

南通市崇川区和平桥街道居家和社区养老服务 社会化外包采购项目合同书

采购单位（或称甲方）：南通市崇川区和平桥街道办事处

中标供应商（或称乙方）：江苏悦心养老产业有限公司

签订时间：2025年11月11日

签订地点：南通市崇川区和平桥街道办事处

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及南通市崇川区和平桥街道居家和社区养老服务社会化外包采购项目的采购结果、采购文件及响应文件，经双方协商一致，签订本合同。

第一部分 合同一般条款

第一条 合同文件

1.合同文件适用法律

适用于合同文件的法律是中华人民共和国现行法律、法规及甲方所在地的地方性法规。

2.合同文件组成和解释顺序

2.1 合同文件的组成和解释顺序如下：

2.1.1 合同的特殊性条款

2.1.2 合同的一般性条款

2.1.3 洽商、变更等明确双方权利义务的纪要、协议

2.1.4 中标通知书、采购文件和供应商响应文件

2.1.5 标准、规范和其它有关技术资料、技术要求

2.2 合同的特殊性条款的效力优于合同的一般性条款的效力

3.合同文件使用文字

3.1 合同文件使用中文书写、解释和说明

3.2 合同文件使用特殊性条款约定的国家标准和规范；国家没有相应标准、规范时，可使用特殊性条款约定的行业或甲方所在地地方的标准、规范。甲方应按特殊性条款约定的时间向乙方提供一式两份约定的标准和规范。

第二条 标的物的一般条款

4.完整物权

4.1 对于提供的标的物或服务，乙方应当拥有完整物权，并且乙方负有保证第三人不得向甲方主张任何权利（包括知识产权）的义务。

5.质量保证

由乙方按采购文件要求制定服务方案，并提供服务质量、标准、合同执行期间按此服务标准执行。

第三条 对服务质量提出异议的时间和办法

6.提出异议的时间和办法

6.1 乙方在服务期间，若甲方认为乙方的服务质量未达到合同规定的。

6.2 如甲方在验收期满后既不出具验收合格证明又未提出书面异议的视为乙方所交标的物或服务符合合同规定。

第四条 合同涉及价款和支付

7.合同价款和支付

7.1 本合同的结算货币为人民币，单位元。

7.2 乙方应按照双方签订的合同规定服务并在合同特殊条款规定的期限内持下列单据结算合同款项。

7.2.1 合格的发票；

7.2.2 甲方盖章后的验收合格证明。

7.3 甲方应按合同特殊条款规定的期限和方式付款。

7.4 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

第五条 违约责任

8.违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

9.甲方违约责任

9.1 在合同生效后,甲方无故要求取消服务的,应向乙方偿付合同价款的 5%,作为违约金,违约金不足以补偿损失的,乙方有权要求甲方补足。此处的合同价款是指按取消事项的前一个月的服务金额为基准,推算 12 个月的总金额。

9.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额,以“违约行为发生时中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率”(LPR)标准,计算应付款项至付清日止的逾期付款违约金。

10.乙方违约责任

10.1 乙方不能按时提供服务的,甲方有权解除合同,乙方向甲方偿付合同价款 5%的违约金,违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。此处的合同价款是指按解除合同前一个月的服务金额为基准,推算 12 个月的总金额。

10.2 本合同特殊条款中的退出机制。

11.不可抗力

11.1 因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。

11.2 合同一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。

第六条 合同的终止与解除和转让

12.合同的终止与解除

12.1 本合同自双方权利义务履行完毕而终止。

12.2 甲方和乙方协商一致,可以解除合同。

12.3 有下列情形之一的,合同一方可以解除合同:

12.3.1 因不可抗力致使不能实现合同目的,任何一方均有权解除合同;

12.3.2 因合同一方违约导致合同不能履行,另一方有权解除合同;

12.3.3 有权解除合同的一方,应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同,合同在书面通知到达对方时解除;

12.3.4 文件中提到的其他情形。

13.合同的转让

13.1 合同的部分和全部都不得转让。

第二部分 合同特殊条款

1.合同标的服务

1.1 提供南通市崇川区和平桥街道居家和社区养老服务的承办运营服务。

2.合同标的涉及价款与结算支付

2.1 本合同标的的承办运营服务涉及的合同价款为：

2.1.1 居家和社区养老政府购买服务补贴（以老人实际消费为准），价格折扣95.00%。

2.2 以老年人实际消费为准的“居家和社区养老政府购买服务补贴”，根据季度考核结果，以季度为单位，甲方与乙方按照中标折扣据实结算支付。

2.3 关于居家养老服务（日间照料）中心（站）运营，甲方将以补贴的形式予以另行支付。具体待财政拨款到位后，结合考核情况以全年（12 个月）为单位参照支付比例进行支付。

2.4 上级民政部门对居家养老服务资金的使用及结算做出政策性调整的，甲方和乙方均须无条件服从，并按政策要求执行。

2.5 甲方按阶段付款时，乙方须提供合格发票。

2.6 付款方式：银行转帐。

3.项目总体目标

3.1 围绕老年人需求，打造功能适老、内容丰富、服务覆盖“1 个中心 8 个社区服务站”的和平桥街道居家养老服务体系，通过专业团队的运营管理和社会资源的加盟服务，为辖区老人提供就近、便捷的社区居家养老服务，并以此为平台，借助信息化手段，通过线上呼叫派单、线下专业团队接单的方式，为居家老人提供多样化、多层次、广覆盖的居家养老服务。

3.2 本次采购服务达到和平桥街道“政府购买”老人全覆盖、社区其他老年人口社会化专业服务全可及，居民高度满意，服务高度专业，体系高度支持的服务效果。服务机构在确保为享受政府购买居家和社区养老政府购买服务补贴的服务对象提供满意服务的前提下，同时向辖区其他老年人提供相应的专业养老服务。

3.3 项目需求

项目概况	1. 崇川区和平桥街道东起友谊桥，西至孩儿巷，南临南濠河，北接钟秀路，面积 4.5 平方千米，常住人口 8 万人，辖百花苑、濠北、北濠东村、濠城、濠阳、起凤、颐和、濠西共 8 个社区。街道设有一个居家养老服务中心和八个社区站点（百花苑、北濠东村、濠北、濠城、濠西、濠阳、起凤、颐和）的点位布局，主要服务对象为辖区 60 周岁以上老人。（截止 2025 年 4 月底，和平桥辖区共有 60 周岁以上老人 19489 人。其中，80 岁以上空巢老人 106 人、70 岁以上独居老人 190 人，80 岁以上重度失能老人 247 人，政府购买服务对象 2871 人。
------	---

	具体人数每月有变动。) 2. 服务机构必须在确保为享受居家和社区养老政府购买服务补贴的服务对象提供满意服务的前提下，同时向辖区其他老年人提供相应的专业养老服务（主要有送餐助餐、生活照料、康复护理、应急服务、精神慰藉等项目）。主要有送餐助餐、生活照料、康复护理、应急服务、精神慰藉等项目。主要以满足和平桥街道不同类型的老年人的个性化需求为出发点，提供专业社会化服务和家庭支持性服务，并建立政府购买对象、独居、空巢老人、失能半失能老人一人一档服务档案。 3. 消费金额以老年人服务工单及实际补贴消费金额为基础，按照中标折扣予以打折后结合考核结果进行拨付。
办公场所及设备扶持	1. 甲方提供工作所需的场所、办公设备和服务设备（以交付清单为准）。说明：中心现有的办公设备和服务设备免费提供，运营期内如有变动另行商议。 2. 以上甲方提供场所（乙方不得对房屋结构进行破坏）、所有设备乙方必须认真保管、使用，采购服务期满后，乙方必须保质、保量的退还甲方，若发生损坏（低于正常使用寿命的）由乙方原样赔偿或补偿相关损失。 3. 乙方可根据自身运营活动开展的需要，适当添置设施设备、所添置物品的所有权归乙方所有。 4. 乙方需承担和平桥街道居家养老中心水电费、宽带费、电话费等各类支出以及各个站点的各类管理运行行政支出。
信息服务平台	信息服务平台能够联通崇川区居家养老呼叫平台，满足服务工单的派送、流转、监管、统计、结算等功能；要能通过信息服务平台和服务热线及时响应满足老年人需求。
个性化需求	1. 开展文体娱乐活动，助力为老服务社会组织建设，定期开展老年人民俗文化、文体娱乐活动。 2. 对有需求的孤寡、独居、空巢老人开展走访慰问。

4.服务要求

4.1 乙方应充分了解需求服务标的现状，熟悉国家和地方相关政府养老政策，并按照服务要求、收费标准为“政府购买”服务对象提供送餐助餐、生活照料、康复护理、应急服务、精神慰藉等项目。优先完成崇川区居家养老呼叫平台的派单及相关服务内容。

4.2 具体的服务内容及要求，以本项目招标文件中项目需求中采购需求

内容及要求及乙方响应方案条款为准并执行。

4.3 服务团队人员配备要求（人员配备最低标准）

4.3.1 运营经理：1 人，资深养老服务管理从业人员，负责管理整个服务中心及站点的管理。

4.3.2 服务站站长：1 人，负责站点及上门服务的管理及协调。

4.3.3 站点管理人员：8 人，负责对接崇川区居家养老呼叫平台及街道呼叫平台,协助中心管理及 8 个站点的管理。

4.4.4 医生：1 人，持证，负责基本医疗服务。

4.4.5 康复师（士）：1 人，持证，负责康复服务。

4.4.6 中央食堂：认证 1 家可为老年人提供助餐服务的中央厨房。食堂从业人员须持有健康证明。

4.4.7 服务队员若干名，开展政府购买对象的家政服务。

4.4.8 志愿者若干名，协助站点管理人员做好 8 个站点的管理。

乙方拟投入本项目的服务人员未经甲方同意一律不得更换，如有充分理由且经甲方同意可以更换，但更换人员资格须与应标时的资格相匹配（或资格以上）。否则，甲方有权终止合同并拒绝支付服务费用。

5.服务期限

本项目“一招三年”，合同一年一签。乙方若在履行合同期限内，经甲方考核不通过，甲方有权终止合同。甲方可与排名第二的中标候选人签订合同或重新采购。

一年服务期满后，甲方可在下一年度财政预算下达后，根据对乙方的日常及年终考核决定是否签订下一年度合同。具体续签合同按照采购相关文件和街道政策文件执行。

本合同履行期限：2025 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日止。

6.服务标准

6.1 乙方以关于印发《崇川区关于进一步加强居家和社区养老服务工作的实施意见》的通知（崇川政办发〔2021〕49 号）和《关于推进重点空巢独居老年人关爱工作的实施意见》（崇民发〔2018〕29 号）为标准，在服务范围内严格遵循服务要求、按各项服务工作内容及功能配置要求执行，并对居家养老服务中涉及到的食材、食品承担其全部安全的一切法律责任。

6.2 合同履行期间，服务标准、服务资金的使用及结算等涉及到的政策文件（含上级非文件形式的通知、函件等）如有变更，或涉及服务有新增政策性文件发布的，乙方须按最新相关政策文件执行。

6.3 按照崇川区居家和社区居家养老基本服务项目清单及参考性认定价格，按照中标折扣予以打折后作为服务价格，经甲方将服务价格对外公示且无异议后执行。如遇清单以外的服务项目，乙方按照当期市场价格填报申请，经甲方确认实施且询价确认后，在确定价格的基础上按照中标折扣予以打折后作为服务价格。后期涉及服务调整的须报甲方同意，且调整服务内容后的收费标准须提前书面报甲方，经甲方审核同意后方可执行。若当地物价部门有其他审核意见的，以物价部门给出的意见为准。

6.3.1 崇川区居家和社区养老基本服务项目及收费清单，详见附件一。

6.4 各项服务内容及其功能配置最基本要求，乙方不得减少，乙方可根据自己服务特色、服务方案自行增加服务功能，但新增服务功能必须书面征得甲方同意后方可对外开放、实施。同时涉及新增服务功能的收费标准须提前书面报甲方，经甲方审核同意后方可执行。

6.5 助理帮助服务：乙方所提供的各门类各项为老“帮助、支持、培训”等助理帮助服务，可以选择提供两家以上的经乙方认证的供应商，供老年人选择。乙方应对其认证的供应商服务情况进行考核，每季度对服务对象不满意或提供服务数、质量垫底的供应商进行末尾淘汰，且随时补充，保持两家以上供应商。其中，针对餐饮服务，除乙方已有的中央厨房外，中标人可以另认证 1-2 家助餐服务合作单位，提供相关资质材料报甲方同意后方可提供相应服务。

7. 考核机制

7.1 政府兜底服务对象：对于政府购买居家和社区养老服务对象、空巢、独居、高龄老年人，要逐人上门了解服务需求，建立一人一档的服务包，满意率要达到 90%以上。

7.2 要建立完整详细的工作台账，居家上门服务对服务对象、服务过程有记录，服务效果有回访，线上服务系统有痕迹，满意率达到 90%以上。

7.3 乙方必须按照甲方的要求做好服务台账清单，接受招标人的定期和不定期审核，并积极配合各级部门工作检查。

7.3.1 考核之前街道将对工单进行核对，如遇工单录入错误、工单内容不合理等情况，该工单不予结算。

7.3.2 甲方每季度对乙方进行运行实效（50 分）、服务满意度测评（40 分）以及辖区老年人对居家和社区养老服务站点服务知晓率（10 分）考核，满分为 100 分。甲方将成立考核小组，每季度对乙方进行运行实效和服务满意度测评考核。

7.3.3 运营实效是专业运营机构在开展为老服务方面常态化、规范化、持续

化的服务效果。街道将每季定期对运营机构进行实效评估，取平均分（具体细则如下）。细则见合同【附件二】。

7.3.4 服务满意度反馈是指享受无偿、低偿服务的老年人对专业运营机构所提供服务的满意程度。各社区对享受政府购买的服务对象 10%进行回访，取平均分。街道在此基础上复核把关，并对反映的问题进行具体了解，进行督促整改。细则见合同【附件三】。

7.4.5 老年人知晓率是指和平桥辖区 60 周岁以上常住老人对运营机构地理位置、服务人员、咨询电话以及所提供的服务内容清楚的了解。各社区对辖区老人抽取 10%访问，取平均分。街道在此基础上复核把关。细则见合同【附件四】。

7.4.6 备注：

（1）加分项：拓展政府购买服务以外的人群接受服务，在完成“中心站点享受经常服务老人月均占服务范围内老人的 20%，社区站点享受经常服务老人月均占服务范围内老人的 10%”的基础上，每增加服务人群占辖区老年人口总数的 1%加 2 分，以此类推，加分不超过 10 分；服务开展有影响力，在主流媒体上或省、市有经验介绍的酌情加分。

（2）扣分项：在上级相关部门监督检查中被点名或通报批评扣 5 分；因工作不到位造成恶劣影响的，有效投诉以及有正当理由信访较多，群众反映特别强烈的扣 5 分；工作严重失职，被新闻媒体曝光的扣 5 分。

7.5 考核结果

7.5.1 考核结果标准：

（1）季度考核结果：以考核总分，决定乙方的“优”、“良”、“一般”、“合格”、“不合格”。

（2）年度考核结果：以 4 个季度考核总分的平均分，决定乙方的“优”、“良”、“一般”、“合格”、“不合格”。

7.5.2 考核结果判断：

百分制考核中，测评结果分为“优”“良”“一般”“合格”“不合格”。总分 ≥ 90 分为“优”， $85 \leq \text{总分} \leq 89$ 分为“良”， $80 \leq \text{总分} \leq 84$ 分为“一般”， $60 \leq \text{总分} \leq 80$ 分为“合格”，低于 60 分为“不合格”。

7.5.3 本项目服务涉及的“居家养老服务（日间照料）中心（站）运营经费”结算支付，以上级主管单位实际拨付金额，结合考核结果进行拨付；“居家和社区养老政府购买服务补贴”结算支付，以老年人服务工单及实际补贴消费金额为基础，按照中标折扣予以打折后结合考核结果进行拨付。

8.激励机制

8.1 乙方当季度测评结果为“优”的，服务费用按实际服务金额（以老年人服务工单及实际补贴消费金额为基础，按照中标折扣予以打折后金额，下同）的100%进行结算；服务测评为“良”的，服务费用按实际服务金额的95%进行结算；服务测评为“一般”的，服务费用按实际服务金额的90%进行结算。

8.2 关于居家养老服务（日间照料）中心（站）运营，甲方将以补贴的形式予以另行支付。具体待财政拨款到位后，结合考核情况以全年（12个月）为单位参照支付比例进行支付。

8.3 乙方在合同履行过程中出现水电费欠缴、房屋及硬件设施损坏、因服务质量有问题、服务不当等自身原因造成服务对象损失等情况时，若服务机构拒不履行缴费或赔偿义务的，甲方有权直接从运营管理补贴中扣除，不足部分从履约保证金中直接扣除，若运营管理补贴及履约保证金两者金额仍然不足以缴费或赔偿费用的，不足部分由乙方自行承担。

9.退出机制

9.1 甲方将在每季度通过服务对象对服务机构进行满意度调查，若乙方季度服务满意度达不到90%，甲方有权责令限期整改，原则上整改期限不超过一个月。如在规定的期限内未能整改到位，乙方须在甲方规定期限内无条件退出该服务项目。

9.2 合同履行过程中，若乙方未能完全响应甲方及招标文件要求，并未按照投标文件及合同条款提供服务的，不服从甲方管理等情况的，甲方有权责令其在甲方规定期限内无条件退出该服务项目。

9.3 若乙方在合同履行过程中存在安全管理重大疏忽（包括但不限于各级安监、消防等部门交办的重大安全隐患事件）、服务及价格弄虚作假、对服务对象造成重大人身伤害及财产损失等情况时，甲方有权责令其在规定期限内无条件退出该服务项目，并承担相应的经济及法律责任。

9.4 乙方在上级部门相关考核中连续两次不达标的，甲方有权责令限期整改。如在规定的期限内未能整改到位，乙方须在甲方规定期限内无条件退出该服务项目。

【特别说明】乙方因上述原因或其他违反法律法规政策相关规定被甲方责令退出的，甲方有权根据项目的履行情况酌情扣除部分或全部履约保证金。运营管理补贴根据季度考核结果及实际服务时间按比例结算。同时，甲方可以按项目招标时的评标综合得分由高到低的顺序，选择下一中标候选人承接本项目或者重新招标。

10.综合要求

10.1 服务过渡期

10.1.1 合同履行期限内，标的服务开始3个月（即90天）为服务过渡期。

10.1.2 服务过渡期内的结算方法，每月：政府购买服务满意度经考核后满意度达80%以上的，政府购买服务对象服务费用按实际的100%计算；满意率达75%以上，政府购买服务对象服务费用按实际的95%计算；满意度达70%以上，政府购买服务对象服务费用按实际的90%计算；满意度达60%以上，政府购买服务对象服务费用按实际费用乘以实际满意度计算；满意度达不到60%，将不予计算当月的政府购买服务对象服务费用（注：该条仅用于服务过渡期）。

10.1.3 服务过渡期内满意率达不到要求的，按采购文件第三章第九条（五）项“退出机制”规定的条款执行。

10.1.4 合同履约期间，如出现重大综合管理缺陷，甲方有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行处惩。

10.2 在本项目服务合同到期后，为甲方提供关于本项目的后续服务配合的承诺，其内容必须包括配合甲方规划本项目下一合同期的招标工作及交接工作，与该项目下一合同期中标（成交）人做好技术交底及相应的衔接工作。

10.3 因不可抗力范围中约定的政府政策、法律法规的变更，导致乙方无法履行合同，而提出终止并解除合同的，乙方应当配合甲方规划本项目的重新招标采购，且在重新招标采购活动有结果前，有继续履约的责任和义务，并与重新招标采购活动的中标（成交）人做好技术交底及相应衔接工作。

10.4 乙方在履约期间，违反下列规定将被解除合同：

10.4.1 将服务转包他人；

10.4.2 相关考核办法的有关规定。

10.5 合同履行期间由于乙方的责任，违反管理考核规章等情形或造成社会不良影响的，经招标人书面函告两次以上仍整改不到位的，招标人有权根据情节轻重采取以下一项或多项措施，同时招标人有权选取下一中标候选人承接本项目或重新招标：

10.5.1 解除与乙方的合同；

10.5.2 限制其在以后项目中的投标；

10.5.3 涉及违约金、赔偿金或其他应付费用的，甲方有权从应支付乙方的服务季度结算款、已缴付的履约保证金等可扣款项中扣除（若上述款项不足或没有可扣除款项，乙方应另行向甲方支付）。

11.其他

11.1 本项目乙方独立承担用人风险，自行制订防范用人风险方案，包括但不限于购买意外伤害险等措施降低用人风险。用人单位自行建立风险管理调控机制，对意外伤害或工伤等风险充分预估，一旦出现上述问题，甲方不承担任何连带赔偿责任。

11.2 本项目乙方拟投入本项目的工作人员必须办理相关保险方可上岗，非退休人员，乙方必须与其签订真实有效的劳动合同并按规定缴纳社保，退休返聘人员，乙方必须与其签订真实有效的劳务合同并购买意外保险，乙方在与甲方签订合同前需向甲方提交拟派人员一览表及对应的证书、合同和保险证明供审查，甲方审查无误后方可签订合同，如乙方不能提供或不满足上述要求则视为虚假应标，甲方有权拒签合同，并按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人。提供虚假材料的，甲方将上报财政监督部门按照政府采购相关规定严肃处理。

11.3 本项目为折扣报价，投标人根据自身实力及具体情况对各服务内容综合考虑后在保质保量完成项目的前提下自行填报综合折扣，如参加投标即视为接受本项目价格要求（投标人如果在制作标书或响应系统里面需要填写报价，一律按折扣填写）。

11.4 由于本项目以老年人服务工单及实际补贴消费金额为基础，按照中标折扣予以打折后结合考核结果进行付款，投标人需充分考虑用人社保或意外保险缴纳成本，一旦中标，乙方不得额外向甲方索要额外的保险费用。

11.5 乙方的服务费标准在合同实施期间仅因政策性变动因素而变化。

11.6 本项目承办的“居家养老服务（日间照料）中心（站）运营经费”和“居家和社区养老政府购买服务补贴”中包含运营服务履约期内的水、电、暖等一切经营性费用，以及标的物使用期间涉及到（可能）的物业管理、场地装修、设备维修、维护、保养、天然气入户改造等费用；该等费用均由本项目中标人自行承担。

12.履约保证金

12.1 履约保证金用以约束乙方在合同履行中的行为，弥补合同执行中由于自身行为可能给甲方带来的各种损失。

12.2 本合同标的服务履约保证金为人民币 壹拾万元整（¥100000.00 元）。

12.3 履约保证金为 支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、履约保证金保险 等非现金形式。

12.4 乙方凭“中标通知书”和“履约保证金”缴纳凭证，30 日内与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃中标资格。

12.5 服务期满并按规定时间、规定要求完成交接后甲方将返还该履约保证金。

12.6 发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

12.6.1 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，同时甲方人亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

12.6.2 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。

12.7 如续约，履约保证金将自动转为下一年度履约保证金。被扣除履约保证金的乙方须于签订下一年度合同前补齐当年度履约保证金。

13.不可抗力

13.1 本条所述的“不可抗力”系指双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其他双方商定的事件：不可抗力的定义和范围内包括政府政策、法律法规的变更等。

13.2 解除权和责任免除：根据《中华人民共和国民法典》第五百六十三条的规定，当因不可抗力导致合同目的无法实现时，当事人有权解除合同，并无需承担违约责任。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事人应在三十日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。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。

14.违约责任

除按本合同第二部分第 10 点“综合要求”内涉及违约情形的条款执行外，还按合同一般条款内载明的违约责任执行。

15.合同争议

15.1 争议解决：甲乙双方因合同发生争议，应在甲方的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。甲方因处理乙方违约所产生的费用应当由乙方予以承担，该费用包括但不限于公证费、诉讼费、保全费、鉴定费、执行费、律师费、车旅费等。

16.合同生效及其它

本合同在双方签字盖章后生效。

合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和本合同标的计划

采购活动的招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

17.合同附件

本合同项目采购文件、乙方投标文件，为本合同项目的附件。

18.附则

本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，每份合同均具同等法律效力。

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等与本项目合同标的内容相关的法律法规之解释。

……以下无正文……

甲方	乙方
单位名称：南通市崇川区和平桥街道办事处	单位名称：江苏悦心养老产业有限公司
地址：江苏省南通市濠锦路1号	地址：南京市鼓楼区北祥路67号泛悦城市广场T2栋20楼
法人代表：吴潇潇	法人代表：高庆玲
委托代理人：吴潇潇	委托代理人：李少中
电话：0513-89012022	电话：18014467633、025-85587080
开户行：中国银行南通跃龙路支行	开户行：江苏银行迈皋桥支行
账号：491058228482	账号：31270188000064318
日期：2025.11.11	日期：2025.11.11

附件一：

崇川区居家和社区养老基本服务项目清单

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
1	助餐配餐	定点用餐	午餐 12 元，晚餐 12 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。
		送餐配餐	午餐 15 元，晚餐 15 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。
		餐饮加工	一餐饭（1-3 人），人工费 50 元；一餐饭（4-8 人），人工费 100 元；一餐饭（8 人以上），人工费 150 元，菜钱另计。包洗、买菜，餐后打扫
2	居家保洁	清洗油烟机	免拆洗 80 元/次，拆洗 100 元/次
		清洗空调	100 元/台
		清洗饮水机	30 元/台
		房屋清洁	居室清洁、环境卫生整理 40 元/小时
			擦玻璃 40 元/小时（为确保工人安全，二层楼以上，外部玻璃不擦）
			地板打蜡 5 元/平方米起（根据用蜡不同，确定收费标准）
			清洗地毯，普通纤维地毯 50 元/件、纯毛地毯 150 元/件起
		洗衣物	定点服务，夏装 8 元/件，冬装 20 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
			上门洗衣，夏装 10 元/件，冬装 22 元/件起
			皮衣保养 150 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
		拆洗被褥、窗帘	60 元/床，50 元/窗（包括拆洗、晾晒、整理）
3	生活照料	助浴	定点助浴 20 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			上门助浴 40 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			失能助浴 60 元/次（使用充气洗浴床和洗澡机，全身清洗）
			搓澡 10 元/次

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
		理发	定点服务 10 元/次
			上门理发 30 元/次
			染发 30 元/次起（染发根据使用材料和工艺不同，）
		修脚	定点服务 30 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			上门修脚 50 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			鸡眼 10 元/次（不含用药）
			治甲沟炎 10 元/次（不含用药）
			修垫核 10 元/次（不含用药）
			修灰指甲 10 元/次（不含用药）
			修脚垫 10 元/次（不含用药）
4	应急维修	家电维修	修理保养电视机 50 元/次（不含换配件）
			空调移机 200 元/次（指两公里内的移机服务，超出两公里，增加 20 元路程费）
			空调加氟 60 元/次，空调加氟服务可按加氟量计算，40 元/公斤。
			电冰箱维修 50 元/次（不含换配件）
			微波炉维修 30 元/次（不含换配件）
			音像播放器维修 30 元/次（不含换配件）
		管道疏通	疏通厨房、卫生间管道 80 元/次起（根据堵塞的具体原因，增加疏通费用）
		修锁	换锁劳务费 50 元/个（不含换配件），夜间加收 30 元路费
			配钥匙 10 元/个，特型钥匙按市场价格收费
		水电维修	更换灯泡 5 元/个
			煤气检测 20 元/次，更换室内煤气管道 20 元/米
			检修更换水、汽管道 20 元/米
			更换电线 20 元/米
			卫生间防水，100 元/平方米（不更换坐便器），屋顶防水 50 元/平方米
5	陪同代办	服装加工	修裤边、换拉锁 5 元/件
			裁剪 10 元/次起
			缝补及修改服装 10 元/件起

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
			熨衣 5 元/件
			织补毛衣 60 元/件起
		代换液化气罐	15 元/罐
		陪同或代购物	20 元/次
		陪同或代取药	20 元/次
		陪同旅游	近郊陪游 20 元/小时，埠外陪游 50 元/小时
		陪同出行	20 元/小时
		陪同购物	20 元/小时
6	文化教育	培训	计算机基础知识仅收材料费，实行会员制管理，免收培训费用
			法律常识、书法班、绘画班、棋琴班、科普和健康讲座等各项专业教育，仅收材料费，实行会员制管理
			其他服务、法律服务、法律咨询，按件收费
			社保信息咨询服务、社保信息咨询，免费
		摄影	定点服务，按店内服务单价为老年人提供 9 折优惠
			入户摄影，按店内公布的服务单价收费，免收上门服务费用
			普通照相服务，普通证件照 10 元一版
7	精神慰藉	心理咨询	定点咨询 30 元/小时
			入户咨询 35 元/小时
			电话咨询免费
			陪聊 20 元/小时，对服务对象进行身体状况评估，有精神病患的，由其家属签署同意陪聊服务后，方能开展服务
			读报 20 元/小时
			单身老年人联谊活动免费
		临终关爱	满一个月护理 4000 元/月，不足月的 150 元/天，其他信息咨询免费
8	康复护理	日托	完全自理的 30 元/天，不能完全自理的 80 元/天（含午餐）
		全托	护理自理老年人 2000-3000 元/月（含常规护理、清洁护理）
			护理不能完全自理老年人 3000-4000 元/月（含常规护理、康复护理、清洁护理、助餐（药））

序号	服务类别	服务项目	参考性收费标准
			足疗项目：为 30 分钟为一个医疗单位，上门服务为 20 元/次
			推拿治疗法 60 元/小时，超过 60 分钟加收 50%；对瘫痪病人加收 50%
			拔罐治疗 20 元/次，游走罐加收 10 元/次服务费用
			刮痧治疗 20 元/每个部位
			病人护理 80-150 元/天·次，根据病人病情身体状况商定收费标准
			残疾人护理 80-150 元/天·次，根据残疾人身体状况商定收费标准
		专业护理服务	专业护理、病后术后的康复参考、合理用药和居家安全参考、精神慰藉、急性疾病的专业护理等。 护理服务每小时为单位计算，60 元/60 分钟、90 元/90 分钟、120 元/120 分钟，可上门提供服务，分 1-6 级护理，以此类推。
9	紧急援助	24 小时紧急救助	电话转接救援机构，通知紧急联系人；居家和社区养老服务人员上门协助救援机构开展救助工作

说明：合同履行期间，如遇清单以外的服务项目，乙方按照当期市场价格填报申请，经甲方确认实施且询价确认后，在确定价格的基础上按照中标折扣予以打折后作为服务价格。

附件二：

运行实效（50 分）			
考核内容	考核标准	分值	考核分
场所开放 6 分	①服务场所，功能室齐全，设施完好，环境整洁。功能不全有一处扣 0.5 分；发现脏、乱、差情况每处扣 0.5 分。	2	
	②每天按时正常开放，活动开展有序，服务到位。发现一次未正常开放扣 0.5 分；秩序混乱扣 0.5 分；服务不到位扣 1 分。	2	
	③信息系统完备，监控设备正常运转。	2	
内部管理 6 分	①管理规章制度齐全，并对外公示。制度不全或未对外公示扣 1 分。	2	
	②建立服务对象档案。服务对象档案少或不完整的扣 2 分。	4	
安全卫生 10 分	①建立突发事件应急预案，发生突发事件按照预案处理。没有应急预案的不得分，处理突发情况不妥的酌情扣分。	4	
	②设有固定灭火器，防止火灾事故发生。没有灭火器扣 1 分。	2	
	③重视食品安全卫生，严格履行消毒流程，杜绝食物中毒，食品须每日留样。出现一起扣 4 分。	4	
工作队伍建设 4 分	①机构必须配备 1 名负责人，具有较强组织管理能力。并配有专业的服务队伍。少一项扣 1 分。	2	
	②工作人员必须持有健康证和相关专业证书，持证上岗率不低于 80%。缺少一项扣 0.5 分。	1	
	③有工作人员业务培训计划，定期参加培训。没有业务培训的扣 1 分。	1	
服务规范 14 分	①按确定的服务项目、服务时间，高效及时提供助餐日托、家政照料、康复护理、维修配送等服务，并做好服务台账记录。未达到要求的一次扣 1 分，记录不健全的扣 0.5 分。	3	
	②有专用求助，实现接听、记录、联络、救助、备案等衔接有序的高效服务。少一项扣 0.5 分。	3	
	③提供的产品价格公开，产品质量必须安全可靠，物优价廉。价目未公开扣 1 分；故意抬高价格扣 2 分；产品质量有问题全扣。	4	

运行实效（50 分）			
考核内容	考核标准	分值	考核分
	④以项目化形式开展文体类、康健类、知识类等助老服务活动，活动有主题，有延续性。未达到要求的扣 1 分。	4	
服务覆盖率 5 分	核心站点、一般站点享受经常服务的老年人月均占服务范围内的老年人服务覆盖率符合主管部门要求。	5	
供应商管理 5 分	与供应商签订供应合同协议，无合同此项不得分，适时对供应商进行抽查检查，保证提供产品质量。	5	
合计		50	

附件三：

服务满意度反馈（40分）				
满意度项目	要求	占比（分）	得分	总分
服务的知晓率	政府购买服务人群是否知道服务的点位、内容及政策	10		
服务的精准性	是否根据老人的需要，提供精准的服务	10		
服务的及时性	是否在老人允诺的时间内进行相关服务	10		
服务的规范性	是否进行规范性服务，如收费是否合理、是否具备专业资质等	10		

附件四：

机构知晓率反馈（10分）				
知晓项目	要求	占比（分）	得分	总分
机构地理位置	是否清楚知晓离自己家最近的服务中心的地理位置	3		
服务设施	是否清楚知晓服务站点的咨询电话和服务人员	3		
服务内容	是否了解可以在服务站点获得的为老服务内容	4		