

建湖县居家社区养老服务项目
(一标段)

服
务
合
同

建湖县民政局
二〇二五年五月

建湖县居家社区养老服务项目（一标段）服务合同

采购人（全称）：建湖县民政局（以下简称甲方）

中标人（全称）：上海天与智慧养老服务有限公司（以下简称乙方）

依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，甲、乙双方就建湖县居家社区养老服务项目（一标段）相关事项协商一致，达成如下合同条款：

一、合同内容

1.1 项目名称：建湖县居家社区养老服务项目

1.2 合同内容：乙方负责为近湖街道、钟庄街道、塘河街道、建阳镇 4 个片区内的老人提供居家上门服务、片区内指定的养老服务设施的运营服务、社会化拓展服务及为全县约 1000 名老人提供 3000 个一键呼叫安装及日常设备巡检服务等。

1.3 合同履行期限：二年，合同签订后 15 日历天内完成居家社区养老服务团队、运营管理团队组建，为服务对象提供线上、线下养老服务，按照甲方时间进度要求，组织一键呼叫装置安装、养老服务设施运营服务等。

1.4 一键呼叫设备质保期：二年，质保期自设备通过竣工验收之日起计算。

二、合同金额

2.1 合同金额为：人民币（大写）壹仟叁佰叁拾万元整（¥：13300000 元）。

2.2 合同报价应是招标文件所确定招标范围内全部工作内容的价格体现，以及为完成上述内容所必须的全部人工、设备、材料、随设备提供的备品配件及专用工具的价格、包装费、运杂费及运输保险费、安装费、调试费、线上线下援助服务服务费、一键呼叫服务安装及巡检费、社区养老服务设施运营费、社会化拓展服务费、招标代理费、质保期内的维护保养费用、买方有关人员培训费、税金及认为需要的其它费用等。对认为未考虑到的费用采购人将不予支付，并认为此项费用已包含在合同报价中。

2.3 签订合同时，须向甲方缴纳中标总价 5%的履约保证金 665000 元，于合同履行后退还。（履约保证金形式：供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交）。

乙方向甲方提交履约保证金退还申请，须经甲方同意后退还履约保证金。乙方不履行与甲方订立的合同或未按磋商文件规定内容执行，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；没有提交履约保证金的，

2.4 履约保证金的退还:

2.4.2 时间：验收合格且采购人收到发票后 30 日内。

2.5 不予退还情形:

(1) 乙方无正当理由拒绝签订合同的, 或者在签订合同时向采购人提出附加条件或者更改合同实质性内容要求的;

(3) 乙方所供货物或服务不符合招标文件规定要求的;

(5) 乙方将合同内容转包、违法分包的:

2.6 服务项目明细表如下:

[illegible]

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供本项目有关技术资料；

3.2 未经甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。不得泄露服务过程中相关人员的身份信息，即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

乙方应保证甲方在使用、接受本合同货物和服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

乙方保证所交付的设施设备及服务品牌的所有权完全属于甲方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、安全责任

项目服务期间，乙方的所有的工作人员的人身安全以及乙方在服务期间产生的各类安全责任事故均由乙方自行承担。

七、转包或分包

7.1 本合同范围的服务内容，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

7.2 乙方不得部分分包给他人供应；

7.3 如有转让和分包行为，甲方有权给予终止合同。

八、保障措施

8.1 运营场所及运营保障；

8.1.1 场地布置及设备准备：供应商需在服务区域设立办公场所，并配备办公桌椅、电脑、打印机等设备，配备展示智慧养老服务平台大屏或 100 寸及以上电视，保证日常运营，打造好二级智慧养老示范平台。办公场所可以设在运营的社区养老服务中心内，但须符合标准化办公场所要求。

8.1.2 落实税费减免政策。按照《财政部、国家税务总局关于全面推进营业税改征

增值税的通知》（财税〔2016〕36号）精神，对符合规定的乙方提供的养老服务免征增值税。

九、交付期、交付方式及交付地点

9.1 交付期：合同签订后 15 日历天内完成居家社区养老服务团队、运营管理团队组建，为服务对象提供线上、线下智慧养老服务，按照甲方时间进度要求，组织一键呼叫装置安装、养老服务设施运营服务等；

9.2 交付方式：由甲乙双方根据交货内容及交货期性质确定；

9.3 交付地点：建湖县民政局指定地点，其中一标段为近湖街道、钟庄街道、塘河街道、建阳镇。

十、合同价款支付

10.1 付款采用分期拨付方式：

10.1.1 根据市财政局《关于进一步优化政府采购营商环境的通知》文件要求，合同签订后 30 日内，甲方收到发票 10 个工作日内支付预付款，预付款支付比例：合同预算金额的 30%；签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例金额，甲方可不适用该条款；

10.1.2 居家及社区养老资金结算办法：

居家及社区养老实行年度综合评分制：居家养老服务考评得分*90%+社区养老服务考评得分*10%=供应商年度服务综合考评得分。

（1）居家上门养老服务。

① 结算方式：实行季度预拨、半年考核结算制度，服务供应商按季度上报完成的工作量及服务费用，经采购人核定后，按 90%的比例拨付。每半年进行一次评估考核，按审计结果结算费用。因乙方提供的结算材料不及时等原因造成的时间拖延，由乙方自行承担责任。

② 结算标准：服务对象满意度调查达 90%及以上、综合考核得分在 85 分及以上、且承接的站点运营考评均达到优秀等级的，全额给付居家服务费用；服务对象满意度调查在 85%-90%（不包括 90%）、或综合考核得分在 80-85 分（不包括 85 分）的、或承接站点中出现 1 个站点半年运营考评为合格的，扣除居家服务经费的 2%；服务对象满意

度调查为 80%-85%（不包括 85%）、或综合考核得分 70-80 分（不包括 80 分）、或承接站点中出现 1 个站点半年运营考评不合格的，扣除居家服务经费的 5%；服务对象满意度调查为 75%-80%（不包括 80%），或综合考核得分 60-70 分（不包括 70 分）的、或承接站点中出现 2 个及以上站点半年运营考评不合格的，扣除居家服务经费的 10%；服务对象满意度调查低于 75%，或综合考核得分低于 60 分的、或承接站点中出现 5 个及以上半年运营考评不合格的，扣除居家服务经费的 20%。

此外，加强日常工单抽查力度，每发现一个不合格工单，给予服务工单金额的 10 倍罚款，每发现 1 个虚假工单（虚增工单、未服务工单等情形），给予服务工单金额的 100 倍罚款，并责令整改，直至合格。逾期不整改或整改仍不合格的，甲方可自行终止合同。以上罚款不计入考核扣款范围，在季度付款时扣除。

（2）社区养老服务设施运营费用。

①结算方式：实行年度考核结算制，一年考评 2 次，按考核平均得分和补贴标准予以结算，运营不足六个月的并入下一个考核周期一并考核结算。采购人根据服务供应商的最终报价、实际交付运营时间及考评结果据实结算。

②结算标准：运营管理考评得分 85 分及以上为优秀，75--85 分（不含 85）为良好，65--75 分（不含 75）为合格，65 分（不含 65）以下的为不合格；年度考评达到优秀的，给予 100%资金结算；考评达到良好的，给予 80%的资金结算；考评达到合格的，给予 60%资金结算；考评不合格的，则不予资金补贴。

10.1.3 一键呼叫设备安装及巡检服务资金结算。

乙方安装好设备后甲方给予 75%费用，以后每年给付 10%的巡检费用，2 年服务期满后，剩余 5%的质保金，待所有安装的一键呼叫设备在合同期满 1 年后予以退还。

10.1.4 社会化拓展服务资金结算。

此费用一年结算 1 次。为鼓励更多社会老人能够享受居家养老服务，供应商应拓展社会化服务，一标段年拓展服务不少于 5000 小时，二标段年拓展服务不少于 3500 小时、三标段年拓展服务不少于 3000 小时。财政补贴 10 元/小时，年补贴总金额为 11.5 万元，年度拓展服务任务未完成的不予结算补贴。

注：所有款项价格均为含税价。

10.2 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用量供货及提供服务，合同的最终结算金额按实际使用量乘以成交单价进行计算。

十一、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、违约责任

12.1 甲方无故逾期验收和办理货款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金；

12.2 乙方逾期交付的，乙方应按逾期交货总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任；

12.3 乙方所交的货物或服务不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该货物或服务，乙方愿意更换货物或服务，但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换交付或提供服务的，甲方有权拒绝支付价款，并可单方面解除合同。

12.4 乙方人员配备未按甲方要求的，扣除履约保证金。

12.5 乙方造成社会不良影响的，甲方有权单方面终止合同。

12.6 服务期间，甲方有权不定期抽查乙方为本项目配备的团队人员在岗在位情况，以及乙方与聘用人员的雇佣手续，如发现团队人员多次无故不在岗，以及有未按时或停止为工作人员缴纳社保等情况，甲方有权解除合同，并没收乙方履约保证金。

十三、不可抗力事件处理

13.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同；

13.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明；

13.3 不可抗力事件延续 120 天以上双方应通过友好协商确定是否继续履行合同。

十四、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向建湖县人民法院起诉。

十五、合同生效及其它

15.1 合同经双方法定代表人（或单位负责人）或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效；

15.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行；

15.3 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲方、乙方、代理公司及行政审批局各执一份，副本四份，甲乙双方各执两份；

15.4 该合同在签订之日起2个工作日内在江苏省政府采购网、盐城市政府采购网上予以公示。

甲 方：

地 址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

2025 年 5 月 14 日



乙 方：

地 址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

2025 年 5 月 14 日



建湖县居家上门服务质量考评细则（试行）

考核项目	序号	考核内容	考核标准	分值
人员管理 (13分)	1	根据招标文件要求及项目实际运营情况，配比合理数量的工作人员。相关管理及业务人员配备须符合招标文件的规定。	按照采购方要求配备人员，人员配备中不达标或不符合条件的有1人扣1分，扣完为止。	6
	2	一线助老员年龄原则上不超过60周岁，持有相关资格证（或专业岗前培训合格证）、健康证上岗。	一线助老员100%持有相关资格证书、健康证上岗，从事失能老年人专项照护的，须持护士、医师资格证或中级以上护理员证书，每发现1人不合格的扣1分，扣完为止。	5
	3	工作人员有良好的职业道德，语言文明，穿戴整洁，佩戴工作卡，着统一工作服。	服务人员与老人沟通不当或发生冲突，服务人员未穿工服和挂牌上岗的，检查发现有一人不符合要求的扣0.5分，扣完为止。	2
服务管理 (32分)	4	机构应建立健全行政管理、服务管理、财务管理、档案和信息管理、应急预案等方面的规章制度，公开服务内容、服务标准和投诉方式。	制度不健全、不规范扣1分。服务内容、服务标准、投诉方式等信息未公示、或公示不符合要求的，每发现1次扣0.5分，扣完为止。	2
	5	定期组织服务人员参加相关技能培训，并确保成效。助老员专业技能培训率达100%。	非一线服务人员每月培训不少于1次，一线人员以镇街为单位的集体培训每月不少于1次，全员月培训率达100%。发现每少1次扣1分，有弄虚作假的，此项不得分。	4
	6	健全服务投诉渠道及处理机制，保证老人诉求有效送达，发现问题及时妥善解决，遇重大问题及时向主管部门报告。	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。规定时限内有效投诉结案率达100%。有一项不符合要求的扣1分。发现有情况隐瞒不报或处理不当的此项不得分。	4
	7	在开展服务前，与服务对象或其监护人签订服务协议，并形成电子档案。	服务前100%与服务对象或其监护人签订服务协议且手续齐全规范的得5分，每发现一起不符合扣0.1分，扣完为止。	5
	8	建立健全服务对象档案资料，建立个人电子服务台账，包括但不限于用户基本资料、服务流水，回访内容记录。保证基本服务信息正确率，服务情况实时记录。	服务对象基础信息不正确或档案资料不完善，每发现一起扣0.1分，扣完为止；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。	4

	9	及时开展回访工作，项目负责人和片区主管均需开展走访工作，每名片管问题工单回访率 100%，项目负责人投诉工单回访率 100%。对重大问题做到举一反三，做到闭环管理。	查看走访记录，每少 1 人扣 1 分，走访反馈每发现 1 例与实际情况不符的扣 2 分。	5
	10	定期总结上门服务情况，并及时反馈给主管部门。（有周小结、月总结、半年总结）。	查看相关台账，每少一次扣 1 分，扣完为止。	5
	11	统一发放工作必需物资，满足对老年人提供居家上门服务需求，为提高服务质量应提高服务人员的基本保障。	查看《物资领用记录表》，有发放记录的得 1 分。未发放或发放物资不足的，发现 1 次扣 0.5 分。	3
服务质量 (45 分)	12	话务员能够提供高质量的线上服务，诉求处理速度、呼叫中心质检合格率均需达到相应指标。	话务员对老年人的来电诉求能够及时响应并跟踪解决的得 3 分。呼叫中心对服务工单质检合格率达到 95% 及以上的得 3 分，每发现 1 起未及时响应处理或 1 条不合格工单扣 0.5 分，扣完为止。	6
	13	服务机构应根据服务对象需求动态调整服务内容，科学合理派工。服务能按质按量完成，按照预约内容开展，无擅自更改服务内容的行为。	根据走访情况，如服务内容未能做到按需服务的，每发现 1 例扣 0.2 分，该项最多扣 2 分；如服务不满意、或中途离开、或恶意消耗工时的，每发现 1 例扣 0.5 分，该项最多扣 2 分；如服务内容与预约内容不符、或未执行预约服务的，每发现 1 例扣 0.2 分，该项最多扣 2 分。	6
	14	机构严格执行服务要求，无弄虚作假行为。	发现虚假工单有 1 个扣 2 分，扣完为止。	8
	15	考评期内，无有效投诉（内部投诉不计）。每月投诉结案率 100%，保证老人诉求的有效送达。	县级有效投诉每发生 1 起扣 2 分，局级有效投诉 1 起扣 1 分，扣完为止。	4
	16	根据老年能力等级和实际需求开展多样性服务，线下服务内容参照采购文件具体清单开展。	按照服务清单，每位老人服务内容半年不少于 3 项，检查中每发现 1 次扣 0.2 分。	4
	17	服务对象满意度调查。	根据日常电话回访、实地上门回访或服务对象访谈、线上核查的情况综合考评，满意率低于 90%，每低 1 个百分点扣 1 分，扣完为止。（满意率=满意工单量/抽查工单总量*100%）	6

	18	拓展社会化服务，社会化服务内容多样化（拓展内容需报主管部门同意）。	社会化服务量：项目开展半年内任务数完成 40%及以上、全年 100% 完成任务的得满分，否则不得分。	5
	19	招标文件中其它约定事项的执行质效。（二级智慧养老平台、政策宣传、站点投入）	供应商按要求设置办公场所，打造二级智慧养老平台，保证日常运营，高质完成任务的得 2 分，未达效果的得 1 分，未完成的不得分；为老年人住所安装宣传架，并做好维护和政策宣传得 2 分。发现 1 人未安装或无宣传材料的，扣 0.1 分，扣完为止；承接站点投入严格按照承诺执行的得 2 分，未按承诺内容履行、或履行不力的不得分。	6
其他工作 (10 分)	20	其他重点工作完成情况。	配合采购方做好临时性、突击性重点工作，如学习培训、活动组织、现场观摩、事项交办、考评考核等。此项由采购方根据工作完成情况进行打分。	10
加分项 (10 分)	21	工作创新	在服务方式、服务内容上形成可复制可推广的经验做法，形成一定社会效应。（每年项目不重复）	5
	22	社会评价	县级及以上报道或经验推介建湖养老工作一次加 0.2 分（包括县级及以上大会经验推介，县级及以上政府网站、电视台、纸媒或新媒体报道等），市级及以上报道或经验推介一次加 0.5 分（包括市级及以上大会经验推介，市级及以上政府网站、电视台、纸媒或新媒体报道等），省级报道或经验推介一次加 2 分，全国报道或经验推介一次加 3 分。同一份信息或雷同报道按最高级别计分，不重复计分。此项最高 5 分。	5
一票否决项	23	按要求为所有员工购买意外险，确保服务人员、老人及场所运行安全，无事故发生。	没有购买全体员工意外伤害险，或出现责任事故、未能妥善解决的，扣除当年服务经费和履约保证金。	
	24	集中式投诉情况。	如出现服务对象 10 人以上集中式有效投诉情况，造成重大影响的，扣除当年服务经费和履约保证金。	
此考评表为试行，期间可根据服务和监管需要，适度调整。				

注：《建湖县镇（街）、社区养老服务中心考评细则》由采购方另行制定。