

靖江市民政局政府购买居家养老上门服务项目合同

甲方（采购方）：靖江市民政局

乙方（中标方）：上海天与智慧养老服务有限公司

根据《泰州市区政府购买居家养老上门服务实施办法（试行）》（泰民发[2019]47号）等文件、“靖江市民政局政府购买居家养老上门服务项目公开招标文件”（编号：JSZC-321282-JMKJ-G2025-0006）招标结果，为规范居家养老上门服务，甲、乙双方在平等、自愿的基础上，签订本合同。

一、服务项目

靖江市民政局政府购买居家养老上门服务项目，适用《政府采购法》《政府购买服务管理办法》及《民法典》等强制性规定。乙方确认已完整阅读并理解前述文件，承诺全面遵守。

二、服务对象

1. 特困人员：60周岁及以上的失能老人享受500元/人/月的居家养老上门服务；60周岁及以上的半失能老人享受250元/人/月的居家养老上门服务；70周岁及以上的自理老人享受100元/人/月的居家养老上门服务。在此基础上，落实特困人员照料护理服务制度，选择以接受上门服务方式开展照料护理的60周岁及以上老人，按当年度本市相应标准享受上门服务。

2. 城乡低保：60周岁及以上的失能老人享受500元/人/月的居家养老上门服务；60周岁及以上的半失能老人享受250元/人/月的居家养老上门服务；70周岁及以上的自理老人享受100元/人/月的居家养老上门服务。

3. 重点优抚对象：60周岁及以上的失能老人享受500元/人/月的居家养老上门服务；60周岁及以上的半失能老人享受250元/人/月的居家

养老上门服务；70 周岁及以上的自理老人享受 100 元/人/月的居家养老上门服务。

4. 计划生育扶助对象：60 周岁及以上的失能老人享受 500 元/人/月的居家养老上门服务；60 周岁及以上的半失能老人享受 250 元/人/月的居家养老上门服务；60 周岁及以上的自理老人享受 100 元/人/月的居家养老上门服务。

5. 特困人员、城乡低保、低保边缘家庭中的失能老人享受 600 元/人/月的居家养老上门服务，按《靖江市特殊困难失能老人关爱服务管理办法》执行。

6. 普惠对象一：80 周岁及以上老人享受每人每年 360 元居家养老上门服务（原则上每人每月上上门服务不少于 1 次，老人家庭与服务商协商约定调整频次的除外）。对其中的完全失能老年人享受每人每月 2 次、每次 30 元的居家养老上门服务。

7. 普惠对象二：60-69 周岁自理的低保、重点优抚对象、60 周岁及以上子女残疾的计生特扶对象、78-79 周岁的社会老人，享受每人每年 240 元居家养老上门服务（原则上每人每月上上门服务不少于 1 次，老人家庭与服务商协商约定调整频次的除外）。

所有对象须为本地户籍并居住在本市范围内（对居住在服务区域内的符合泰州市民政局《关于开展泰州市养老服务全域共享试点的通知》的外市户籍对象，按该文件执行提供服务）；上述对象符合两类条件的按就高不就低的原则，不得重复享受；纳入特殊困难失能老人关爱服务项目的人员享受标准提高至 600 元/人/月，不得与长护险重复享受。自理、半失能和失能老人评定标准按照《老年人能力评估规范》国家标准（GB/T42195-2022）、泰州市民政局《关于进一步规范老年人能力评估工作的通知》执行。

三、服务内容、区域及人数

1. 服务内容

（1）直接服务内容

直接服务是指直接为老年人提供的上门服务。主要包括：生活照料服务、基础照护服务、健康管理服务、探访关爱服务、精神慰藉服务、委托代办服务等，具体内容由乙方根据《居家养老上门服务基本规范》（GB/T 43153-2023）设计服务方案，并区分一般化服务和专业化服务。其中专业化服务主要指必须由医护、康复、社工等专业人员提供或参与提供的照护护理、健康管理、心理慰藉、家庭环境适老化改造评估等服务。乙方须明确每类服务项目的服务内容、服务时长，价格统一按照 30 元/小时、每超 10 分钟增收 5 元的标准。1 至 5 类对象根据老人自愿原则，每月享受 15 元通讯费（200 分钟），列入服务费。

（2）间接服务内容

间接服务是指通过协调资源、搭建平台、赋能社区等方式为老年人居家养老提供支持的服务，主要包括：社区养老服务设施的参与建设和托底运营等。

间接服务是乙方为保障上门直接服务的质量而需要开展的服务，所产生的费用不作为本项目购买资金结算依据，其中符合政策文件规定可以享受相关补助的，按规定程序申请相关补助。

（3）乙方应严格遵守招标文件第四章第五条第 1 款之规定，服务必须基于老年人自愿原则，不得以任何形式强制服务；不得以现金、实物或其他形式替代服务。

2. 服务区域

一分包：靖城街道、城南办事处、东兴镇、新桥镇、生祠镇。

3. 服务人数

本项目服务人数以实际服务老人数量为准。

四、人员配置

（1）项目负责人有养老服务行业从业经验，且必须有成功运营政府采购居家养老上门服务项目的经历；

（2）乙方拟委派的项目负责人必须主导项目运营，每个月在本项目上工作时间不得少于 10 天，乙方拟更换项目负责人的，应至少提前 7 个

工作日书面通知甲方，并提供新任负责人的简历、相关资质证明、从业经历证明材料。

(3) 项目管理团队必须具有相应的组织架构和配备相应人员。乙方养老服务团队(管理团队和服务团队)配备的管理团队数量与服务团队对象比例不低于 1:20，助老员数量(不包含管理团队)与被服务对象配比平均不低于 1:120。管理团队中不同持有护士、医生、养老护理员、健康管理师、公共营养师、老年人能力评估师、社会工作者、心理咨询师、康复医学治疗技术师等证书的人员至少 3 人。

(4) 助老员年龄需在 18 周岁以上、65 周岁以下，持有效期内健康证，其中 60 周岁以上的人员占比不得高于 15%。助老员身体健康，无犯罪记录和不良嗜好，年龄原则上不超过 65 周岁，原从事养老服务工作且身体健康、业务能力强的可以适当放宽年龄要求。

五、服务要求

(一) 开展居家养老上门服务

1. 乙方服务统一纳入靖江市智慧养老信息化监管平台，接受调度和监管。严格执行江苏省、泰州市及靖江市居家养老上门服务相关政策，按照标准进行服务。单个助老员每天服务工单不超过 9 单，服务时间 6:00-20:00，单次上门服务时长不超过 3 小时，同一老人单日只能接受 1 次服务、服务项目不重复，不同助老员服务同一对象时段不得交叉重叠。

2. 乙方需加强对服务人员的安全应急处置管理，完善安全管理应急处置制度和流程，必须为所有一线服务人员购买团体意外险，并留底备查。乙方工作人员在岗履行职责期间(包括上下班途中)，发生自身的人身伤害、伤亡，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，甲方不承担任何责任。

3. 乙方负责居家养老服务人员的招募、培训等工作以及服务人员的出勤、考核、监督、奖惩、报酬发放等日常管理工作。工资不得以现金

形式发放，必须通过打卡形式发放；无论是否收到甲方服务费，应于每月底前支付上月助老员工工资。要为服务人员配备开展服务项目所需工具设备，规范统一着装。开展服务前，所有一线服务人员必须经过养老护理员上岗培训，并取得相应证书，持证上岗率须达到100%。乙方每个月必须开展岗中培训，培训相关资料留底备查。应根据甲方的要求及服务需求，及时更换不能胜任工作的助老员；自行负责处理服务期内所有劳资纠纷和调解管理纠纷。乙方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由乙方负责调解与处理，甲方不承担责任。乙方派出人员在服务过程中，发生造成服务对象损失或伤害等民事纠纷，由乙方依法依规自行解决，并根据甲方要求做好社会负面舆论的处理。

4. 乙方助老员要充分了解服务对象基本信息和个人需求，首次上门要为老人制定个性化的服务计划，并根据服务对象要求，做好服务计划的动态调整工作，实现服务对象“一人一档案、一人一计划”。要遵守“关爱老人、热心服务、诚实守信的服务原则，做到衣着整洁、用语文明、服务热情、爱岗敬业。耐心与老人交流沟通，了解服务对象的生活、心理状况，熟练掌握相关服务知识和服务技能，严格遵守各项工作的操作程序和服务标准。要尊重老人的生活习俗、习惯，不打探老人隐私，在服务过程中不得以任何理由擅自接受服务对象馈赠的财物。

5. 乙方要对服务对象等数据进行动态维护，并安排专人负责。应建立数据安全保障机制，承诺不得违反有关法律规定、国家标准及甲方管理要求擅自篡改、违规处理系统中的养老服务数据信息，不得擅自披露和向它方（包括关联企业以及不涉及本项目管理的单位员工）提供本项目数据信息，不得未经甲方同意擅自收集、过度收集服务数据和老年人信息，谨慎合规运用人脸识别、射频识别、毫米波雷达等可能涉及老年人隐私的技术手段。

（二）市场化及专业化服务要求

（1）市场化服务拓展

乙方在开展政府购买居家养老上门服务的基础上，积极在靖江市拓展市场化服务工单，市场化工单由服务对象自费，服务区域不限于所中标区域，服务对象可包括全市有需要的老年人。

(2) 专业化服务提供

乙方由具备医护、康复、社工等专业资质的人员提供专业化服务，每个月专业化服务工单不低于 30 单。上述专业化服务工单如乙方不能按质按量完成，甲方有权按照缺口工单数量的 10 倍、30 元/单标准扣除结算费用。

乙方发挥专业优势，积极参与养老服务公益事业。每个月组织团队中的专业人员到服务区域内的公办养老机构为有需要的老人开展护理志愿服务公益活动（不作为结算工单），频率不低于每月 1 次，参与护理人员不低于 2 人。根据需要，协助区域内公办养老机构等级评定。

六、服务保障要求

乙方需在靖江市设立面积不少于 80 平方米的办公点，满足开展居家养老上门服务项目日常管理的工作需要。

七、服务监管

乙方必须接受甲方及相关部门和社会的监督检查。按照要求定期提供服务清单、服务人员和工资发放明细等管理服务资料，按时递交项目业务活动情况报告。甲方的考评结果实行告知制度，对考评结果有异议的服务机构，可在规定时间内提出申诉。

本项目实行退出机制，乙方因违反法律法规、合同约定，发生安全责任事故、存在欺老虐老行为、向老年人推销保健品、涉嫌向老年人开展非法集资、泄露老年人隐私信息等情况，严重损害老年人权益的，或按照相关规定乙方月度考评不合格两次的，甲方有权解除合同，分包区域后续服务由本轮中标的其它乙方按中标名次依次承接。

八、社区养老服务设施的参与建设、托底运营

当承接服务区域内的综合为老服务中心、老年人日间照料中心、居家养老服务中心等社区养老服务设施无法正常化运营时，乙方可以应甲

方和相关镇（街道、园区、办事处）、村（社区）要求，托底承接运营。当承接服务区域内的助餐点无法提供上门送餐服务时，乙方可以应相关镇（街道、园区、办事处）、村（社区）要求，提供从社区居家养老服务站（助餐点）到老年人家中的上门送餐服务。

服务期内在甲方指定场所，改造设置1处平台运营办公地点，包括数据监控大屏、线上呼叫中心等功能，座席不低于12座，数据大屏不低于10平方米。供应商投入的固定资产所有权归甲方所有。在其服务区域，结合平台运营办公场所设置，为甲方打造一处基层适老生活体验中心，同时协助提供一批总价值不低于5万元的适老化产品。平台运营办公场所和适老体验中心总投入不低于50万元。改造提升方案须经采购方确认，供应商投入的资产所有权归该甲方所有。服务期满或合同提前解除，乙方不得以任何理由拆除、搬离、损毁或设置权利负担；对已形成附合的装饰装修及不可拆除设备，乙方放弃所有权及留置权。

乙方因履行本合同而投入的所有固定资产（包括但不限于办公设备、数据大屏、呼叫中心系统、适老化产品等），应在投入完成后10个工作日内向甲方提交资产清单、购置发票、产权声明，并办理资产移交手续。资产所有权自移交之日起归甲方所有，乙方负有妥善保管、合理使用义务，未经甲方书面同意不得擅自处置。合同终止或解除时，乙方应无条件移交上述资产，并保证其处于正常使用状态。

九、适老化改造需求对接

乙方需向服务片区内老年人宣传适老化改造最新政策，并协助老人申请，承诺2025年协助不少于150户老年人申请。

十、老年人能力预评估

乙方每年至少需要对片区内符合居家上门服务对象的老人进行一次预评估，对于老人状况发生变化的情况，需要及时做好记录，并将半失能、失能老人的信息上报给民政局进行专业评估。

十一、特殊困难老年人探访关爱服务

乙方对片区内 80 周岁以上空巢独居老年人、低保家庭中失能半失能的空巢独居老年人全面建立信息台账。并承诺，当服务片区内的村（社区）对老年人的关爱巡访力量不足时、或在极端天气等特殊情形下关爱巡访需要加强时，乙方组织服务人员对这些老年人进行关爱巡访。具体按省、市考核和甲方要求落实。

十二、权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方在合同约定范围内对乙方的服务行为进行监督、检查。
2. 甲方把购买服务用户名单提供给乙方，督促镇（街道）协助乙方提供服务。
3. 加强业务指导，对乙方服务进行结算、考核。
4. 按合同约定和考核结果支付服务费用。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方对合同约定范围内的项目享有自主经营权、社会化经营。
2. 按照合同约定，依照工作程序实施上门服务。
3. 乙方应按照承诺的时间提供服务，并在 10 月 30 日前完成办公地点设立和管理、服务团队组建。
4. 乙方的助老员应身体健康，并能胜任此项工作，如遇人身安全、财产安全和伤亡事故均由乙方负责，与甲方无关。

十三、合同金额及注意事项

1. 本合同金额暂定为人民币 陆佰贰拾万圆 整 (¥ 6200000.00)，作为本合同项下服务的最高限价。最终结算金额以甲方根据本合同约定审核确认的乙方实际服务量，按照本合同规定的对应服务对象补贴标准据实结算。

2. 政府购买居家养老上门服务对象的补贴标准、服务人数、服务项目以及其享受的服务时间，可根据政府政策的调整而作出相应调整。

十四、违约责任

1. 甲方违约责任及违约金支付：

(1) 在合同生效后,甲方无理由要求终止服务的,应向乙方偿付合同总价款的 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;

(2) 甲方违反合同规定,拒绝接受乙方提供服务,应当承担乙方由此造成的损失。

2. 乙方违约责任及违约金支付:

(1) 乙方不能提供服务的,或服务不合格从而影响甲方按期正常使用的,应向甲方偿付合同总价款 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。

(2) 乙方逾期提供服务的,应与甲方和政府采购管理部门协商,甲方仍要求的,乙方应立即提供服务按照逾期服务的每天万分之四支付逾期违约金,同时承担甲方因此遭致的损失费用。乙方不能及时按约定完成办公地点设立和管理、服务团队组建以及助老员工工资发放的,视同逾期服务。

(3) 乙方违约金不足以弥补甲方损失的,甲方有权继续追偿,包括但不限于财政损失、行政处罚、老人损害赔偿、律师费、差旅费、调查费、诉讼/仲裁费、执行费等。

十五、转包或分包

政府采购合同的部分和全部都不得转让分包。

十六、合同期限

自 2025 年 10 月 17 日至 2026 年 10 月 31 日止,以合同签订时间为准。(1-5 类服务对象,服务时间从 2025 年 11 月 1 日至 2026 年 10 月 31 日; 6-7 类服务对象,服务时间从 2025 年 10 月 17 日至 2026 年 9 月 30 日)

十七、合同费用支付

合同签订后,预付年合同价的 30%,其余每月按要求提交材料甲方审核,抵扣预付款后按实结算,服务期末进行审计,确认是否存在扣款情形,最后一个月的资金根据审计结果按实支付。因财政年度预算、政策调整或不可抗力,甲方有权书面通知乙方暂停或调整服务期限,乙方

须无条件配合；暂停期间，甲方不支付任何费用，乙方不得以任何理由主张赔偿。

十八、保密

1. 甲乙双方对在本合同签订、履行过程中知悉的对方资料和信息，除该方做出相反的书面说明外，均应视为该方的商业秘密，未经该方书面同意不得向任何第三方泄漏。任何一方因违反保密义务而给另一方造成损失的，应负相应的赔偿责任。无论合同是否变更、解除或终止，合同的保密条款不受其限制而继续有效，双方都应继续承担保密条款约定的保密义务。

2. 乙方对在服务过程中收集、处理、存储的老年人个人信息、服务数据、平台数据等负有保密义务，未经甲方书面同意，不得用于本合同以外目的，不得向任何第三方披露、转让、共享。合同终止或解除后，乙方应在10个工作日内将所有数据完整移交甲方，并删除本地及云端备份，出具书面删除证明。乙方违反本条约定，甲方有权解除合同并追究法律责任。

十九、不可抗力事件处理

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。

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。

二十、争议的解决

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，可向甲方所在地的人民法院起诉。

二十一、审计与绩效评价

甲方有权委托第三方审计机构对乙方服务数量、质量、资金使用情况等进行专项审计，乙方应无条件配合。审计发现存在虚报、冒领、骗取财政资金等情形的，甲方有权追回资金、解除合同并移交司法机关处理。

二十二、合同生效及其它

1. 本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

3. 本合同自双方签字盖章并报靖江市财政局政府采购监管部门备案之日起生效。

4. 本合同一式五份，甲、乙方各执二份，采购代理机构一份。。

甲方（章）：

法定代表人或

委托代理人（签字）：

联系电话：



乙方（章）：

法定代表人或

委托代理人（签字）：

联系电话：

签订日期：2025年 10月 17日

