# 常州市天宁区民政局2026年天宁区政府购买居家养老上门服务项目

采购人（以下称甲方）：常州市天宁区民政局　　签订地点：

郑陆镇政府

青龙街道办事处

供应商（以下称乙方）：乐惠居（苏州）健康产业有限公司

合同时间：2026年1月16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：2026年天宁区政府购买居家养老上门服务项目，系指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：

| 服务项目 | 服务内容 |
| --- | --- |
| 助洁 | 包括居室清洁、衣物洗涤、指甲修剪、理发修面、厨卫清洁、储物整理等 |
| 助餐 | 包括上门做餐、上门喂餐等 |
| 助浴 | 包括辅助洗浴、足部护理等 |
| 助行 | 包括陪同购物、陪同散步、陪领工资、陪同咨询等 |
| 助聊 | 包括读书读报、写信读信、聊天陪伴、助老咨询等 |
| 助安 | 包括水电煤安全检查、窗门锁检查、环境检测等 |
| 助医 | 包括陪医就诊、康复治疗、康复护理、按摩保健、心理咨询、健康咨询等 |
| 助急 | 包括家电维修、开锁修锁、管道速通、水电报修、家具修补、居家修补等 |

| | |
|---|---|
| 助购 | 包括采购日常用品、餐食、药品等，为老年人提供便捷的购物服务 |
| 其他服务 | 投标人认为除了以上 9 大类外，老年人有需求的其他服务内容，其他定制化个性服务、区域特色服务。 |

二、服务范围：常州市天宁区

三、服务对象及时间：

| | 包号 | 服务对象 | 实施范围 | 老人数量（预估） |
|---|---|---|---|---|
| ☑ | 包 1 | A 类：1.无子女照顾的介助、介护低保老年人；<br>2.无子女照顾年满 60 周岁市级以上劳模；<br>3.年满 70 周岁的归国华侨；<br>4.孤老、独居及介助和介护的离休干部；<br>5.年满 90 周岁的老年人；<br>B 类:80—89 周岁的老年人；<br>C 类：有子女照顾的低保家庭内失能老年人；<br>D 类：低保家庭内失独老年人。<br>**对同时符合两个及以上条件的居家上门服务对象，按照自愿选择并不得重复享受的原则，落实上门服务。另，服务对象根据省、市最新政策适时调整。** | 郑陆镇、青龙街道 | 5000 |
| ☐ | 包 2 | | 天宁街道、兰陵街道 | 5000 |
| ☐ | 包 3 | | 茶山街道、雕庄街道 | 4500 |
| ☐ | 包 4 | | 红梅街道 | 4500 |

四、服务标准（频次）

A 类对象。评估为自理或介助（轻度失能或中度失能）的老人，每人每月给予价值 200 元的援助服务，介护老人（重度失能或完全失能）每人每月给予价值 300 元的援助服务。

B 类对象。每人每月给予 3 个工时的援助服务。

C 类对象。每人每月给予价值不低于 100 元的援助服务，即每人每月给予 4 个工时的援助服务。

D 类对象。每人每月给予价值不低于 60 元的援助服务，即每人每月给予 3 个工时的援助服务。

**具体服务标准和频次根据中标价格和最新政策确定。**

**第二条 合同价格**

**签约合同总价（人民币，下同）：人民币贰拾柒元伍角每工时（小写：¥27.50 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一年。

**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-320402-CTZB-G2025-0320）

（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。

1. 费用金额：以实际服务的工时进行结算。

2. 费用支付方式：服务费月结。合同总价中90%为基本服务费用，10%为考核服务费用。当月服务，次月开始在稽核无异常工单后方可结算至当月基本服务费用，考核服务费用每季度考核达标后一并拨付。

第六条 双方权利和义务

1. 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。

2. 乙方必须为服务本项目合理搭建组织架构。配备专业项目负责人，按照相关要求足额配齐管理人员（每服务800名老人配备1名管理人员），其中独立配备2名以上自我监管的工单稽核专岗人员，不得与其他项目共用。

3. 乙方必须制定并不断完善整体运营管理制度。包括但不仅限于内部行政管理制度、财务管理制度、服务质量管理制度、服务反馈投诉制度、服务工单稽核监管处置制度、服务对象档案管理制度、工作人员守则、应急预案等。

4. 乙方必须根据相关要求，切实提供“六助”服务以及本项目需求的其他服务。具备为老年人定制个性化服务和提供区域特色服务的能力以及市场化运作的意愿。

5. 乙方必须切实履行行业自律责任，全面贯彻落实各级民政部门相关法律法规和规章制度，对一切与本项目相关的行为的真实性承担一切责任。

6. 乙方必须建立科学完备的自我监管机制。常态化开展回访稽核，规范投诉处理流程，明确与甲方及其代表的信息交互机制，做好信息反馈和处置。对甲方反馈的异常工单无条件开展稽核，并对稽核结果的真实性负责。对虚假工单“0容忍”，对违规错误工单及其服务人员严肃处理。

7. 乙方必须对B类服务对象进行评估，并为所有服务对象建立档案资料，保障基本服务信息正确率。服务记录和台账资料合格率要到90%。

8. 乙方必须制定员工管理制度，强化员工培训教育和监管管理工作。

9. 乙方一线服务人员必须具备良好的职业道德，上门服务语言文明、服务整洁、穿戴统一工作服、佩戴工作卡。

10. 乙方必须具备提供专业理疗、医疗护理、心理咨询等专业服务的能力，且配备一定具有相关资质的专业人员。

11. 乙方要按照服务人员和服务对象 1:80 的比例配备服务人员。要强化人员培训，员工 100%岗前培训。按照相关要求频次，定期开展专业技能培训、廉政教育、职业道德教育。一线服务人员参加养老护理员培训率需达到 100%并取得相应证书，并接受甲方考核。

12. 乙方服务质量必须达到项目实施要求，因服务设备、服务团队、服务实效不满足项目实施要求，造成的损失由乙方承担。且招标人有权对乙方进行相应处罚。

13. 乙方必须将所服务的信息上传到相关信息平台，对上传信息内容真实性负责，并做好保密工作。

14. 中标后，乙方需与属地镇（街道）及上一服务周期服务企业做好对接工作，不得出现服务中断。

15. 乙方必须承诺严格落实《天宁区政府购买居家养老上门服务监管办法》和《天宁区政府购买居家养老上门服务机构服务质量考评办法（试行）》中的各项规定。

16. 甲方应全面负责上门服务的组织协调、统筹推进和监督指导工作。

17. 甲方应会同乙方共同研究制定服务清单，优化服务内容、服务时长和价值工时。

18. 甲方应组织评估单位、乙方落实“凡服务必评估”要求，切实按照国家标准对新增 B 类服务对象开展评估并对已服务对象实施动态监测评估。要强化评估结果运用，适时会同评估单位和乙方分析评估结果并作为政策调整重要参考依据。

19. 甲方应着力强化合同履约监管，会同第三方监管单位开展常态化履约督促和定期验收管理。应当建立考核评估机制，原则上每季度开展考核验收，12 月开展年度考核验收，并将考核验收结果与资金结算、招标比选挂钩。

20. 其他服务要求参照《江苏省民政厅关于进一步加强政府购买居家养老上

门服务监管工作的通知》《天宁区政府购买居家养老上门服务监管办法》的规定进行，并落实最新相关要求。

**第七条 违约责任**

1.中标后，甲方将通过考评、审计予以审查。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. 中标人发生不能按照本项目要求进行服务的情况，或者发生违反《江苏省民政厅关于进一步加强政府购买居家养老上门服务监管工作的通知》《天宁区政府购买居家养老上门服务监管办法》等规定情况，或者连续两个季度综合考评不满足要求的，采购人有权按照规定情形进行处罚。

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. 中标人违反上述一项或者多项违约责任的，且不满足续约条件的，采购人有权要求终止合同或要求中标人继续履行服务要求至合同期满并不予结算费用。采购人终止合同的，有权要求按照中标人按照中标总价的10%支付违约金。

5.中标人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。

6.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（ ）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. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。

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 1：　　乙　　方：

单位名称（章）：　　单位名称（章）：

单位地址：　　单位地址：

法定代表人：　　委托代理人：　　法定代表人：　　委托代理人：

电话：　　电话：　　传真：

传真：　　开户银行：　　账号：

甲　　方 2：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：　　委托代理人：

电话：

传真：

甲　　方 3：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：　　委托代理人：

电话：

传真：

# 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）：

日期：2026年1月16日

乙方（盖章）：

日期：2026年1月16日