居家养老服务中心运营委托协议

甲方（委托方）：靖江市新桥镇人民政府

乙方（受托方）：靖江市乐居健康产业有限公司

根据靖民〔2019〕40号文件精神，积极引导社会力量参与居家养老服务建设，提升其规范化、专业化、常态化、精细化服务水平，建立老年人居家养老服务数据库，健全信息化管理，实现全市社区居家养老服务可持续发展，靖江市新桥镇人民政府通过市级招投标平台对外发包，由靖江市乐居健康产业有限公司中标，对22家新桥镇居家养老服务中心（2A：孝化村、务本村、三太村、新柏村、文东村、四墩子社区；3A：新合村、新桥村、水三村、双龙村、益民村、三兴村、德胜村、滨江村、太东村、五星村、礼圣村、太和村、礼士村、振兴社区、礼士社区、富江新苑社区）进行运营。

一、甲方权利和义务

1.甲方负责监督各村、社区提供标准型居家养老服务中心。

2.甲方负责监督各村、社区居家养老服务中心做好运营设施维护和管理，积极为乙方开展服务及活动提供便利，做好养老积分卡登记及矛盾协调、思想教育等工作。

3.甲方根据第三方提供的运营达标报告、考核情况将民政局下拨到镇财政和资产管理办公室的社区居家养老服务运营补贴经费（76万元/年）足额拨付给乙方（按合同期间的实际运营月份结算），下拨资金审批由甲方负责，用作乙方单位线上客服、居家养老服务中心工作人员工资、居家养老信息平台系统维护、举行活动、培训等经费运营补助，乙方应当按付款周期提供相应的足额发票。若乙方未能达到运营标准，甲方有权按比例扣减相应补贴经费，并以书面形式通知乙方。

4.甲方配合乙方做好居家养老服务中心工作人员（会基本手机操作）的聘用工作，工资由乙方支付。

5.甲方负责监督乙方做好辖区内居民信息筛选登记入网和信息更新维护工作，有老年人口详细信息分类登记并录入居家养老信息平台，每年对老年人信息及时更新。

6.甲方有权对合同规定范围内乙方服务行为进行监督和检查，拥有监管权，有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量以及提供的服务是否规范。甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

7.甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法不予支付补贴经费。

二、乙方权利和义务

1.乙方须妥善管理和使用相关配套设施，做到用电、用水及饮食安全，充分发挥居家养老服务中心的作用，为社区老年人提供优质、快捷、周到的居家养老服务。

2.乙方须提供居家养老信息平台，信息化管理老年人数据，接受统一监管。为辖区内困难、失（半失）能、失独、空巢、独居、三无、五保等居民提供服务项目，包括：助餐、助洁、助浴、助医、助急、助行、助乐、助修、助购等9助服务（在服务期内，如养老政策有新增服务项目，将再做相应调整）。工作日按时正常开放，信息化管理服务记录（含服务对象信息、服务时间、服务内容、服务图片）。每月为老年人提供1次以上集体助老服务，每年重大传统节日举办老年人集体活动4次以上，并同步以重大传统节日为契机，组织各类志愿者和义工，结对关爱空巢、独居老人等群体开展为民服务和志愿服务活动，具有文字记录和图片资料。

3.乙方要根据市民政局、镇民政部门规范化要求开展居家养老服务工作。

4.乙方为社区（3A）老年人提供经常服务的日均人数不少于10人，对外公布为老服务热线和服务质量投诉电话。

5.乙方要明确服务项目、次数、流程、收费标准等具体内容，并进行公示上墙。

6.乙方内部有明确的工作职责，做好服务记录（含服务对象花名册，服务情况统计，服务情况反馈）资料台账，实行信息化管理，建立居家养老服务人员的奖惩制度和培训计划。具备咨询、培训和指导功能。

7.乙方有人员培训和奖惩制度；有安全管理和风险规避制度；有财务管理制度，实行专账管理，专款专用，各项支出符合财务相关规定；有意见箱（簿），对群众提出的建议意见，及时落实整改；为老年人提供24小时应急救助紧急呼叫服务，实现接听、记录、联络、救助、备案等衔接有序的高效服务，有图片，文字记录；各连锁中心服务人员统一着装，接受专业培训不少于10课时，持证上岗率达90%以上。

8.乙方整合养老服务资源，发挥异业联盟作用，发展各类为老服务组织，努力拓展市场化服务项目以及综合性的社区服务项目，实现自我造血，尽量减轻政府的财政负担。

9.乙方应确保服务期间内自身人员及被服务人员的安全，制定并执行严格的安全操作规程和应急预案。乙方应为所有服务人员购买相应的职业责任保险，并为被服务人员提供必要的安全保障措施。若发生安全事故，乙方应立即采取措施防止损害扩大，并在第一时间内向甲方报告，同时承担由此产生的所有责任和费用。

10.政策法规规定乙方承担的其他养老服务责任。

三、协议期限

1、协议期限自2026年1月1日至2026年12月31日。

2、甲乙双方在协议期限内，需保持建筑的结构完整，不得随意变更社区养老服务用房的性质和用途。如遇政府规划调整需要变更，甲方需提前三个月提出，并按标准化建设要求，重新安排社区养老服务用房，乙方无条件服从。

3、市级部门通过考核系统对服务质效进行常规监督，新桥镇、相关村（社区）定期不定期对服务质量、服务内容满意度进行抽查、评估。居家养老服务中心运营补贴标准根据季度得分确定，其中得分>80分的，当季度按3A级标准核算补贴;60分≤得分<80分当季度按2A级标准核算补贴。低于60分，当季度不予核算补贴。实际补贴金额=评级对应标准金额-月度未达标开放的扣减金额。

4、本协议未尽事宜，甲乙双方通过友好协商解决。

5、本协议一式贰份，甲乙双方各持一份。

甲方：（盖章）　　代表人：　　（签字或盖章）

乙方：（盖章）　　代表人：　　（签字或盖章）

2025年12月29日