

2025 泰州医药高新区(高港区)居家养老 上门服务合同（三标段）

甲 方： 泰州医药高新技术产业开发区（泰州市高港区）社会事业和退役军人事务局

乙 方： 无锡朗高养老集团股份有限公司（联合体单位：泰州市永康资产管理有限公司）

见证方： 江苏建泰工程项目管理有限公司

依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实守信的原则，双方在平等、自愿、协商一致的基础上，达成如下合同条款：

一、项目名称：2025 年泰州医药高新区（高港区）居家养老上门服务项目

二、项目编号：JSZC-321203-JTTZ-G2025-0036

三、服务区域：泰州医药高新区（高港区）寺巷、白马、大泗、野徐。具体服务点位由甲方统筹调剂，乙方须无条件配合，不得拒绝或拖延前往指定区域提供服务。

四、服务内容：开展居家养老上门服务；承接居家养老服务中心、街道日间照料中心（街道综合性养老服务中心）、慈善社工站等社区服务设施运营；示范性乡村养老互助睦邻点、老年人助餐点建设及运营；开展民政养老服务。详见《招标文件采购需求》。

五、服务期限：自合同生效之日一年。

六、合同价款：总价款预测 215 万元，此金额不作为结算依据，具体结算以区级养老服务指导中心平台（居家上门服务监管项目组）确认出具的有效服务工单实际数据为准。结算费用拨付给泰州市永康资产管理有限公司。

若乙方服务存在工单造假，甲方有权对造假工单不予结算，且按造假工单数量的 5

倍扣减当期结算费用；情节严重的（单次造假工单数量 ≥ 5 单或季度累计造假工单数量 ≥ 10 单），甲方有权终止合同并没收履约保证金。

七、服务要求

（一）开展居家养老上门服务

1. 根据甲方提供的服务对象名单和市区服务项目、标准分类实施居家养老上门服务。

①补贴对象

具有泰州医药高新技术产业开发区（泰州市高港区）户籍、居住在泰州市区范围内符合下列条件之一的 60 周岁及以上的失能半失能老年人或 70 周岁及以上的自理老年人：

特困人员；城乡低保对象；重点优抚对象；计划生育扶助对象。

②普惠对象

具有泰州医药高新技术产业开发区（泰州市高港区）户籍、居住在泰州市区范围内、80 周岁及以上的老年人。

③其他政府购买服务对象：根据省市相关政策和高质量考核要求另行确定的服务对象。

以上三类对象身份重合的，按最高补贴标准计算，不重复享受补贴。服务对象身份由甲方负责审核确认，乙方不得自行判定或拒绝为甲方认定的对象提供服务。

有下列情形之一的不能享受居家养老服务政策：①入住养老机构的；②已经享受政府购买服务其他补贴的老人。

2. 根据甲方要求完成每月上门服务次数和服务覆盖率，对接受居家养老上门服务对象应服务尽服务。

3. 根据特殊服务对象个性化需求开展精准服务，在做好评估的基础上，尽可能予以满足。根据不同类型老人，开展整岁生日、特殊贡献、端午中秋重阳、临终关怀等慰问关爱公益活动，提升老人幸福感、获得感、满意度。

4. 遵循老人自愿接受服务原则，助老员每天服务工单原则上不超过 9 单，服务时间应在当天上午 7:30 开始至 19:00 结束（甲方可根据季节变化适时调整）。

5. 必须严格按照区级养老服务指导中心平台（居家上门服务监管项目组）要求人脸扫描、扫码或规定的其他技术方式开展上门服务。

6. 工作人员身体健康无残疾，形象佳，无犯罪记录和不良嗜好，年龄原则上男性不超过 58 周岁，女性不超过 55 周岁，身体健康、业务能力优秀的可以适当放宽年龄限制（男性不超过 60 周岁，女性不超过 57 周岁）。

7. 基本要求

（1）自愿服务：服务必须依据老人意愿开展，不得强制服务。

（2）不得替代：不得以现金或货物等形式替代服务。

（3）不可转包。不得以任何形式进行转包。

（4）助老员年龄 18 周岁以上、60 周岁以下，持有健康证明。

（5）乙方统一接受医药高新区（高港区）养老服务指导中心平台（居家上门服务监管项目组）管理，使用居家养老上门服务监管系统。

（6）乙方严格执行江苏省、泰州市及医药高新区（高港区）居家养老上门服务相关政策，设立专门质量督查或客服岗位，开展服务质量抽查工作，并建立档案。

（7）乙方必须为所有一线服务人员购买团体意外险，并留底备查。中标供应商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，均由中标供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，采购方不承担任何责任。

（8）助老员行为规范要求：仪表仪容端庄、大方、整洁；统一着装、配备工号牌；提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰；主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；尊老敬老，对老年人富有爱心。

（9）每年至少参加 1 次管理培训活动（含养老院、护理院组织的培训或者区级以上的培训），服务人员的培训上岗率不低于 90%。

8. 市场化及专业化服务要求

（1）集中化服务

乙方承诺在开展居家养老上门服务基础上，每周集中在社区居家养老服务中心、睦邻点、助餐点等社区养老服务设施，通过专业化团队或链接专业化服务资源，每个月市场化服务不低于 20 人，服务费用控制在 20 元/人/次/（服务时长不少于 30 分钟）。

（2）专业化服务

乙方承诺在开展居家养老上门服务工单中，要有医护、康复、维修水电工、社工等专业人员提供专业化服务，助浴、抽油烟机清洗、空调清洗、门窗维修清洗、疏通管道、家电维修等服务项目，每月上述专业化服务工单合计不少于 20 单（服务时长不少于 30 分钟）。

（3）有偿服务

对有经济能力的老年人运用市场化方式开展有偿服务，如专业医疗护理、心理疏导、全程陪护、深度保洁、开荒保洁、外墙清洗等符合老人需求服务。

（4）特别事项

乙方如不能按质按量完成上述集中化、专业化服务，采购人有权扣除乙方相关服务费用，按照缺口数量的 5 倍、30 元/次的标准 5 倍，扣除居家上门服务结算费用，连续 3 个月都出现服务数量缺口，视为供应商综合实力不足，次年招标不再考虑乙方。

八、养老服务设施建设运营和服务要求

（一）建设、运营

1.应甲方要求承接养老机构运营、改造提升等工作。

2.应甲方要求承接社区居家养老服务中心、老年人助餐点、睦邻点、街道综合性养老服务中心（日间照料中心）等养老服务设施的建设和运营（全区范围内可结合实际调剂建设、运营点位），在关键区域安装智能监控设备，链接区级养老服务指导中心和监管平台，做好养老服务政策宣传和服务。

3.社区养老服务设施运营需各配备 1 名以上专职工作人员、1 名兼职人员，每周开放时间不少于 5 天，每日开放时间不少于 6 小时，每周组织各类养老主题活动不少于 1 次，每月不少于 4 次，配合甲方完成文明创建等相关工作。

（二）社区居家养老服务

1.乙方开展家庭养老照护床位服务。

2.乙方对服务区域内的特殊困难老年人，通过上门入户、电话视频等形式，落实定期探访制度，将探访关爱服务按要求上传到指定平台。

3.应甲方要求，乙方在具备资质的前提下，承接本区养老护理员培训业务。

九、管理要求

1.流程要求

乙方需按照市、区两级居家养老上门服务相关文件，以及医药高新区（高港区）养老服务指导中心要求，规范服务人员严格按照标准开展上门服务。

2.培训要求

乙方开展服务前，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，持证上岗率须不低于 70%。未取得证书的人员不得独立提供服务。

乙方每个月必须开展岗中培训，培训相关资料留底备查。

3.日常管理

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。

4.应急处置

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。

5.乙方需配备开展服务项目所需工具设备，服务人员必须统一着装，服装须符合采购人要求。

6.工资不得以现金形式发放，必须通过打卡形式发放。

7.信息维护：中标供应商要对服务对象等数据进行动态维护，并安排专人负责。

8.数据保密：中标供应商不得违反法律规定及采购人管理要求擅自处理系统中的老年人数据信息。团队及助老员不得向任何单位和个人泄露老人个人信息。保密义务为长期，不因合同终止而终止。

十、人员配备要求

1.乙方承诺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 7 天；项目管理团队必须具有相应的组织架构和配备相应人员，康复护理、心理慰藉、社会工作、护士等特殊工种服务人员须有国家规定的职业资格证书或相应的培训资历证明，前述资历证明需在合同签订后 3 日内向甲方提供并备案。在合同期间内如更换项目人员需经过甲方同意，并保证更换人员拥有相同的资历。

2.同一片区、同一中标商的助老员统一录入区级养老服务指导中心平台，在服务区域内自由调换，老人线上、线下自由选择助老员，不固定派单。

十一、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 如甲方对乙方服务质量不满意，甲方可随时终止合同。
2. 甲方向乙方提供服务对象名单，并协助乙方为服务对象提供上门服务。
3. 审定乙方提交的工作计划、服务方案，并提出整改意见。
4. 加强监管和业务指导，甲方依托区级养老服务指导中心平台（居家上门服务监管项目组）对乙方进行业务指导，加强监管指导。
5. 甲方对乙方服务工单按季度或半年结算一次，如遇特殊情形按实际情况适当延期支付。

6. 甲方审定乙方报备的个性服务和公益服务方案，并统一组织方案实施。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方按投标承诺根据甲方要求集中办公，接受甲方业务指导、资金使用等统一监督管理。乙方项目负责人应随时参加甲方召集的会议、培训等活动。乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，或将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2. 乙方组织上门服务的助老员做到 5 个“统一”，即统一配备符合要求的智能手机（助老员自备），统一标识工作服，统一格式工作证、工具包（包括指甲钳、血压计、理发工具等），统一服务流程和规范，统一考核标准和管理要求。

3. 上门服务的助老员均需进行岗前培训并加强开展日常培训教育，达到在未来可以根据甲方的需求随时拓展服务内容和服务量。

4. 乙方按投标承诺拟投入本项目的人员应身体健康品德优良并能胜任此项工作，签订用工协议并为其购买相关保险，如服务过程中遇到人身安全、财产安全和伤亡事故均与甲方无关。上门服务助老员均需持有《健康证》。

5. 乙方按照甲方委托和工作要求，在规定的时间内完成服务对象上门走访、基础数据采集、上报管理平台汇总等各项工作。自合同签订之日起 15 日内开展居家上门服务。如无正当原因逾期未开展服务，则甲方有权终止本合同。乙方拟开展的服务内容和服务对象需向甲方报备并经同意后开展服务。

6. 乙方负责督促助老员服务质量和时长，安排固定工作人员与管理平台衔接，负责本标段内助老员和服务对象的建议和意见、投诉等工作，并按甲方要求及时处理当日工作中的问题。未经甲方书面许可，乙方工作人员不得进入管理平台办公室。

7. 乙方与所聘用工作人员和助老员发生劳资、管理等纠纷，需在相关法律法规内妥善解决，与甲方无关。如给甲方造成损失的，需要全额赔偿甲方。

8. 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修复。

9. 乙方在服务过程中需严格执行和落实上级部门关于安全和疫情防控政策措施。

10. 乙方如不按约定支付助老员工资，或以克扣、拖欠、截留、回扣、好处费等方式收取助老员资金或物品的，甲方有权终止合同，履约保证金不予退还，情节严重的移交相关部门处理。

十二、考核及服务费支付方式

1. 甲方依据区级养老服务指导中心平台（居家上门服务监管项目组认定的每月实际合格工单数，按季度或半年结算，乙方须开具正规发票至甲方进行资金结算。

2. 甲方依据区级养老服务指导中心平台（居家上门服务监管项目组）对乙方采用百分制打分进行月度考核，考评得分 85 分（含 85 分）以上为合格；85 分以下每扣减 1 分，按比例扣减 1%履约保证金，直至扣完约保证金。连续两个月或两个季度考评得

分低于 80 分，采购人有权终止合同。

3. 如发生考评不合格产生履约保证金扣款情况，乙方需在次月 5 日前补足履约保证金，否则甲方有权终止合同。

十三、违约责任

1. 甲乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予对方相应经济赔偿。

2. 乙方如迟延履行合同、不完全履行合同，未能履行合同义务（除不可抗力因素外）甲方均有权解除合同，并就乙方承担合同总金额 20% 的违约金。

3. 经催告后，甲方不能按合同付款，乙方有权终止本合同承担的管理目标及责任。

4. 乙方不能完成管理和服务目标累计三次的，甲方有权解除本合同，同时要求乙方承担合同总金额 20% 的违约金。

5. 乙方所提供的服务项目与合同要求不符或服务过程出现失误的，按下述情形及规定承担相应责任：

①一般性失误：若上门服务导致服务对象财产损失，经核实后，乙方承担相关损失。第一次甲方进行口头警告，第二次甲方将下发书面整改通知，同时扣除上月项目管理费的 5%；

②较大失误：若上门服务导致服务对象残疾、患重病，经核实后，乙方承担相关损失。甲方直接下发书面整改通知，同时扣除上月项目管理费的 10%；

③严重失误：若上门服务导致服务对象非正常死亡，经核实后，乙方承担相关法律责任和经济损失，甲方立即终止合同，同时没收乙方履约保证金。对因上述原因终止合同而造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不给予补偿和赔偿。

除不可抗力原因外，项目需求中规定的服务和正常工作不得中断。如因乙方原因中断服务的，每发生一次，乙方承担相关损失，并扣除履约保证金的 10%。

6. 如果甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方允许的更长时间内乙方未能予以答复，该索赔应视为已经被乙方接受。甲方将从乙方项目管理费用中扣除索赔金额，同时保

留进一步索赔的权利。

7. 乙方出现严重失信、欺诈和侵害服务对象权益等行为，甲方有权向省民政厅建议将其列为养老服务市场失信联合惩戒对象名单，并列入内部失信名单。

十四、不可抗力事件处理

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。

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。

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。

十五、知识产权

乙方应保证甲方免除并承担由于甲方在其本国使用该项目时而引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行动、行政程序索赔、请求等以及甲方为此而产生的损失和损害、费用和支出（包括律师费）。

十六、履约保证金

乙方签订合同前需按规定向甲方指定的账户缴纳标段中标金额的 5% 支付履约保证金，金额为人民币 10.75 万元。待项目履行结束后一次性无息退还。

十七、争议的解决

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，向泰州市高港区人民法院起诉。守约方为维护自身合法权益所产生的诉讼费、鉴定费、保全费、律师费等，均由违约方承担。

十八、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权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《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

十九、合同的组成部分

本合同条款、中标通知书、招标文件、投标文件及乙方在澄清时的书面承诺等构



成合同的组成部分。

二十、本合同一式四份，甲方执一份、乙方执两份、采购代理机构（见证方）执一份。

甲方：

地址：

法定代表人或其授权代表：

联系电话：



乙方：

地址：

法定代表人或其授权代表：

联系电话：92300



2015.11.26

见证方：

地址：

法定代表人或其授权代表：

联系电话：

