# 政府采购合同

# （服务）

项目名称：2026-2027 年广陵区政府购买居家养老服务

项目编号：JSZC-321002-JTGC-G2025-0018

采购包号：采购包 8

甲　　方：扬州市广陵区民政局

乙　　方：乐惠居（苏州）健康产业有限公司

见 证 方：江苏嘉泰工程项目管理有限公司

签订时间：_____

# 政府采购合同（服务）

项目名称：2026-2027 年广陵区政府购买居家养老服务

编号：JSZC-321002-JTGC-G2025-0018

甲方（采购人/买方）：扬州市广陵区民政局

乙方（供应商/卖方）：乐惠居（苏州）健康产业有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照本项目招标结果签订本合同。

**一、服务及产品内容**

1.1 项目（产品）名称：2026-2027 年广陵区政府购买居家养老服务

1.2 项目服务内容：2025 年省高质量考核要求，高龄、经济困难失能老年人服务保障率 100%;2025 年市养老服务重点工作要求，享受政府购买居家养老服务的老年人占比达到18%以上。老龄工作条线：高龄普惠老年人每月补贴标准为 60 元/月，困难老年人每月补贴标准根据失能等级分为 80 元/月、150 元/月、260 元/月三挡。社会救助条线：特困对象根据失能等级分为 125 元/月(其中 45 元/月由救助条线承担)、374 元/月、747 元/月三挡。

1.3 服务要求：满足甲方要求，通过甲方考核合格。

1.4 履行时间（期限）：服务期限暂定为两年，合同一年一签，第二年根据第一年考核，视情况签订合同。自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

1.5 履行地点：广陵经济开发区

**二、合同金额**

2.1 本合同为固定单价合同，单价金额为（大写）：人民币贰拾玖元/小时（¥ 29 元/小时）；根据投标人的中标单价、服务工单，按实结算。

**三、项目要求**

3.1“2026-2027 年广陵区政府购买居家养老服务”项目启动实施时，乙方需配置落实办公场所、管理及服务人员等保障措施，保障居家养老服务工作按时正常开展。

3.2 乙方要在服务启动前做好服务宣传、服务对象访问、服务员岗前培训、服务设备配置、服务项目协议签订等服务开展前期准备工作。根据服务总量，合理配置服务、管理人员，满足项目实施的需要。按照每服务 400 名老人设置一名管理人员的标准配置。合理配备服务人员，达到项目实施的相关要求。服务人员要求身体健康，男性低于 60 周岁，女性低于 55 周岁。项目合同启动时，服务人员持证比例不低于 60%，合同实施三个月内，服务人员持证

比例 100%。需按采购单位的要求使用广陵区居家养老服务信息管理系统，在服务开展前熟悉系统运用。

3.3 乙方不得以任何形式向居家养老服务对象提供超出招标文件和合同约定之外的服务，如虚假刷卡以现金或实物替代服务、推销保健品、生活产品、保险、旅游等各类推销行为。乙方不得以任何形式向其他第三方透露服务对象的相关信息。乙方不得兑付现金，不得以生活用品等替代品替代服务。如出现上述情形，对乙方给予违约警告，严重的甲方有权解除合同，由此产生的安全责任和法律责任由乙方完全自负。

3.4 项目监管。

（1）甲方在项目合同签署后向乙方提供招标文件要求的政府购买服务老人的相关数据信息，包括但不限于老人的姓名、性别、身份证号码、现居住地、联系方式、所属乡镇（街道）、社区（村）等。合同期内，甲方负责每个周期需向乙方更新一次服务对象数据信息，乙方对甲方提供的相关数据信息以及在实际服务过程中获取的相关数据信息，负有保密义务。

（2）甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督、检查、考核。乙方存在以下行为的，甲方有权约谈、督促整改、暂停资金结算或解除合同等。监管政策为关于印发《广陵区政府购买居家养老服务监管实施办法（试行）》的通知（扬广民发〔2025〕21 号），《广陵区养老服务指导中心服务商管理规范建议》（详见附件）

（3）甲方有权委托第三方机构对乙方的服务内容、服务质量等相关的内容进行监管考核。并将监管考核结果作为是否继续履行合同的重要依据。如有虚假工单情形的，甲方必须追回虚假工单资金，并进行通报，甲方有权解除本合同。对不合理或达不到合同约定的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。具体考核细则由甲方另行制定。

（4）考核评价（每年 4 月、7 月、10 月作为考核窗口）：考核评价内容包括但不限于服务员综合时薪（含保险、福利、绩效考核等）；在职护理员持证率；服务清单项目丰富性排名等，甲方根据广陵区养老服务指导中心每季度出具的监管报告作为评优条件参考。

3.5 安全管理。乙方应根据甲方招标文件及乙方投标文件的相关内容，加强服务团队的安全管理教育及培训，制定完善各项安全管理制度，乙方在服务过程中发生的员工或被服务老人意外伤害或责任事故，一切责任由乙方负责。

3.6 劳动管理。乙方应根据甲方招标文件及乙方投标文件的相关内容，健全完善员工的劳动、劳务或其他法律关系。乙方员工的劳动报酬、社会保险、安全责任等由乙方全权负责。

**四、知识产权**

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务或产品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、产权保证**

5.1 乙方保证所交付的服务或产品的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

**六、履约保证金**

6.1 履约保证金收取：无

**七、转包或分包**

7.1 本合同范围的服务或产品，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。

7.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人供应。

7.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

**八、项目服务期限**

**8.1 服务期限：**服务期限暂定为两年，合同一年一签，第二年根据第一年考核，视情况签订合同。自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

**九、服务方式及服务地点**

9.1 服务方式：按项目需求要求执行

9.2 服务地点：采购人指定地点

**十、款项支付**

10.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

10.2 本合同项下的采购资金由甲方支付，付款前乙方向甲方开具发票。

10.3 甲方付款方式：

**合同签订后，乙方向甲方开具发票，甲方自收到发票之日起 10 个工作日内支付中标分包预算的 30%作为预付款（此预付款指第一年中标服务费的 30%）；（甲方从第一个结算周期开始扣回已支付的预付款，第一个结算周期费用不足以足额扣除预付款的，则在下一次结算时继续扣除。）按月结算，甲方付款如遇到财政预算支付的限制，可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。**

**十一、税费**

11.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十二、质量保证及售后服务**

12.1 乙方应按招标文件规定的服务或产品性能、技术要求、质量标准向甲方提供。

12.2 乙方提供的服务或产品在质量期内因服务及产品本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）更换：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）贬值处理：由甲乙双方合议定价。

（3）退还处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该服务或产品的直接费用（运输、保险、检验、款项利息及银行手续费等）。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在 1 小时内到达甲方现场。

12.4 在服务期内，乙方应对服务或产品出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

**十三、交付和验收**

13.1 乙方交付前应对服务或产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方交付验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随服务或产品交甲方。

13.2 对于乙方要交付的服务，甲乙双方需在五个工作日内验收，甲方对乙方提交的服务依据竞争性招标文件上的服务要求和国家有关质量标准进行验收。

13.3 对技术复杂的服务内容，甲方可请国家认可的专业检测机构参与验收，并由其出具质量检测报告。验收时乙方必须在现场，验收完毕后作出验收结果报告；若聘请第三方中立机构验收，验收费用由甲乙双方协商解决。

13.4 服务在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

13.5 甲乙双方关于验收的其他约定：。

**十四、违约责任**

14.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方支付拒绝接受服务对应价款的 20%的违约金。

14.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日千分之六向乙方支付违约金。

14.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务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价款总额的违约金，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。

14.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

14.5 乙方所交的服务数量、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该服务，乙方愿意更换服务但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换服务的，甲方可单方面解除合同。

14.6 甲方对服务开展情况进行年度考核，具体考核内容和方式双方在合同中明确。考核未达标的，甲方有权让乙方进行整改或提前终止合同。

14.7 乙方被解除合同后，该分包实施重新招标。

14.8 合同履行期间，如遇国家、省、市、县相关部门出台相关文件，对本合同的履行有进一步要求的，乙方需无条件执行相关的要求；如因上级居家养老服务政策变化等原因，甲方有权根据政策要求决定是否继续履行合同，有权调整服务范围、服务时长及服务项目等内容。

14.9 乙方如违反第 3.4 条的保密条款，应赔偿甲方的实际损失。

**十五、不可抗力事件处理**

15.1 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。

15.2 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。

15.3 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。

**十六、诉讼**

16.1 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，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为甲方所在地人民法院。

**十七、合同生效及其他**

17.1 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章，并经见证盖章后生效。

17.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

17.3 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

（1）中标通知书

（2）招标文件及其附件

（3）招标文件的澄清和修改（如有）

（4）投标文件

（5）中标供应商澄清函（如有）

（6）其他与本合同相关的资料、附件（如有）

17.4 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份，见证方及财政监管部门各执壹份。

甲方：扬州市广陵区民政局

地址：扬州市广陵区文昌中路 548 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：0514-80820909

日期：2026 年 1 月 1 日

乙方：乐惠居（苏州）健康产业有限公司

地址：中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区九章路 69 号恒泰理想创新大厦 B 座 1006 室

法定代表人或授权代表：

联系电话：18915435870

日期：　　年　　月　　日

见证方：

项目经办人：

日期：　　年　　月　　日

附件 1：

# 扬州市广陵区民政局文件

扬广民发〔2025〕21 号

## 关于印发《广陵区政府购买居家养老服务监管实施办法（试行）》的通知

广陵经济开发区经济发展促进中心、各镇（街道）社会事业发展办公室、各居家养老服务商：

为规范广陵区政府购买居家养老服务行为，提升服务质量与资金使用效益，保障老年人合法权益，根据《关于印发江苏省养老服务领域政府购买服务强监管提质量专项行动方案的通知》（苏民养老〔2023〕38 号）、《关于进一步规范政府购买居家养老服务工作的通知》（扬政民〔2022〕74 号）等文件精神，结合本区实际，制定《广陵区政府购买居家养老服务监管实施办法（试行）》，现印发给你们，请认真遵照执行。

扬州市广陵区民政局

2025 年 12 月 1 日

# 广陵区政府购买居家养老服务监管实施办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，聚焦特殊老年群体需求，建立“制度完善、监管有力、服务优质、群众满意”的政府购买居家养老服务体系。遵循“保障基本、适度普惠、公开透明、权责明晰、绩效导向”原则，推动居家养老服务专业化、规范化发展。

**第二条** 本办法适用于广陵区行政区域内，由省、市、区财政资金支持，通过政府采购方式交由第三方服务商提供的居家养老服务，包括助餐、助洁、助浴、家政服务、生活照料、精神关爱、康复护理等各类服务事项的实施、监管及处罚活动。

**第三条** 遵循预算约束、公开择优、诚实信用、讲求绩效原则，坚持政府主导、社会参与、全程监管、从严惩处的工作导向，确保服务公开透明、合规高效。

## 第二章 虚假工单认定与处罚措施

**第四条** 虚假工单认定情形。具有下列情形之一的，认定为虚假工单。

1、未实际提供服务却填报工单申请费用的；

2、伪造服务对象签名、联系方式或服务记录的；

3、虚构服务对象信息（含已离世、非服务对象等）申报服务的；

4、服务内容、时长与工单记录严重不符，且无合理解释的；

5、采取重复申报、拆分工单等方式套取服务费用的；

6、其他通过虚构事实、隐瞒真相骗取服务经费的情形。

**第五条** 处罚基本原则。

1、过罚相当原则：根据虚假工单的数量、涉及金额、情节严重程度，匹配对应处罚力度。

2、程序合规原则：实施处罚前履行告知义务，保障服务商陈述权、申辩权，处罚结果书面送达。

3、信用联动原则：处罚结果与信用评价、行业准入、政策扶持直接挂钩，强化惩戒效果。

4、追本溯源原则：既要追究服务商责任，也要追究直接责任人及法定代表人相应责任。

**第六条** 分级处罚措施。

（一）一级处罚：首次发现虚假工单（情节轻微）

1、资金处置：扣除该虚假工单100%服务费，责令7日内退回骗取的财政资金，并处骗取金额1倍罚款。

2、约谈整改：3个工作日内约谈服务商法定代表人及项目负责人，要求提交书面整改方案，明确整改措施、责任人员及完成时限。

3、信用管理：将服务商列入“重点关注对象名单”，有效期6个月，期间增加20%抽查频次。

4、绩效影响：扣减年度绩效评价得分 10 分，取消当年度养老服务行业评优资格。

（二）二级处罚：一年内累计 2 次虚假工单/单月涉额 500 元以下且情节一般

1、资金处置：扣除对应全部虚假工单服务费，责令 5 日内退回骗取资金，并处骗取金额 2 倍罚款。

2、服务管控：暂停服务资格 1 个月，暂停期间由备用服务商承接服务，确保服务连续性。

3、行业通报：在全区养老服务行业内发布通报批评，公开违规事实及处罚结果。

4、绩效影响：扣减年度绩效评价得分 20 分，下一年度政府购买服务预算额度核减 10%。

（三）三级处罚：一年内累计 3 次虚假工单/单月涉额 500-1000 元/首次整改不合格

1、资金处置：没收全部虚假工单对应服务费，责令 3 日内退回骗取资金，并处骗取金额 3 倍罚款。

2、服务终止：解除服务合同，清退该服务项目，3 年内禁止参与广陵区政府购买居家养老服务投标。

3、信用惩戒：失信联合惩戒名单公示 2 年，期间限制享受养老服务相关财政补贴、政策扶持及评优表彰。

（四）四级处罚：一年内累计 4 次及以上虚假工单/单月涉

额 1000 元以上/情节严重

1、资金处置：没收全部非法所得，责令 3 日内退回骗取资金，并处骗取金额 3 倍以上 5 倍以下罚款。

2、行业禁入：永久取消参与广陵区政府购买养老服务资格，将违规信息推送至全国政府采购信用平台，实现跨区域联合惩戒（依据《政府采购法实施条例》）。

3、信用惩戒：永久列入养老服务市场严重失信主体名单，终身限制享受各类养老服务扶持政策。

4、责任追究：移交财政、公安等部门依法处理；构成犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。

**第七条** 从轻/从重处罚情形。

（一）从轻处罚条件（满足 1 项即可）

1、虚假工单发现前，服务商主动自查上报并退回全部骗取资金的；

2、积极配合核查工作，如实提供证据材料，主动消除不良影响的；

3、首次违规且涉案金额不足 100 元，无主观恶意的；

4、因客观失误导致工单记录不实，未造成财政资金损失的。

从轻幅度：可降低一个处罚档次，或减少罚款金额的 30%-50%。

（二）从重处罚条件（满足 1 项即触发）

1、虚构孤寡老人、失能失智老人等特殊群体服务记录的；

2、串通服务对象、工作人员伪造证据，阻碍核查的；

3、曾因虚假工单被处罚后，再次故意实施同类行为的；

4、虚假工单涉及已离世人员、非服务对象等严重违规情形的；

5、拒不配合核查、拒不退回骗取资金的。

从重幅度：提高一个处罚档次，或增加罚款金额的50%-100%，禁入期限延长1-2年。

**第八条** 处罚执行程序。

1、证据固定：联合核查小组完成证据收集后，形成《虚假工单核查报告》，明确违规事实、证据材料及处罚建议。

2、告知义务：向服务商送达《行政处罚事先告知书》，告知违规事实、处罚依据、拟处罚结果及陈述权、申辩权，告知期限不少于3个工作日。

3、听取意见：对服务商提出的陈述申辩，在15个工作日内完成复核并书面答复。

4、处罚决定：出具《行政处罚决定书》，明确处罚内容、履行期限及救济途径，送达后生效。

5、执行跟踪：由乡镇（街道）民政办监督处罚执行，逾期未履行的，申请人民法院强制执行。

6、档案留存：将核查材料、处罚文书、整改报告等归档，

保存期限不少于5年。

## 第三章 保障措施

**第九条** 技术保障。优化区级养老服务管理平台功能，实现服务定位打卡、视频上传、电子签名等功能，提升虚假工单识别能力，为监管提供技术支撑。

**第十条** 社会监督。定期公开政府购买居家养老服务的服务商信息、服务内容、资金使用及监管处罚情况，接受社会公众监督，鼓励志愿者、社会组织参与服务质量监督。

## 第四章 附则

**第十一条** 解释权。本办法由扬州市广陵区民政局负责解释。

**第十二条** 施行日期。本办法自发布之日起试行，原有相关规定与本办法不一致的，以本办法为准。

# 附件 2：区养老服务指导中心服务商管理规范建议

为进一步规范养老服务运营管理流程，提升服务专业化、标准化水平，切实保障老年群体合法权益，依据相关行业规范及管理要求，现将原有管理规定与优化建议整合完善，形成本规范。各服务商须严格遵照执行，确保养老服务工作有序、合规、高质量开展。

## 一、服务执行与过程管理规范

### （一）基础服务执行要求

严格恪守工单填报管理规范，严禁发生未提供服务却虚假申报、伪造服务签名及记录、虚构服务对象信息、服务实际情况与记录不符、套取服务经费等 6 类违规行为。

按要求规范运用区级养老服务管理平台，全面落实服务定位打卡、服务过程照片视频上传、电子签名确认等功能，确保平台数据真实、完整、有效。

针对助餐、助洁、助浴、康复护理等核心服务项目，制定标准化作业流程手册，明确服务时长标准、操作规范细则及质量评判指标，保障服务执行的统一性与规范性。

服务开展前，须与服务对象或其法定监护人签订服务确认文书，明确服务内容、服务标准及注意事项；服务完成后，由服务对象或其法定监护人现场签字确认，形成闭环管理。

### （二）从业人员管理规范

确保所有在岗服务人员均具备养老护理员证、健康证明等相应从业资质，定期组织从业人员背景审查，坚决杜绝有不良从业记录人员参与养老服务工作。

建立常态化培训机制，每年度组织不少于 2 次专业技能集中培训，培训内容需涵盖应急处置流程、特殊老年群体照护技巧、服务礼仪规范等核心模块，培训相关档案资料需完整留存，以备核查。

### （三）应急响应管理机制

建立健全突发情况应急处置体系，针对服务对象突发疾病、意外受伤等各类紧急场景，制定专项应急预案，明确处置流程、责任分工及响应标准。

服务人员须具备基础应急处置能力，接到应急诉求后，应在 30 分钟内启动响应程序，处置完毕后 2 小时内提交详细的应急处置报告，确保应急事件妥善处置。

## 二、数据与信息化管理规范

### （一）系统使用管理要求

工单回访、服务记录上传等关键操作，须依托区级养老服务管理系统完成，确保各项工作流程全程留痕、可追溯、可核查。

严格按照平台操作规范上传各类服务资料，定位打卡信息须真实有效，（服务照片水印时间不得少于服务时长的 5 分钟，服务视频时长不得低于服务总时长的 80%），电子签名需符合规范要求，确保信息真实可靠。

严禁任何篡改平台数据、规避系统监管功能、违规操作平台权限等行为，保障平台运行安全有序。

### （二）数据安全保障要求

建立健全服务对象信息安全管理制度，严格落实信息保密责任，严禁以任何形式泄露、出售、非法使用老年人口身份证号、联系方式、健康状况等敏感个人信息。

服务相关数据存储需符合国家信息安全相关法律法规及技术标准，定期开展数据安全自查工作，及时排查并整改数据安全隐患，防范数据安全风险。

## 三、监督与反馈管理规范

### （一）回访与报告提交要求

自主开展工单回访工作，可根据实际情况选择 100% 全量回访或按规定比

例抽样回访，确保回访覆盖关键服务环节与重点服务对象。（回访量大目前的服务商都未配备备相应人力）

每季度末按时提交运营报告，报告需全面涵盖服务数据统计分析、服务内容执行情况、内部监管机制运行成效、人员培训开展情况等核心内容，报告须加盖服务商公章，确保内容真实、严谨、规范。

## （二）满意度测评与投诉处理规范

建立服务对象满意度常态化测评机制，每半年组织 1 次全面满意度测评，测评覆盖比例不得低于服务对象总数的 60%；对测评满意度低于 80 分的服务项目，须在 15 日内制定专项优化整改方案，并跟踪落实整改成效。（当前不具备，计划 26 年 2 季度推出服务评分模块）

设立专用投诉受理渠道（含电话、线上平台等），公开投诉处理流程、办理时限及联系方式；接到投诉诉求后，须在 24 小时内作出响应，5 个工作日内办结并向投诉人反馈结果，确保投诉处理率达到 100%、办结率不低于 95%；建立投诉处理台账，定期复盘总结，防范同类问题重复发生。

# 四、协作与监管配合要求

积极配合监管部门、区养老服务指导中心及乡镇（街道）民政办组织的各类核查、抽查工作，按要求如实提供服务记录、人员档案、财务凭证等相关资料，不得存在阻碍、拒绝、拖延配合等行为。

建立信息反馈机制，及时向区养老服务指导中心报送服务过程中发现的服务对象需求变化、区域服务资源缺口、政策执行难点等相关情况，主动配合参与养老服务政策调研、工作成效评估等专项工作，助力养老服务体系持续完善。