(含)以上的老年人。

（三）困难老年人

低保对象：80周岁及以上高龄老年人；60周岁及以上重度、完全失能老年人；

分散特困供养对象：60周岁及以上老年人。

2.乙方服务种类不低于三种，否则不予以结算；

3.合理配各管理人员及服务人员，管理人员不少于2人，有合格的服务人员团队，

确保养老服务项目的正常实施；

4.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，进行智能化服务、管理；

5.制定合理的薪资标准，自负公司或组织内管理人员及服务人员的薪资（含一切福利待遇、保险等，且不得低于常州市最低工资标准）；

6.根据老年人的实际需求，适时增加服务项目和服务内容，服务必须依据援助对象的意愿开展，不得强制服务：

7.所有上门服务人员须具有健康证和上岗服务证：特殊行业，还应具有相应的操作证等，符合所在行业规范要求；

8.负责添置服务内容需要设备的购置(费用包含在总报价中)，乙方须在居家养老服务开始前准备好投入民政局规定使用的相关设备，服务队伍应达到项目实施的相关要求,做好实施本项目的准备工作。若乙方在开始居家养老服务后所配备的设备、服务团队不满足项目实施的要求，所造成的损失由乙方承担并且招标单位有权对乙方进行相应的处罚；

9.居家养老上门服务的信息要上传到常州市民政云平台智慧养老服务监管平台，上传信息内容包括援助对象姓名、援助对象身份证号码、服务对象类别、援助服务标准、居住地址、援助对象联系方式、服务人员姓名、服务项目、服务工时或价格、线上服务等等，做到积极响应并接受采购人监督。乙方按照居家养老援助服务记录单、常州市民政云平台智慧养老服务监管平台服务商数据接入标准，对接上报服务数据。

10.自中标后，须与属地开发区、镇、街道等做好对接工作，从合同签订日起开始连续为老人服务至合同终止，期间不能间断。

11.服务数量方面，做到应服务尽服务，现有上门服务对象保证服务不断档，新增服务对象及时安排服务人员进行上门服务。

12.服务质量方面，服务人员应工作准时与服务到位，服务态度诚恳，礼仪得当，能够设身处地地关心老年人，给予人性化的服务，服务周到细致。每季度服务对象满意度测评必须达到90%以上，服务投诉率在5%以下。

13.乙方无条件为所有服务对象提供服务。不得以任何形式转包分包。

14.其他服务要求参照《居家养老上门服务基本规范》（GB/T 43153-2023）、《关

于进一步推进常州市居家养老援助服务工作的通知》（常民养老〔2026〕1号）、《关于进一步完善常州市金坛区居家养老上门服务机构服务质量考评指南》（坛民字[2024]46号）的规定进行，并落实最新相关要求。

第七条 违约责任

1.乙方投标属虚假承诺的，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价10%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

2. 乙方发生不能按照本项目要求进行服务的情况，或者发生违反《居家养老上门服务基本规范》（GB/T 43153-2023）、《关于进一步推进常州市居家养老援助服务工作的通知》（常民养老〔2026〕1号）、《关于进一步完善常州市金坛区居家养老上门服务机构服务质量考评指南》（坛民字[2024]46号）等规定情况，或者连续两个季度服务对象满意度测评中低于90%，服务投诉率高于5%，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方按照合同总价5%的标准支付违约金。

3.乙方未按本合同的规定和“服务承诺”履约的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的10%向甲方承担违约责任。

4. 乙方违反上述一项或者多项违约责任后，应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

5.乙方投标属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价30%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

6.乙方在发生上述文件等规定中需启动惩戒的行为或者违法失信等行为的，按照文件相关要求处理。

7.其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第八条 合同的变更和终止

1.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.除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第九条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在5个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担责任。

第十一条 争议的解决

1.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，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地人民法院提起诉讼；

（2）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第2种方式解决争议。

2.在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十三条 合同生效及其他

1.本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。

2.本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，代理机构执贰份存档。

3.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲　　方：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：　　委托代理人：

电话：

传真：

乙　　方：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：　　委托代理人：

电话：　　传真：

开户银行：　　账号：

常州市金坛区居家养老服务项目标准

序号	类别	项目类别	项目说明	服务时长	结算金额	备注
1	关怀服务	生日问候	主动送生日祝福、问候	免费	免费	
2		节日问候	主动送节日祝福、问候	免费	免费	
3		服药提醒	主动给老人送去服药提醒	免费	免费	
4		社区信息提醒	主动给老人送去社区信息	免费	免费	
5		温馨提醒	主动提醒老人注意台风、雷暴、流感多发季等	免费	免费	
6		紧急救援	遇紧急情况，主动协助联系家人或拨打救助电话	免费	免费	
7	助洁服务	居室简单清洁	居室整理、地面清洁、生活垃圾清理	30 分钟（1 工时）	按照 1 工时中标价格结算	物体表面除尘（不包含技术清洗、不登高）

8		简单理发	简单修理发型	30 分钟（1 工时）		
9		个人护理	为老人修剪手指甲、脚指甲或机洗、晾晒衣物	30 分钟（1 工时）		
10	助洁服务	居室深度清洁	卧室、客厅、卫生间、厨房地面清洁整理，桌面整理	60 分钟（2 工时）	50 元每单	
11		精细理发	理发前洗发、精细修剪发型、理发后洗发	60 分钟（2 工时）		
12		泡脚+修脚	为老人泡脚、修剪脚趾甲、去死皮	60 分钟（2 工时）		
13		居室精细清洁	卧室、客厅、厨房、卫生间精细清洁整理，玻璃内侧清洁，门、开关、家电等清洁，机洗、晾晒衣物	120 分钟（4 工时）	93.75 元每单	
14		精细理发+个人护理	理发前洗发、精细修剪发型（刮胡须）、理发后洗发，修剪手指甲、脚指甲	120 分钟（4 工时）		
15	助餐服务	上门烹饪	仅限于食材准备好的情况下，根据老人需求准备饭菜，打扫好厨房卫生	120 分钟（4 工时）		

常州市金坛区居家养老上门服务机构考评细则

项目	得分标准	分值	说明	备查材料	考评单位	得分
运营管理（15）	每个镇（街道）至少设置一个服务站点，站点建设布局合理，有办公设备且氛围布置到位，突显金坛区政府购买服务。	4分	无服务站点不得分，无显著居家上门服务站点标识不得分。	现场查看。	区民政局、第三方评估机构	
	机构应建立健全行政管理、服务、财务、档案和信息管理、应急预案等方面的规章制度，明确服务内容、服务标准、服务价格、服务流程和工作职责。	4分	制度不健全、不规范扣2分。服务项目、收费标准、工作流程、投诉方式等信息未公示的发现一项扣0.5分。	各类制度，原始材料，现场查看。	第三方评估机构	
	机构设立服务投诉渠道和处理程序，发现问题及时妥善解决，遇重大问题及时向主管部门报告。	4分	未设立投诉电话的扣1分。未制定投诉处理工作规范，明确处理流程、处理时限、责任归属、资料归档等事项的每发现一项扣1分。规定时限内有效投诉结案率未达100%的扣2分。	投诉处理制度、流程，投诉处理原始材料，	第三方评估机构	

				办结率。		
	机构建立健全服务对象档案资料，保障基本服务信息正确率。实行信息化管理，服务情况实时记录。	3分	服务对象基础信息不正确，档案资料不完善等，每发现一起扣 1 分。档案、服务记录等台账未实行信息化实时动态管理的此项不得分。	档案保存场所，现场抽取档案检查。	第三方评估机构	
服务质量（70分）	服务人员在服务时间内随机接受现场工单抽查。	10分	服务人员在服务时间私自离岗的，发现一例扣 10 分；服务人员在服务时间不接视频电话，一例扣 5 分。	实地视频检查。	区民政局、第三方评估机构	
	机构应严格按照协议执行，无弄虚作假行为。	20分	发现虚假工单有一个扣 4 分，每季度发现 3 次，该季度此项不得分。	以系统平台数据为基准随机抽查。	区民政局、第三方评估机构	
	机构对提供的结算工单应提前排除不合格工单，结算工单中不合格率应低于 5%。	20分	工单不合格率 5%以下得满分，不合格率每上涨 1 个百分点，扣 3 分。如有虚假工单的，发现一单扣 10 分。	以结算工单。数据为	区民政局、各镇（街道）、	

				基准随机抽查。	第三方评估机构	
	机构应根据服务对象的实际需求进行科学、合理派工。服务人员的配置考虑交通距离、性格、性别等因素，兼顾老人与服务员利益。服务人员应统一着装，挂牌上岗。服务人员100%接受过上门服务的岗前培训，专业人员持证上岗。	10分	服务人员 100%接受上门服务岗前培训、100%持有效期内的健康证上岗，少一个不得分；未实行派工制管理、派工记录无据可查此项不得分；服务人员未穿工服和挂牌上岗的，每发现一例扣 2 分；专业类服务需提供有效期内的专业资质证明，未提供发现一例扣 2 分。	原始资料、原始工单、职工花名册、培训记录、资质证书、随机抽查。	区民政局、第三方评估机构	
	服务能按照协议内容或预约内容开展，无擅自更改服务内容的行为。在工作时间内，接到服务预约需求电话，应在 20 分钟内给予安排回复。	10分	接到服务预约需求电话，未在规定时间内处理的，每发生 1 起扣 1 分；若服务内容与预约内容不符，且引起老人明显不满的，每发现一例扣 2 分。	服务协议原始材料、预约电话记录，原始工	区民政局、第三方评估机构	

				单、系统平台线上、电话随机抽查评估。		
社会评价（15分）	对服务对象及家属进行服务满意度抽查，满意度达 90%以上。	10分	满意度调查结果在 90% 以上的不扣分， 每降低 1 个百分点扣 2 分。	满意度调查。	第三方机构	
	考评周期内，无有效投诉。	5分	有效投诉每发生 1 起，扣 2 分。造成不良社会影响的，不得分。	投诉原始记录。	区民政局、第三方机构	
加分项	机构形象和文化建设及宣传情况。辖区内的服务机构获市级以上部门表彰情况。媒体宣传情况及微信公号运营情况。	3分	获市级以上表彰得 3 分；服务期内市级媒体对机构服务有正面报道的，每一篇得 3 分；机构有相关公众号建设运营，信息被市级录用每季度 1 篇得 1 分，最高得 3 分。	表彰情况台账。	第三方机构	
总分			评估分数：☐ 总分 ≥86 ☐ 85 ≥总分 ≥81 ☐ 80 ≥总分 ≥76 ☐ 75 ≥总分 ≥71 ☐ 总分 ≤70			
被评估单位负责人签名： （单位盖章）			评估单位负责人签名： （单位盖章）			

年　月　日	年　月　日

廉 政 责 任 书

为进一步加强廉政建设，特订立如下责任书：

一、甲、乙双方的权利和义务

1. 甲乙双方应严格遵守党的政策规定和国家有关法律法规。

2. 甲乙双方应严格执行项目的合同文件，自觉按合同办事。

3. 甲乙双方的业务活动应坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则。

4. 甲乙双方不得以任何理由向对方工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。不得在对方报销任何应由个人支付的费用。

5. 甲乙双方不得以任何理由违反廉洁自律的有关规定。

6. 甲乙双方发现对方严重违反本协议条款的行为，有及时提醒对方、向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

二、违约责任

1. 甲、乙双方及其工作人员违反本协议有关规定的，按管理权限，依据有关规定给予经济处罚或追究党纪政纪责任；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给双方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

2. 本协议一式三份，由甲、乙双方各执一份，送交甲方的监督单位一份。

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

日期：　　年　　月　　日　　日期：2016年9月20日