

太仓市居家养老服务（标段一）合同

合同编号：_____

甲方：太仓市民政局

乙方：苏州普康智慧养老产业科技有限公司

根据太仓市居家养老服务的招标文件（文件编号：JSZC-320585-JZCG-G2025-0068）及该文件投标文件和中标通知书，甲乙双方就乙方按照甲方要求从事太仓市居家养老上门服务项目，签订本合同书。

一、合同内容

（一）服务区域与期限

- 1、服务区域：负责东片区，包括浏河镇、浮桥镇、璜泾镇
- 2、服务期限：自2025年8月1日至2028年7月31日。

（二）服务标准与要求

1、服务评估要求

（1）乙方须依据《老年人能力评估》（GB/T42195-2022）、《老年人营养不良风险快速评估指南》（T/LXLY 0003—2020）、《老年人居家环境适老化改造通用要求标准》（MZ/T 218—2024）等标准和要求，每年对居家养老服务对象至少开展1次能力、营养不良风险及环境适老化评估，结果录入甲方指定平台。如评估标准有变化，则按照最新国家标准做相应调整。

（2）新增服务对象（除离休干部以外），乙方须在当月完成信息采集、服务评估、协议签订及服务计划录入，并于审批完成次月启动服务。

2、服务内容要求

（1）乙方为居家养老服务对象提供的上门服务，须包含①助餐服务（上门送餐）；②助浴服务（洗浴、床上擦浴）；③助洁服务（扞脚、理发、换洗床上用品、收晒床上用品、衣物清理、室内清洁、物品整理、家电清洗、厨房深度保洁、卫生间深度保洁）；④助行服务（陪同外出）；⑤助医服务（陪同诊疗、血压测量）；⑥助购服务（代购生活必需品、药品等）；⑦助康服务（晨（晚）间护理、按摩、疼痛缓解）；⑧辅具租赁（康复辅助器具配置、康复器具使用指导）等8类22项内容。



3、服务规范要求

(1) 乙方为居家养老服务对象提供的上门服务，须按照《居家养老上门服务基本服务规范》(GB/T 43153—2023)、《太仓市居家养老生活照料服务操作规范》相关要求和流程开展服务。

(2) 乙方所提供的全部服务项目(包括自费项目)、收费标准须书面报告甲方审核并同意后方可实行。

4、服务时长要求

(1) 乙方须为居家养老政府援助介助对象每月每人提供 36 小时服务，介护对象每月每人提供 48 小时服务。

(2) 乙方须为居家养老政府补助对象中介助离休干部每月每人提供 25 小时服务，介护离休干部每月每人提供 35 小时服务。

(3) 乙方须为居家养老政府补助对象、分散特困自理对象每月每人提供 4 小时服务。

(三) 合同附件

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、其他合同附件。

以上附件为本合同不可分割组成部分，均具有法律效力，附件如与合同不一致处，以合同为准。

二、费用结算

(一) 服务单价与支付

1、乙方中标价为 27.90 元/小时。

2、乙方承诺支付护理员服务费：每小时 ≥ 23 元(其中护理员工资 ≥ 21.5 元、雇主责任险+节假日福利+岗位培训成本等 ≥ 1.5 元)，实际支付不足部分经审计后由甲方收回，乙方对审计结果有异议的，可在 15 日内申请复核。

3、付款周期：乙方次月核定甲方上月服务费，30 日内支付；乙方延迟提交结算材料导致拖延的自行担责。



乙方开户银行：苏州农村商业银行七都支行

账号：0706678191120100766829

（二）扣款事项

当以下情形出现时，甲方将从月服务费中扣除相应经费。乙方对扣款有异议的，可在收到通知后7个工作日内提交书面申辩，甲方需在15日内复核并答复。

1、项目负责人配备不到位。乙方项目负责人不能常驻太仓（月在太工作不少于20天）或未经甲方同意擅自变更的，每月发现一次扣款5000元。

2、服务人员资质欠缺。乙方未按照投标文件“团队资质”配备符合相关学历、资格证书的管理团队、护理人员，每月发现1人扣款1000元。

3、管理人员配备不足。乙方未按每500名服务对象需配备1名管理人员要求的，每月发现少1人扣款2500元。

4、护理人员配备超龄。乙方配备的护理员年龄超65周岁，每月发现1人扣款500元。

5、新增服务对象服务延迟。新增居家服务对象（除离休干部以外）在审批同意后，乙方如未按时完成服务信息采集、服务评估、服务协议签订、服务计划录入并在次月提供服务的，每月发现延迟服务1例扣款1000元。

6、劳动年龄段护理员占比低。乙方自正式开始提供服务半年后，录用劳动年龄段护理员占比达不到10%的，每差1%，扣除当月服务费2000元。

7、劳动年龄段服务人员社会保险未缴纳。乙方未依法为劳动年龄段服务人员缴纳社会保险的，每月发现1例扣款1000元。

8、自费服务对象占比低。乙方自正式开始提供服务半年后，自费服务对象人数少于当月政府购买服务对象人数5%的，每月少1人扣款50元（自费对象要求每月服务不少于1次，每月服务费总价不低于50元）。

9、服务不满意。甲方通过电话回访、实地走访、信访等渠道发现居家养老服务对象对乙方服务不满意的，每月有一例扣款200元。

10、服务不真实。甲方发现护理人员未按照服务系统记录的时间和服务内容如实给服务对象提供服务的，每月发现1例扣除该护理员当日所有工单费用。

11、乙方工作人员因本项目相关情况，被追究行政责任，受到行政处罚的，一次性扣款3万元。



三、双方权利义务

（一）甲方责任

- 1、配合乙方做好服务范围内老人信息的交接工作，确保项目服务工作的顺利开展。
- 2、指导和监督乙方有效地履行本协议的各项条款。
- 3、负责指导、监督乙方的养老服务工作，每季度定期组织人员对乙方进行考核。对季度考核结果为“不合格”的，负责监督其整改。
- 4、甲方负责协调区镇为乙方提供区镇服务站点基本办公用房，乙方所设区镇站点应当经甲方和所在区镇审核同意。
- 5、甲方提供乙方服务运营所需的软件系统。
- 6、甲方负责对乙方的服务项目、收费标准等进行审核。

（二）乙方责任

- 1、乙方需按照每小时不低于 23 元的价格支付护理员服务费。
- 2、乙方需按照标准化服务规范，为全部养老护理员开展岗前业务培训。
- 3、乙方所提供的全部服务项目（包括自费项目）、收费标准须书面报甲方审核并同意后方可实行。
- 4、乙方有义务为全体工作人员购买意外险。
- 5、乙方需按照投标文件约定，承诺张景为本项目负责人，且该负责人需常驻太仓。
- 6、乙方需按照投标文件配备符合相关学历、资格证书的管理团队、护理人员。
- 7、乙方需按照每服务 500 名老人配置 1 名管理人员。
- 8、乙方配备的护理员年龄最高不超过 65 周岁。
- 9、乙方要及时回访服务对象，积极宣传居家养老服务政策；指导护理员，利用甲方的信息平台，做好服务对象相关需求信息的收集记录。
- 10、乙方负责对居家养老服务人员的聘用管理和职业技能培训。劳动年龄段服务人员须签订劳动合同、缴纳社会保险。
- 11、乙方负责对居家养老服务人员服务质量的监督和业绩考评，提升居家养老服务对象对服务质量的满意率。



12、乙方如季度考核结果为“不合格”，需在 15 日内向甲方提交整改方案。

13、乙方必须使用“太仓市综合养老服务信息平台”开展服务。

14、乙方负责购置服务所需的设施设备，如护理员智能手机、办公电脑及家具等。

15、乙方必须自觉遵守和执行国家的各项法律法规，并承担服务运营过程中所发生的一切经济 and 法律责任。

16、乙方工作人员发生工伤、人身损害事故，或造成第三方人身、财产损害，均由乙方负责处理并承担责任。

17、乙方不得将本项目向第三方进行转包、担保、保证、抵押或其他有损害甲方权益的行为，由此引起的一切责任由乙方承担。

18、乙方必须对居家上门服务对象个人信息进行保密，未经同意不得向第三方披露，数据存储符合《信息安全技术个人信息安全规范》（GB/T35273-2020）。

19、乙方需在社会责任履行与职工关爱服务方面投入资金不少于 15 万元，具体资金分配方案以投标文件中承诺的内容为准。

四、违约责任

（一）合同一方未履行本协议约定的条款，导致太仓市居家养老上门服务项目无法顺利实施，使对方受到经济损失的，则视同违约，造成的损失由违约方承担；

（二）合同一方没有法定的或约定的理由而单方面提出解除本协议的，另一方有权要求赔偿损失；

（三）因不可抗力（包括但不限于自然灾害、公共卫生事件、政府行为等）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。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；

五、合同的解除和转让

（一）合同的解除

1、有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

（1）因合同一方违约致使不能实现合同目的或合同无法履行的，另一方有



权解除合同；

(2) 乙方连续两个季度考核不合格(依据《太仓市养老服务工作考评办法》，考核成绩低于 65 分)，则甲方有权解除合同。

(3) 乙方如开展未经甲方审核并同意的业务或服务，则甲方有权解除合同。

(4) 服务周期内，乙方累计被扣款超过 10 万元的，甲方有权向乙方发送书面提醒函，超过 30 万元的，甲方有权向乙方发送书面警告通知书，超过 40 万元的，甲方有权解除合同。

(5) 乙方有工作人员因本项目相关情况，被追究刑事责任的，甲方有权解除合同。

2、有权解除合同的一方，应当在合同的解除情形发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

(二) 合同的转让

合同的部分和全部都不得转让。

六、合同的生效

本合同在双方签字盖章后生效。

七、附则

(一) 合同份数

本合同一式四份，甲乙双方各执二份。

(二) 争议解决

凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，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提起诉讼。

(三) 未尽事宜解释

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国政府采购法》以及其他相关法律法规之规定解释。

甲方：(盖章)

代表人：

联系电话：

地址：

日期：2015年 7月31日

乙方：(盖章)

代表人：

联系电话：

地址：

日期：2015年 7月31日

