# 2026年靖江市残疾人居家托养服务项目合同

合同号：JSZC-321282-YDJS-G2025-0017

甲方（采购人）：靖江市残疾人联合会

地址：靖江市滨江新城植善路1号

联系人：陈楠

联系电话：0523-80502316

乙方（中标供应商）：靖江市乐居健康产业有限公司

地址：靖江市城西大道503号1幢

联系人：陈璐

联系电话：18362838883

为了提升靖江市残疾人居家托养服务水平，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定，以及2026-2028年靖江市残疾人居家托养服务项目政府采购文件及中标单位的投标文件和中标通知书，经甲、乙双方协商，在平等，自愿，公平、诚信的基础上，就甲方向乙方购买相关服务事宜，自愿签订本合同，以资共同遵守。

一、合同目的

甲方购买乙方提供针对有需求的2026-2028年度靖江市残疾人进行居家托养服务，以促进靖江市残疾人生活水平的提高，预估服务项目、服务内容见附件一。

二、合同期限

2026年1月1日至2026年12月31日。在协议有效期内一方无正当理由不得擅自变更或中止此项协议，如未经双方同意，擅自变更或中止此项的一方应承担违约责任。

三、合同构成

下列文件为本合同不可分割部分：

①中标通知书；

②乙方的投标文件；

③乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

④招标文件及其附件；

⑤合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力。

四、服务内容与标准

1. 服务对象

本合同项下的服务对象（下称“服务对象”）需同时满足以下条件：

①具有靖江市户籍，并持有有效的《中华人民共和国残疾人证》的16-59周岁无业智力、精神及重度肢体残疾人；

②自愿接受居家托养服务，家庭有一定的照料条件、适合在家庭托养的残疾人；

③未享受长期护理保险照护服务的残疾人。

具体服务对象名单由甲方根据政策审核后提供乙方。服务对象名单实行动态管理，甲方有权根据服务对象资格变化情况（如死亡、迁出、转享长护险等）及时更新名单并书面通知乙方。

2. 服务期限

本项目服务期限为三年，自2026年1月1日起至2028年12月31日止。

特别约定：

①试用期：首年度合同的前三个月（即2026年1月1日至2026年3月31日）为试用期。试用期内，甲方可根据对乙方服务工作的日常监督检查情况，决定是否继续履行合同。若试用期内考核得分＜70分的，甲方认为乙方未能达到合同约定的服务标准和管理要求，则有权单方解除合同，且不承担任何违约责任。

②年度续签：本合同实行一年一签。首年合同期满，经甲方考核合格后，双方可续签下一年度合同，本合同在当年度服务期满后自然终止。甲方考核合格是指年度考核平均分不低于90分（含）。

若经甲方考核不合格或遇上级政策重大调整，甲方有权终止或变更合同。

3. 服务项目与要求

乙方应严格按照招标文件第六章《项目采购需求》及附件一《服务项目、服务要求表》的规定提供服务。主要服务内容包括但不限于：生活照料、个人保洁、康复护理、精神慰藉、社会适应等五大类26项服务。各项服务的具体内容、操作规范及单次服务时长上限详见招标文件第六章《项目采购需求》及附件一《服务项目、服务要求表》。

4. 服务标准与规范

乙方提供服务须符合以下标准：

（1）服务质量：符合《市残联关于印发泰州市残疾人居家托养服务工作规范（试行）的通知》（泰残就〔2023〕9号）、《市残联关于进一步做好残疾人居家托养服

务的通知》(泰残就〔2025〕1号)、《关于做好残疾人居家托养服务工作的通知》（靖残〔2021〕48号） 等文件要求及甲方制定的考核标准（详见附件二《居家托养服务质量评价表》），考核内容可根据项目推进和发展情况适时优化调整。

（2）服务流程：乙方须建立标准化的服务流程，包括但不限于：需求评估→制定个性化服务计划→预约派单→上门服务（亮证、沟通、操作、记录）→服务对象确认签字→服务回访与质量跟踪。

（3）人员要求：服务人员应统一着装、佩戴工牌，使用文明用语，尊重服务对象的生活习惯和隐私。乙方应确保所有服务人员入职前持有健康证明，并完成岗前培训。

（4）档案管理：乙方须为每位服务对象建立“一人一档”的电子及纸质服务档案，内容包括基本信息、服务计划、每次服务记录（含时间、项目、时长、服务人员、服务对象签字确认）、回访记录等，并按要求录入甲方指定的“智慧残联”系统。档案应妥善保管，不得泄露。

五、服务费用与支付方式

1. 服务要求及费用标准

（1）本项目采用固定单价、按实结算的方式。

服务单价标准：30元/人/小时，单次服务时长不少于1小时不超过2小时。

年度限额：每名服务对象每年服务费用最高不超过7200元。

本合同年度结算价上限为人民币贰佰捌拾捌万元整（¥2,880,000.00），三年总结算价上限为人民币捌佰陆拾肆万元整（¥8,640,000.00）。最终结算金额以甲方审核确认的实际服务量为准，但不得超过年度及总预算上限。

上述费用包含所有乙方提供合同约定的服务内容的报酬及乙方提供该项服务所支出的必要费用，该费用包括但不限于服务管理运营内容、耗材、通讯、器材、各种税费、人工（含加班费）、保险、福利、交通、劳保、维护、利润、税金、政策性文件规定、代理服务费及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

（2）根据服务人数、服务对象选择的服务项目及服务量按实结算。服务量按小时累计。

（3）服务对象每个年度内的服务项目、服务时间、服务频率可以按服务对象需求给予调整，服务总时长可跨月结转，但跨年清零，不得透支。

（4）服务的提供参照采购文件的具体要求履行。

2. 结算与支付

①结算周期：按季度结算。

②结算流程：每季度结束后，乙方根据甲方确认的服务对象名单及信息化系统记录的有效服务时长，编制《服务费用结算申请函》及明细表，附上经服务对象（或其监护人）签字确认的服务记录单等材料，一并提交甲方审核。

甲方结合系统数据、服务档案、季度考核结果及随机回访情况后进行审核。

③支付时间：甲方审核无误后，在收到财政对应款项后 10 个工作日内，向乙方支付上一季度经审核确认的服务费用。甲方在支付前，可扣除依据本合同约定产生的违约金、赔偿金等款项。

六、双方的权利义务

1.甲方的权利与义务

（1）负责审核确定服务对象资格，并向乙方提供符合条件的服务对象名单。

（2）依据本合同附件二《居家托养服务质量评价表》，每季度对乙方进行考核，考核结果与服务费用支付挂钩。

（3）按本合同约定及时审核并支付服务费用。

（4）对乙方的服务进行监督、检查，受理服务对象投诉，并向乙方反馈改进意见。

（5）如遇国家或地方政策重大调整，有权相应变更或终止合同，并及时通知乙方。

（6）其他为实现合同目的所享有的权利和应当承担的义务。

2.乙方的权利与义务

（1）按照本合同约定及招标文件要求，组建专业服务团队，配备符合要求的项目负责人、运行调度平台负责人、管理人员和服务人员，并自行承担所有人员工资、福利、保险、培训等费用。

（2）在签订合同后 15 日内在服务实施区域设立服务机构，并根据残疾人分布状况设立服务站点，配备冷热饮用供水设备、休息椅、体温计、血压仪、血糖仪、便携式理疗仪、急救包等基本设施设备。

（3）使用自主开发或采购的、符合招标文件要求的信息化服务管理平台，对服务全过程进行信息化管理，并向甲方开放监管端口，实现数据实时共享。

（4）建立健全内部管理制度，包括服务质量监管、人员培训、安全管理、应急预案、投诉处理等，并报甲方备案。

（5）为服务人员购买必要的意外伤害保险，承担服务期间因自身原因造成的全部安全责任（即乙方员工在履行本合同过程中对自身造成的、对接受服务人员造成的、对第三人造成的一切人身和财产损害，均由乙方自行承担，与甲方无关）。

（6）接受并配合甲方及相关部门对服务质量的指导、监督、检查与考核。

（7）未经甲方书面同意，不得将本合同项下的任何义务分包或转包。确实需要分包的内容必须明确分包单位、分包内容，并经甲方同意。

（8）其他为实现合同目的所享有的权利和应当承担的义务。

七、履约担保

乙方应在每个年度合同签订前，向甲方提交金额为当年度预算（¥2,880,000.00）*10%的履约担保，即人民币贰拾捌万捌仟元整（¥288,000.00）。履约担保可采用银行保函、保险保单或现金等形式。当年度服务期满且验收合格后，甲方无息退还。

八、违约责任

乙方出现下列情形之一的，应承担相应的违约责任。甲方有权根据违约情节的严重程度，单独或合并采取要求整改、支付违约金、扣除服务费用、没收履约保证金、解除合同及索赔等措施。

1. 质量考核不合格

甲方按照招标文件第六章《项目采购需求》及本合同附件约定的考核标准对乙方进行考核。

（1）若乙方服务在季度考核中考核得分＜70 分，或同一合同年度内两次（及以上）得分低于 80 分，甲方有权单方解除合同，有权扣除当季度结算费用总额的【5%】作为违约金，并可视情况暂停支付服务费用。

（2）若 70 分≤考核得分＜80 分，甲方有权责令乙方在规定期限内进行整改。在甲方责令整改后，逾期不整改或整改仍不合格的，甲方有权单方解除合同，扣除当季度结算费用总额的【5%】作为违约金，并可视情况暂停支付服务费用。

（3）80 分≤考核得分＜90 分，扣除当季度服务费用的 2%。

2. 严重违约与失责行为

乙方发生以下任一严重违约行为，甲方有权立即单方解除合同，没收全部履约保证金，并追究乙方的赔偿责任；构成犯罪的，移交司法机关处理：

（1）提供虚假信息：在投标或合同履行过程中提供虚假材料、虚假服务记录骗取政府补贴。

（2）非法转分包：将本合同项下服务整体转包或违规分包的。

（3）重大侵权事件：发生重大侵犯残疾人权益事件，造成恶劣社会影响的。

（4）安全事故：因乙方原因发生重大安全生产责任事故的。

（5）无法履约：乙方明确表示或者以其行为表明不履行合同主要义务的。

3. 违反核心服务承诺

（1）机构与站点设置：乙方未能在本合同签订后【15】日内，按照投标文件承诺设立服务机构和站点，并配备相应设施设备的，每逾期一日，应按招标文件的约定向甲方支付 1 万元/日违约金。

（2）人员配备：乙方投入的服务团队在数量、资质等方面持续不符合投标文件承诺及本合同约定的，经甲方指出后未在 7 日内纠正的，每发现一人/次不符合要求，扣除当季度结算费用的【1%】作为违约金。

4. 日常服务与管理瑕疵

甲方在日常监督检查中，发现乙方服务人员存在服务态度恶劣、仪表仪容不整、违反操作规程等行为，或乙方在服务记录、档案管理等环节存在疏漏的：

甲方首次指出后，乙方应立即更正。

同一问题重复出现或未能及时有效更正的，每发生一次，甲方有权从当季度结算总金额中扣除【1‰】的违约金。

同一类型问题累计发生三次以上，或年度因该类问题累计扣款达到合同总价 1%的，甲方有权暂停支付服务费用，直至乙方完成整改。

5. 其他违约责任

乙方未按合同约定的质量要求提供服务，给服务对象或甲方造成损失、侵害的，甲方有权拒付相应的服务款项，并有权直接从项目款中扣除损失等价金额用于赔偿，不足部分可继续向乙方追偿。

乙方应妥善处理其员工劳务纠纷，并承担全部责任。如因此对甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

6. 其它应承担的违约责任，以《中华人民共和国民法典》和其它有关法律、法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

7. 以上条款所述“损失”、“赔偿”，包含直接损失及间接损失（包括但不限于替代采购差价、第三方服务费用、诉讼费、律师费、调查取证费用等）。

九、不可抗力

1. 因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）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。

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。

十、合同生效及其他

1. 本合同经双方签字盖章后生效。

2. 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采购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（包括但不限于签订补充协议），作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，但需向采购方提交二份备存。

十一、合同的解除和转让

1. 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2. 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，任意一方均有权解除合同。

（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。

（3）发生合同约定或法律规定的解除合同的事由。

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提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

4. 若响应单位在服务管理期间，违反下列规定将被解除服务合同：

（1）将本项目转包他人。

（2）未按照采购需求标准聘用服务人员。

十二、争议解决

本合同履行过程中发生争议，双方应友好协商解决；如协商不成，双方同意任意一方均可向靖江市人民法院提起诉讼。

如因一方违约，双方未能就赔偿损失达成协议，引起诉讼或仲裁时，违约方除应赔偿对方经济损失外，还应承担因诉讼或仲裁所支付的诉讼费、律师代理费、差旅费、保全费、保全保险费等相关费用。

十三、其他

1. 乙方除应做好服务人员的安全教育外，还应为服务人员提供必要的劳动保护条件，为服务人员办理作业时的人身安全保险和意外伤害险，一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）；乙方应执行国家有关规定（如靖江市最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的安全、生病、事故、伤残、死亡和劳务等纠纷，甲方不承担任何相关责任。

2. 甲乙双方均应指定专人作为本合同履行期间双方之间的联络人，所有一方向相对方正式知会事项的通知到达相对方指定联络人即视为到达对方。

| | |
|---|---|
| 甲方指定联络人： | 乙方指定联络人： |
| 姓名：陈楠 | 姓名：陈璐 |
| 联系方式：0523-80502316 | 联系方式：18362838883 |

十四、附则

1. 合同份数：本合同一式六份，甲乙双方各执三份。

| | |
|---|---|
| 甲方（盖章）： | 乙方（盖章）： |
| 法定代表人或授权代表签字： | 法定代表人或授权代表签字：陈璐 |
| 日期：2025 年 12 月 31 日 | 日期：2025 年 12 月 31 日 |

附件 1：服务项目、服务要求表

# 服务项目、服务内容

| 序号 | 服务分类 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时长上限（分钟） |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 生活照料 | 保洁 | 保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁。 | 90 |
| 2 | | 助餐 | 帮助残疾人提供菜品采买，简单烧制，或点餐领取，床前喂食等服务。 | 60 |
| 3 | | 洗涤 | 定期翻晒清洗衣物、被褥、床上用品；洗涤前应检查衣物现状并告知服务对象和家人；贵重衣物不在此范围。 | 60 |
| 4 | | 代办 | 帮助残疾人购买日常生活用品、常见药品等；代办代购事项应做到当面清点钱款和物品。为残疾人代缴水费、电费、燃气费等日常生活开支费用。 | 90 |
| 5 | 个人保洁 | 助浴 | 根据照护对象病情、自理能力及皮肤完整性等，选择适宜的方式沐浴或温水擦浴等。 | 60 |
| 6 | | 助行 | 协助残疾人在住处周边散步和简单活动。 | 60 |
| 7 | | 协助更衣 | 根据照护对象的病情、活动能力、有无肢体偏瘫、手术、引流管，选择适合的更衣方法为照护对象穿脱或更换衣物。 | 15 |
| 8 | | 口腔护理 | 让照护对象选择舒适体位，并采用棉棒擦拭、棉球擦拭清洁口腔。 | 15 |
| 9 | | 手/足清洁 | 根据照护对象病情，手，足部皮肤情况，选择适宜的方法给予清洗手和足部。 | 15 |
| 10 | | 指/趾甲护理 | 根据照护对象的病情、意识、生活自理能力以及个人卫生习惯，选择合适的工具对指/趾甲适时进行护理。 | 15 |
| 11 | | 头面部清洁及梳理 | 让照护对象选择舒适体位，帮助其清洁面部、梳理头发、为男性照护对象剃须。 | 30 |
| 12 | | 洗发 | 帮助残疾人清洗和梳理头发。 | 30 |
| 13 | | 理发 | 为残疾人理发。 | 30 |
| 14 | | 整理床单位 | 为不能自理的照护对象采用适宜的方法整理床单位 | 20 |
| 15 | 康复护理 | 压疮预防 | 对易发生压疮的照护对象采取定时翻身、气垫减压等方法预防压疮的发生。为照护对象提供心理支持及压疮护理的健康指导。 | 30 |
| 16 | | 病情观察及检测 | 对易发生压疮的照护对象采取定时翻身、气垫减压等方法预防压疮的发生；为照护对象提供心理支持及压疮护理的健康指导。 | 10 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 17 | | 用药提醒 | 严格按照医嘱要求，为服务对象提供用药提醒服务，并协助服务对象正确服用药品。 | 10 |
| 18 | | 关节活动 | 根据照护对象的病情及需要，进行主动或被动运动以维持或恢复关节功能，预防深静脉血栓的形成。 | 30 |
| 19 | | 步行训练 | 遵医嘱在照护对象损伤或疾病的治疗和恢复期，促进和协助病人步行以维持或恢复其自主身体功能。 | 30 |
| 20 | | 平衡训练 | 遵医嘱应用特定的活动、姿势和动作以保持、提高或恢复照护对象的平衡感。 | 30 |
| 21 | 精神慰藉 | 心理辅导 | 为残疾人提供心理疏导和心理健康服务。 | 60 |
| 22 | | 家属心理疏导 | 给长期照顾残疾人的照顾者（家属）提供心理情绪支持，协助家属心理调适和情绪疏导，缓解长期照顾的身心压力。 | 30 |
| 23 | 社会适应 | 社会适应性训练 | 为残疾人提供提高人际交往能力的训练。 | 60 |
| 24 | | 助游 | 组织残疾人游览周边旅游景点，帮助残疾人感受社会发展进步成果。 | 120 |
| 25 | | 融入社会 | 协助陪同服务对象参与与其身体状况相适应的文体、娱乐活动及有益身心的公益活动。 | 120 |
| 26 | | 获取信息 | 协助有需要的服务对象通过网络、电视、广播、报刊杂志等多种方式了解新闻和知识。 | 20 |

注：1、单一服务项目服务时长不得高于表中服务时长上限；

2、本项目执行统一价格标准，单人次服务费用固定最高为600元/月，服务次数不少于10次/月，服务时长不少于20小时/月，每月根据实际服务人数、服务次数和服务时长结算。服务总时长可跨月结转，但跨年清零，且不得透支。

附件 2：居家托养服务质量评价表

# 居家托养服务质量评价表

| 考核项目 | 考核内容 | 考核要求 | 标准分 |
|---|---|---|---|
| 从业资质与合规 | 合法设置与运营 | 提供有效的注册登记证、统一社会信用代码证、业务相关许可证（如涉及）等证明材料，审批与注册登记手续齐全。 | 5 |
| 专业能力与建设 | 队伍建设 | 建设专业化服务运营团队且达到投标承诺标准，配备能胜任残疾人居家托养服务项目的护理员，年龄不超过 60 周岁，身体健康、品德优良，护理员与服务对象比例不低于 1:8；持养老护理员或社会工作师证书人员的比例不低于护理员总人数的 80%。 | 20 |
| | 专业培训 | 定期组织护理员进行专业培训，内容应涉及生活照料、个人保洁、康复护理、精神慰藉、社会适应及残疾人工作相关政策等方面。每年至少组织 2 次专业培训讲座，每次参训人员不少于护理员总人数 90%。 | 6 |
| 服务规范与运营 | 规章制度 | 具备合理可行的机构章程及规范，建立健全并严格执行服务管理制度、档案管理制度、信息保密制度、人员管理制度、质量控制制度及投诉处理制度等。 | 6 |
| | 安全管理 | 制定符合残疾人居家托养服务的安全管理制度及应急预案，落实风险防范措施，合理应对服务过程中可预见的、有几率发生的突发事件，不发生安全事故。 | 3 |
| | 基础档案与台账 | 服务项目充分考虑服务对象的居家托养需求，得到其本人（监护人）认可；做好服务对象基础档案收集与保管，基础档案包括服务对象基本资料、服务方案、服务流水、回访记录，一人一档，及时更新。 | 10 |
| | 站点及设施设备配备 | 各乡镇、街道、办事处服务站点正常运营；冷热饮用供水设备、休息椅、体温计、血压仪、血糖仪、便携式理疗仪、急救包等基本设施设备配备齐全。 | 4 |
| | 服务管理网络平台 | 配备并有效运行服务管理网络平台及相关应用程序、末端设备设施。具备服务预约、工单派发、服务监督、跟踪回访、结算管理等功能，设置合理，操作性强，能真实反映服务情况。 | 6 |
| 服务质量与执行 | 服务内容 | 护理员按照规定时间、频次提供服务；服务操作流程规范、符合专业要求；服务态度良好，尊重服务对象人格尊严、生活习惯和宗教信仰。服务记录填写及时、完整、准确、真实反映服务内容和服务时长，服务对象或其监护人签字认可。 | 20 |
| | 服务投诉与处理 | 畅通投诉渠道，及时受理残疾人诉求，在 3 个工作日内处理并反馈。 | 5 |
| | 信息安全 | 保障服务对象信息数据安全，未经市残联或服务对象同意，不得泄露、出售或移作他用。 | 3 |
| 服务监管与成效 | 内部监督 | 机构每月走访不少于 5%的残疾人服务对象，进行质量跟踪抽查，详细记录随访服务情况。定期开展电话满意度回访，季度回访率 100%。每季度形成一份客观公正的服务记录分析和质量报告。 | 6 |
| | 部门监管 | 市、镇两级残联通过电话回访、问卷调查、现场查访等方式监督服务情况，服务对象满意度不低于 98%。 | 6 |
| 合计 | | | 100 |