南通崇川经济开发区管理委员会（观音山街道）居家和社区养老服务社会化外包采购项目合同书

采 购 单 位（或称甲方）：南通崇川经济开发区管理委员会

成交供应商（或称乙方）：上海申承医疗管理有限公司

生效时间：2025 年 12 月 8 日

签订地点：南通崇川经济开发区管理委员会

根据《政府采购法》、《合同法》及 2025 年 11 月 21 日南通崇川经济开发区管理委员会居家和社区养老服务社会化外包采购项目的评审结果、招标文件及投标文件，经双方协商一致，签订本合同。

一、项目总体目标

1、围绕老年人需求，打造功能全面、内容丰富、服务舒适的观音山街道社区居家养老服务体系，通过专业团队的运营管理和社会资源的加盟服务，为辖区老人提供就近、便捷的社区居家养老服务，并以此为平台，借助信息化手段，通过线上呼叫派单、线下专业团队接单的方式，为居家老人提供多样化、多层次、广覆盖的居家养老服务。

2、本次采购达到崇川经济开发区管理委员会（观音山街道）“政府购买”服务老人的全覆盖、社区其他老年人口社会化专业服务全可及，居民高度满意，服务高度专业，体系高度支持的服务效果。乙方在确保为“政府购买”服务对象提供周到满意服务的前提下，应向社区其他老年人提供专业社会化服务和家庭支持性服务。

二、办公场所及设备扶持

1、甲方提供工作所需的场所、办公设备（办公桌椅、文件柜）、可连网的电脑、可正常使用的固定电话、可正常使用的空调，服务设备以实际交付为准。

2、乙方在开展运营活动期间不得擅自对房屋结构进行破坏，同时应妥善保管和使用甲方提供的设施设备，采购服务期满后，乙方必须保质、保量的退还甲方。乙方运营期间，因保管、使用不当造成甲方设施设备损坏或报废的，应负责维修或按照市场价*成新率=补偿款进行赔偿。

3、乙方可根据自身运营活动开展的需要，适当添置设施设备，所添置物品的所有权归乙方所有。

三、服务内容及要求

乙方须为“政府购买”服务对象提供生活照料、健康服务、便民应急、专业护理、心理慰藉、外出助行、助医服务、助药服务、文化娱乐、医疗康复、家庭支持等服务项目。甲方将对乙方的服务报价对外公示，原则上服务期内不得调整，若在服务期内乙方需调整服务价格，或新增其他服务内容（清单内没有涵盖的项目），调整原因及收费标准须提前书面报甲方，经审核同意后方可执行（若当地物价部门有其他审核意见的，以物价部门给出的意见为准）。

以下功能配置中基本服务是甲方要求的最基本的功能配置要求，乙方不得减少，特色服务乙方可根据老人实际需求提供。乙方可根据自己服务特色、服务方案自行增加服务功能，但新增服务功能必须书面征得甲方同意后方可对外开放、实施。

（一）基本服务

1、生活照料

（1）助餐：按照相关标准设置中央厨房，分定点助餐、上门送餐两类开展助餐服务。分不同价位标准的套餐。使用卫生环保型餐具；定时消毒餐具；每周菜谱公示；送餐时间按约定的用餐的时间送达。其他社会人员的服务费不超过崇川区限价。

（2）日间托管：为失能、半失能老人提供日间托管照料服务。

2、健康服务（卫健）

（1）健康状况评估：为辖区老人提供身体状况测评（含阶段评估），并出具评估报告，建立家庭健康档案；对接纳的残疾人服务对象要预先进行评定，符合要求的要与其本人或监护人签订服务协议，所有服务对象要建立个人服务档案，并做好残疾人之家的残疾人员的日常活动记录。

（2）健康管理：为老者定制锻炼计划，配备健身教练督促计划执行；为患慢性病老人提供慢病管理、药物管理、健康小常识每日推送服务；为老人提供汗蒸按摩服务。

（3）活动开展：负责社区健康小屋每月至少开展一次健康讲座，协助各社区每月组织开展一次健康促进活动。

3、便民应急服务

（1）应急救援：要有 24 小时可接通的应急电话，链接充足资源，提供应急服务。

（2）洗脚修脚：提供定点修脚、除鸡眼、甲沟炎、灰指甲、修脚垫等服务。

（3）服装加工：清洗。提供定点代收衣物，送去洗熨、裁剪、修补服务。

（4）家电维修：提供空调移机、空调加氟，维修家电，开换锁等服务。

（5）生活助洁：地面清洁、厨卫清洁、家居用品清洁、理发洁面、家庭助浴等服务。

（6）用品租赁：为长者提供适老辅助用品租赁服务。

4、专业护理

（1）机构助浴：依托专业机构为失能长者提供机构助浴服务。

（2）中医服务：为长者提供上门理疗按摩服务。

（3）专业服务：为特定老人提供造瘘护理、压疮护理服务。

5、心理慰藉

（1）陪伴沟通：提供上门陪聊、读报等服务。

（2）心理疏导：邀请专业心理咨询师为长者及其家人提供心理咨询。

（3）安心敲门：对独居和空巢老人定期敲门问候，知状况、解难题。（具体名单由街道提供）。

6、外出助行

为长者提供陪同出行服务、负责接送。

7、助医服务

能对接本地三甲医疗资源，为长者提供预约就诊、陪同就医服务。

8、助药服务

为长者紧急需要提供助药服务（限 OTC 药物），24 小时以内送达。

9、文化娱乐

依托站点，定期开展老年文体活动、书法绘画、手工制作、读书交流、棋牌切磋等活动，丰富老年文化生活，展示老年风采，营造文明和谐的养老、乐老氛围。

（1）日常活动

包括：棋牌、健身、阅览、亲子互动、开放文体活动场所等，活动安排有计划，需公示。

（2）专题活动

结合重阳节、春节、中秋节、端午节等传统节日开展专题活动，全年参与活动的老人不少于辖区老年人口的 10%，每次参与人数不少于 50 人，让老人在参与中获得快乐、健康。

（二）特色服务

1、医疗康复

（1）健康咨询。就老年人健康、养生问题，邀请中医坐诊，提供专业指导意见。

（2）健康管理。为老人制定健康管理方案，进行专业干预，如控油、戒烟、慢病监控等。

（3）康复训练。提供定点或上门的康复训练服务，租售器材费用不高于市场价。

（4）康复护理。上门提供失禁护理、床上移动、擦浴、更衣等护理服务。

2、家庭支持

（1）家政培训。上门为家庭人员提供家政知识培训。

（2）护理培训。上门为家庭人员提供家庭成员老年护理知识培训。

四、团队人员配备要求

1、项目经理：1 人，资深养老服务管理从业人员，负责整个服务中心及站点的管理。

2、管理人员：全职 18 人。居家养老服务中心（国胜社区居家养老服务站）安排 2 名全职人员；太平社区居家养老服务站、中桥社区居家养老服务站、山港桥社区居家养老服务站、 十八湾居家养老服务站、中沙社区居家养老服务站、盘香沟社区居家养老服务站、世伦桥社区居家养老服务站、埭伍桥社区居家养老服务站、三桥社区居家养老服务站、学堂桥社区居家养老服务站、新胜社区居家养老服务站、青龙桥社区居家养老服务站、明星社区居家养老服务站、二桥社区居家养老服务站、星火社区居家养老服务站、洪济社区居家养老服务站共 16 家居家养老服务站各安排 1 名全职人员。（以实际运营站点数量为准）（合同期间，如新增社区居家养老服务站点，新增站点需每个站点配备一名全职人员。）

3、医疗服务人员：全职 4 人。安排 1 名全科医生或康复师（需具备中医理疗资质）服务居家养老服务中心（国胜社区居家养老服务站）并安排 1 名医疗护理员。另 2 名全科医生或康复师负责 16 个服务站点。

4、财务人员：专兼职 1 人。

5、居家上门服务人员：需配备成熟团队，有相应服务资质特别是护理资质，根据服务需求配足服务人员，能及时响应老人服务需求。

五、管理运营要求

1、需要有成熟稳定的智慧养老信息服务平台和服务热线，能及时响应、处理服务需求。信息服务平台能够联通崇川区居家养老呼叫平台，满足服务工单的

派送、流转、监管、统计、结算等功能，使居家养老服务全程可监控、全程透明化。要能通过信息服务平台和服务热线及时响应满足老人需求，应急事件 3 分钟内要有人员响应处理，并派人员上门；一般事件和服务需求半小时内要有人员处理响应或上门服务。

2、按规定购买食品安全险。

3、开放、服务时间

（1）居家养老服务站（中心）开放服务时间：

周一至周五：8:30--17:00

周末及法定节假日，须安排工作人员值班，满足老人基本需求（若有就餐需求，须保证供餐不间断），值班时间：9:00--16:00。

（2）呼叫及信息平台。需要 24 小时能呼通、有回应，能提供紧急应急服务。

六、考核机制

乙方必须按照甲方的要求做好服务台账清单，每半年送甲方审核，并积极配合各级部门工作检查。 街道派驻专业人员每半年对乙方进行实效评估，取平均分值。

1、政府购买服务对象：要逐人上门了解服务需求，建立一人一档的服务包，满意率要达到 90%以上。

2、到社区居家养老服务站接受服务的老人数占辖区老人的比例月均不少于 10%；到街道居家养老服务中心接受服务的老人数占辖区老人的比例月均不少于 20%。

3、要建立完整详细的工作台账，居家上门服务对服务对象、服务过程有记录，服务效果有回访，线上服务系统有痕迹，满意率达到 90%以上。

4、乙方必须按照甲方的要求做好服务台账清单，每半年送甲方审核，并积极配合各级部门工作检查。每半年甲方对供应商进行运行实效和服务满意度测评考核，满分为 100 分。甲方将成立考核小组，每半年对乙方进行运行实效和服务满意度测评考核。运营实效是乙方在开展为老服务方面常态化、规范化、持续化的服务效果。街道派驻专业人员、社区民政工作人员每半年对乙方进行实效评估，取平均分值，细则见附件。

5、每半年百分制考核中，测评结果分为“优”“良”“一般”。 运营实效和服务满意度总分≥90 分以上为“优”，80 分≤总分＜90 分为“良”，70 分≤总分＜80 分为“一般”。乙方整个年度（两次考核得分平均值）测评结果为“优”

的，运营费用按照财政拨付定额的100%进行结算；服务测评为“良”的，运营费用按照财政拨付定额的95%进行结算；服务测评为“一般”的，运营费用按照财政拨付定额的90%进行结算。运营费用在财政拨款到位后，根据考核情况一年合同期满一次性结算；“政府购买”服务费用按每季度实际消费金额的87.5%结算。低于70分不合格，要对负责人进行谈话并要求不足的地方进行整改，同时扣除部分运营费用。下季度还是低于70分的，甲方有权终止合约，并没收履约保证金。

七、退出机制

1、甲方将在每半年通过服务对象对乙方进行满意度调查，若乙方半年服务满意度达不到90%，甲方有权责令限期整改。如在规定的期限内未能整改到位，乙方须在甲方规定期限内退出该服务项目。

2、合同履行过程中，若乙方未能完全响应甲方及招标文件要求，以及未按照投标文件及合同条款提供服务的，不服从甲方管理等情况的，甲方有权责令其在规定期限内无条件退出该服务项目。

3、若乙方在合同履行过程中存在安全管理重大疏忽、服务及价格弄虚作假、对服务对象造成重大人身伤害及财产损失等情况时，甲方有权责令其在规定期限内无条件退出该服务项目，并承担相应的经济赔偿及法律责任。

4、乙方在上级部门相关考核中不达标的，甲方有权责令限期整改。连续两次不达标的，并且在规定的期限内未能整改到位，乙方须在甲方规定期限内无条件退出该服务项目。

乙方因上述原因或其他违反法律法规政策相关规定被甲方责令退出的，甲方有权根据项目的履行情况酌情扣除部分或全部履约保证金。运营费用根据半年考核结果及实际服务时间按比例结算。乙方须严格按照退出机制履约，若出现被责令退出的现象，不得无理取闹，纠缠不清。

八、合同价格与支付

1、目前年度居家养老服务费约人民币280万元，服务费用按每季度实际消费金额的87.5%结算。

2、运营费用在财政拨款到位后，根据考核情况一年合同期满一次性结算。

3.如遇政策调整，按上级政策执行。

九、服务期

3年，合同一年一签。经甲方考核合格的续订下一年合同。3年考核均为良

以上可经双方协商后直接续约。

在本项目服务期间，乙方须完全响应甲方及招标文件要求，并严格按照投标文件及合同条款提供服务，且在甲方每半年百分考核中运营实效和服务满意度总分均大于等于80分的，下一年度可与甲方续约，甲方对本项目不再重新招标。如另外新增提供喘息照护、临终关怀等服务的社区长者之家等嵌入式养老机构时可优先考虑由乙方承办。

乙方在甲方每半年百分考核中运营实效和服务满意度连续两次总分均在70分以下的，甲方不再续约，本项目进行重新招标。

十、履约保证金

1、本项目履约保证金为伍万元。

2、乙方经甲方考核合格后续签下一年合同，履约保证金不退还。若乙方在按要求保质保量的履行完成该项目1年期的服务并配合本项目下一年度服务供应商的交接工作顺利完成后，一次性无息退还履约保证金。

十一、其他事项

1、合同履约期间，如出现重大综合管理缺陷，甲方有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行相应的处罚。

2、乙方提供在本项目服务合同到期后，为甲方提供关于本项目后续服务的配合，其内容必须包括配合甲方规划本项目下一合同期的招标工作及交接工作，与该项目下一合同期成交人做好技术交底及相应的衔接工作。

3、乙方在履约期间，违反下列规定将被解除合同：

（1）严禁将服务转包他人；

（2）相关考核办法的有关规定。

4、合同履行期间由于乙方的责任，违反管理考核规章等情形或造成社会不良影响的，甲方有权根据情节轻重采取以下一项或多项措施：

（1）解除与乙方的合同；

（2）限制其在以后项目中的投标；

（3）涉及违约金、赔偿金或其他应付费用的，甲方有权从应支付乙方的服务季度结算款、已缴付的履约保证金等可扣款项中扣除（若上述款项不足或没有可扣除款项，乙方应另行向甲方支付）。

（4）如乙方无正当理由拖延服务，甲方有权从应支付乙方的服务季度结算款、年度运营经费、已缴付的履约保证金等可扣款项中进行扣款（若上述款项不

足或没有可扣除款项，乙方应另行向甲方支付）。

5、乙方所提供的器材器械，在退出服务后有权拆卸带走，但不得破坏房屋结构、毁坏公共设施；乙方所提供器材器械在退出服务后 30 日内未拆卸带走的，视为无偿赠予甲方。

6、乙方在合同履行过程中发生的水电费、网络费、固话费由甲方承担，房屋及硬件设施损坏、因服务质量有问题、服务不当等自身原因造成服务对象损失等情况时，若乙方拒不履行缴费或赔偿义务的，甲方有权直接从运营费用中扣除，不足部分从履约保证金中直接扣除，若运营费用及履约保证金两者金额仍然不足以缴费或赔偿费用的，不足部分由乙方自行承担。

十二、合同的解除和转让

1、 本合同有效期内，任何一方不得擅自终止合同，否则应负担所造成的一切损失。若一方需终止合同，必须提前三个月书面通知对方，经双方达成一致意见后，可以解除合同。

2、 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1） 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同。

（2） 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

（3） 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力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。

3、合同的部分和全部都不得转让。

十三、合同的生效

本合同在乙方缴纳履约保证金、甲乙双方签字盖章后即生效。

十四、争议的解决

甲乙双方因合同发生争议，应在招标采购单位的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十五、附则

1 、合同份数：一式贰份，甲方、乙方各壹份。

2、 本合同文件使用中文书写、解释和说明。

3、 本合同履行过程中产生的纪要、协议以及成交通知书、投标文件和招标文件为本合同的附件，与合同具有同等效力。

十六、未尽事宜

本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府

采购法》及其相关配套法律法规之规定解释。

采购单位（或甲方）：

法定代表人：

委托代理人：

2025 年 12 月 8 日

中标人（或乙方）：

法定代表人：

委托代理人：

2025 年 12 月 8 日