

淮安区政府购买居家养老上门服务项目

采

购

合

同

甲方：淮安市淮安区民政局

乙方：江苏禾康养老产业（集团）有限公司

日期：2026 年 9 月 20 日

甲方：淮安市淮安区民政局

乙方：江苏禾康养老产业（集团）有限公司

甲、乙双方根据项目编号 JSZC-320803-SCZD-G2026-0006 的政府购买居家养老上门服务项目（第一标段）公开招标采购结果及招标文件的要求，经协商一致，达成如下采购合同：

一、服务对象

一是低保家庭的重度和完全失能老年人；

二是低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人；

以上对象不得跨类别重复享受，服务对象根据上级要求适时调整。

二、服务内容：为老人提供助洁、助餐、助行、助购、助医、助乐、精神慰藉、健康咨询等居家上门服务。

三、服务频次及标准：低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人，平均每人每月不高于 2 次，每次不少于 1 小时，每次 30 元；低保家庭的重度和完全失能老年人，平均每人每月不高于 4 次，每次不少于 1 小时，每次 30 元。

四、运营街道、社区养老服务中心

一标段运营山阳街道 1 家综合性养老服务中心，站前新村、城郊社区、公园村等 3 家居家养老服务中心或互助养老睦邻点。涉及运营补贴，根据市、区相关规定执行。

二标段运营淮城街道、新城城市广场 2 家综合性养老服务中心，运东村、楼栋社区、六珠社区、海棠广场、亚特蓝郡 5 家居家养老服

务中心或互助养老睦邻点。涉及运营补贴，根据市、区相关规定执行。

五、服务范围及服务对象人数

采购需求：为淮安区约 1631 名老人提供政府购买居家养老服务。

服务对象主要为以下类型老年人：

一标段服务范围，河下街道、山阳街道、钦工镇、顺河镇、苏嘴镇、漕运镇、范集镇、白马湖农场、石塘镇、平桥镇；

一标段人数：低保家庭的重度或完全失能老年人约 170 人；

低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人约 677 人；

二标段服务范围，淮城街道、朱桥镇、施河镇、车桥镇、流均镇、博里镇、复兴镇；

二标段人数：低保家庭的重度或完全失能老年人约 165 人；

低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人约 619 人；

六、合同金额

本合同总金额（大写）为人民币 柒拾叁万贰仟伍佰元
元整（¥73.25 万），其中服务对象服务费为 30 元/小时/人，按照实际服务人数据实结算，可以采用数字人民币形式支付。

七、合同履行期限和地点

服务期限：2026 年 10 月-2027 年 9 月。

服务地点：第一标段范围

八、付款方式

1、据实结算，甲方根据合同，对乙方的统计数据确认，确认无误后，根据数据计算，每三个月支付服务费用，收到发票之日起 15 日内完成支付。

2、按照不超过中标服务人数的实际服务人数结算服务费用，按

三个月服务总费用的 75%拨付；其余 25%款额，由年终根据乙方实际服务年终考核评估结果，按比例拨付。

3、甲方将根据评估结果，根据得分情况进行年终剩余款项的拨付。如得分达 90 分(含)以上的，据实支付剩余服务费用给乙方；如得分 80-89 分的，甲方将在应据实支付乙方剩余费用的基础上扣除 5%；如得分为 70-79 分的，甲方将在应据实支付乙方剩余费用的基础上扣除 10%；如得分低于 70 分的，甲方将在应据实支付乙方费用的基础上扣除 50%，并且甲方有权让乙方限时整改，乙方整改不到位的，甲方有权终止合同。

九、双方权利与义务

（一）甲方的权利与义务

1、甲方负责申请资金，根据服务对象实际人数按本合同约定的标准跟乙方据实结算。

2、甲方有权对合同规定范围内乙方的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。对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。

3、对居家养老服务的实施进行监督指导，引入第三方对购买服务成效进行评估，并对评估结果加以运用。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。

4、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

5、根据本合同规定，按约定向乙方支付应付服务费用。

6、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

（二）乙方的权利与义务

1、乙方应提供服务范围内的镇、街道的服务项目种类、数量以及总费用等数据的月报表、季度报表。能够根据甲方或上级部门要求随时提供相关数据。

2、建设规范标准的区域居家养老服务线上养老信息服务和线下养老实体服务；

3、乙方为符合条件的老人提供居家养老服务，负责居家养老服务

平台的日常维护，组建呼叫中心团队、负责平台相关服务资源的整合和日常管理，为服务对象提供紧急救援、生活照料、家政服务、精神关怀等服务。

4、乙方为工作人员购买相关保险，为服务过程中可能给客户带来的财产损失做保障，工作人员的服务标准详见本招标文件的服务标准。

5、构建覆盖全区的居家养老服务团队，并组织规范化培训，确保按时限、按需求、按标准提供社区线上养老信息服务和线下养老实体服务；

6、诚信合法经营，确保服务对象及其相关人员的信息保密安全，对经营行为负独立法律责任；乙方不得将本项目转包、分包给他人，违反此约定，甲方有权解除合同。

7、接受并配合做好政府购买服务项目的督查、评估，按要求抓好问题整改；

8、乙方应及时更新服务对象信息并保证信息准确、完整，向监管部门提供服务对象及服务内容信息，提出改进服务的意见建议。

9、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

10、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

11、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

12、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

13、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

十、其它要求

1、乙方制定合理的薪资标准，内部管理人员及服务人员的薪资（含一切福利待遇、保险等）由乙方承担，其中每月支付给一线助老服务人员（不含管理人员）工资总额不得低于工单费的 65%。

2、乙方的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，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的

责任，甲方不承担任何责任。

3、乙方必须遵守国家有关采购保密规定及采购人的要求，并不得对外泄漏服务对象的个人所有的信息，且不得私自保留，如因乙方原因导致信息泄露，应承担违约责任，并自行承担一切法律后果。

4、乙方负责添置项目服务过程中应服务内容需要的用品用具，工作人员的服装和工具由乙方承担。

5、因乙方管理不善，造成工作范围内的设施、设备等损坏的，由直接负责人赔偿，若直接负责人因故无法赔偿的，甲方有权要求乙方负责赔偿损失，情节严重的可终止合同甚至诉诸法律。

6、合同履行期间，如遇国家、省、市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要求。如遇有文件明确要求该项目停止，本合同相应终止。

7、成交投标单位对商品的包装应按照“财办库〔2020〕123号《关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知》”执行。涉及设备运维参考《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库【2023】7号文）执行。中标人在供货过程中能做到低碳物流、环保节约、提高资源利用率。

十一、履约保证金（本项目不收取履约保证金）

十二、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、合同生效及其它

本合同经甲方、乙双方加盖CA电子公章后生效。如有变动，必须经甲方、乙方协商一致，方可更改。本合同一式四份，甲乙双方各执贰份。

十四、组成本合同的文件包括

- 1、合同格式及条款；
- 2、招标文件和乙方的投标文件；

3、中标通知书；

4、甲乙双方商定的其他必要文件。上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

甲 方：（CA 电子公章）

单位盖章：

代表签字：

签订日期：2026 年 9 月 20 日

乙 方：（CA 电子公章）

单位盖章：

代表签字：

签订日期：2026 年 9 月 20 日

二、合同条款

1. 定义

本合同中下列术语应解释为：

(1) “合同”系指甲方和乙方（以下简称合同双方）签署的、合同格式中列明的合同双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

(2) “合同价”系指根据合同规定，乙方在完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

(3) “货物（含软件及相关服务）”系指乙方按合同要求，须向甲方提供的一切设备、机械、仪表、备件、工具、技术及手册等有关材料。

(4) “服务”系指根据合同规定乙方承担与供货有关的所有辅助服务，如运输、保险以及其它的服务，如安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的义务。

(5) “甲方”系指购买货物（含软件及相关服务）的单位。

(6) “乙方”系指根据合同规定提供货物（含软件及相关服务）和服务的投标人。

(7) “见证方”系指江苏诚则达工程项目管理有限公司。

2. 技术规范

2.1 提交货物（含软件及相关服务）的技术规范应与招标文件的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及投标文件的规格响应表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3. 专利权

3.1 乙方须保障甲方在使用该货物（含软件及相关服务）或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权、版权、专有技术

等权利的指控。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切损失和费用。

4. 包装要求

4.1 本项目中涉及商品的包装应按照“财办库〔2020〕123号《关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知》”执行，在供货、安装过程中能够做到低碳物流、环保节约、提高资源利用率；涉及设备运维参考《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库【2023】7号文）执行。

4.2 除合同另有规定外，乙方提供的全部货物（含软件及相关服务），均应按相应的标准保护措施进行包装，使包装适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物（含软件及相关服务）安全无损运抵现场。由于包装不善所引起的货物（含软件及相关服务）锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

4.3 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

5. 装运标志

5.1 乙方应在每一包装箱邻接的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

- （1）收货人
- （2）合同号
- （3）装运标志
- （4）收货人代号
- （5）目的地
- （6）货物（含软件及相关服务）名称、品目号和箱号
- （7）毛重 / 净重
- （8）尺寸（长 X 宽 X 高，以厘米计）

5.2 如果货物（含软件及相关服务）单件重量在两吨或两吨以

上,乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标志标明“重心”和“吊装点”,以便装卸和搬运。根据货物(含软件及相关服务)的特点和运输的不同要求,乙方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“勿倒置”、“防潮”等字样和其他适当的标记。

5.3 因缺少装运标志或者装运标志不明确导致货物在运输、装卸过程中产生的损失,乙方应承担相应的过错责任。

6. 付款方式

6.1 本合同以数字人民币付款。

6.2 乙方应按照与甲方签订的合同规定交货。交货后乙方向甲方提供下列单据,甲方按合同规定审核后付款:

- (1) 发票;
- (2) 制造厂家出具的质量检验证书等;
- (3) 装箱单;
- (4) 验收合格证;
- (5) 使用方加盖公章证明货物交付使用合格的验收表。

6.3 甲方将按招标文件中规定的付款方式安排付款。

7. 伴随服务

7.1 乙方应按照国家有关规定和合同中所附的服务承诺提供服务。

7.2 除第 7.1 条规定外,乙方还应提供下列服务:

- (1) 货物的现场安装和启动监督;
- (2) 提供货物组装和维修所需的工具;
- (3) 在合同中乙方承诺的期限内对所提供货物实施运行监督、维修,但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期内应承担的义务;
- (4) 在项目交货现场就货物的安装、启动、运行、维护对甲方

人员进行培训。

7.3 伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

8. 质量保证

8.1 乙方应保证货物（含软件及相关服务）是全新的，未使用过的，是用一流的工艺和最佳材料制造而成的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证所提供的货物（含软件及相关服务）经正确安装、正常运转和保养在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物（含软件及相关服务）质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而造成的任何不足或故障负责。

8.2 根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门检验结果，或者在质量保证期内，如果货物（含软件及相关服务）的数量、质量或规格与合同不符，或证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应在一个月内以书面形式通知乙方，提出索赔。

8.3 乙方在收到通知后三十天内应免费维修或更换有缺陷的货物（含软件及相关服务）或部件。

8.4 如果乙方在收到通知后三十天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

8.5 除合同专用条款规定外，合同项下货物（含软件及相关服务）的质量保证期为自货物（含软件及相关服务）通过最终验收起12个月。

9. 检验及安装

9.1 在交货前，制造商应对货物（含软件及相关服务）的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明货物（含软件及相关服务）符合合同规定的证书。该证书将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不

应视为最终检验。制造商检验的结果和细节应在证书中加以说明。

9.2 货物（含软件及相关服务）运抵现场后，甲方将对货物（含软件及相关服务）的质量、规格、数量和重量进行检验，并出具检验证书。如发现货物（含软件及相关服务）的规格或数量或两者都与合同不符，甲方有权在货物（含软件及相关服务）运抵现场后 90 天内，根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的检验证书向乙方提出索赔，除责任由保险公司或运输部门承担之外。

9.3 如果货物（含软件及相关服务）的质量和规格与合同不符，或在第 11 条规定的质量保证期内证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料，甲方将有权向乙方提出索赔。

9.4 甲方有权提出在货物（含软件及相关服务）制造过程中派人到制造厂进行监造，乙方有义务为甲方监造人员提供方便。

9.5 制造厂对所供货物（含软件及相关服务）进行机械运转试验和性能试验时，必须提前通知甲方。

9.6 货物（含软件及相关服务）的安装按招标文件要求进行。

10. 索赔

10.1 除责任应由保险公司或运输部门承担之外，甲方有权根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的商检证书向乙方提出索赔。

10.2 在第 8 条和第 9 条规定的检验期和质量保证期内，如果乙方对甲方提出的索赔和差异负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 乙方同意退货，并按合同规定的同种货币将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物（含软件及相

关服务)所需的其它必要费用。

(2) 根据货物(含软件及相关服务)的低劣程度、损坏程度以及甲方遭受损失的数额,经买卖双方商定降低货物(含软件及相关服务)的价格。

(3) 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物(含软件及相关服务)来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分,乙方应承担一切费用和 risk 并负担甲方所发生的一切直接费用。同时,乙方应按合同第 8 条规定,相应延长修补或被更换部件或货物(含软件及相关服务)的质量保证期。

10.3 如果在甲方发出索赔通知后 30 天内,乙方未能答复,上述索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方同意的更长时间内,按照第 10.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜,甲方将从已付款或从乙方开具的履约保证金中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额,甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

11. 拖延交货

11.1 乙方应按照合同专用条款中规定的交货期交货和提供服务。

11.2 如果乙方毫无理由地拖延交货,将受到以下制裁:没收履约保证金,加收违约损失赔偿和 / 或终止合同。

11.3 在履行合同过程中,如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况,应及时以书面形式将不能按时交货的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应进行分析,可通过修改合同,酌情延长交货时间。

12. 误期赔偿

12.1 除合同条款第 13 条规定外,如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务,甲方将从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同

项目的其他补救方法，赔偿费按每天迟交货物交货价或未提供服务费用的 0.5%计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限为误期货物或服务合同价的 5%。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方和见证方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

13.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电报、传真或电传通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用特快专递寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续 120 天，甲方有权单方解除本合同，且无需承担任何违约责任。

14. 税费

14.1 中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费，均由甲方负担。

14.2 中国政府根据现行税法规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

15. 仲裁

15.1 买卖双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，任何一方均可按“中华人民共和国合同法”规定提交调解和仲裁。

15.2 仲裁裁决应为终局裁决，对双方均具有约束力。

15.3 仲裁费除仲裁机构另有裁决外应由败诉方负担。

15.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，合同其他部分继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 乙方有下列违约情况之一，并在收到甲方违约通知后的 15 日内，或经甲方书面认可延长的期限内未能纠正其过失，甲方可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同。在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出索赔。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延期的限期内提供全部或部分货物（含软件及相关服务）；

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 在甲方根据第 16.1 和 17.1 条规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方式购买与未交货物（含软件及相关服务）类似的货物（含软件及相关服务），乙方应对购买类似货物（含软件及相关服务）所超出的费用负责。而且乙方还应继续执行合同中未终止的部分。

17. 破产中止合同

17.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方和见证方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该中止合同将不损害或影响甲方和使用方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

18. 转让

18.1 除甲方和见证方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

19. 合同生效及其它

19.1 下列文件均为本合同不可分割的组成部分，且其优先解释顺序为：（1）本合同及其附件；（2）中标通知书；（3）乙方投标文件（含澄清文件）；（4）招标文件（含招标答疑、补充文件）。乙方在合同履行过程中若发生服务内容缩减、服务不及时的现象，甲方有权对乙方处以适当的经济处罚。

19.2 本合同经甲、乙双方加盖电子签章后生效。

19.3 合同货物交付使用后所发生的合同纠纷，甲方与乙方进行处理。

19.4 如需修改或补充合同内容，应经乙方、甲方协商，签署书面修改或补充协议。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

19.5 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲 方：

乙 方：

单位盖章：（电子签章）

单位盖章：（电子签章）

代表签字：

代表签字：

签订日期：2026 年 9 月 20 日

签订日期：2026 年 9 月 20 日

项目采购需求

一、项目概述

1. 项目名称：政府购买居家养老上门服务项目

2. 预算金额：1 标段（采购包 1）： 73.25 万元；

2 标段（采购包 2）： 68.35 万元；

3. 采购需求：为淮安区约 1631 名老人提供政府购买居家养老服务；

服务单价：30 元/小时。

注：本项目执行统一价格补贴标准，服务单价：30 元/小时，报价不作为评审因素，即投标人的报价应与本项目的采购预算价一致。

4. 服务范围及服务对象人数

服务对象主要为以下类型老年人：

一标段服务范围，河下街道、山阳街道、钦工镇、顺河镇、苏嘴镇、漕运镇、范集镇、白马湖农场、石塘镇、平桥镇；

一标段人数：低保家庭的重度或完全失能老年人约 170 人；

低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人约 677 人；

二标段服务范围，淮城街道、朱桥镇、施河镇、车桥镇、流均镇、博里镇、复兴镇；

二标段人数：低保家庭的重度或完全失能老年人约 165 人；

低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人约 619 人；

以上对象不得跨类别重复享受，服务对象根据上级要求适时调整。

4. 服务期限：2026 年 10 月-2027 年 9 月。

5. 质量要求：符合相关国家标准、行业标准及招标文件的要求。

二、采购需求及内容：

服务内容：为老人提供助洁、助餐、助行、助购、助医、助乐、

精神慰藉、健康咨询等居家上门服务。

服务频次及标准：低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人，平均每人每月不高于 2 次，每次不少于 1 小时，每次 30 元；低保家庭的重度和完全失能老年人，平均每人每月不高于 4 次，每次不少于 1 小时，每次 30 元。

一标段运营山阳街道综合性养老服务中心，站前新村、城郊社区、公园村等 3 家居家养老服务中心或互助养老睦邻点。涉及运营补贴，根据市、区相关规定执行。

二标段运营淮城街道、新城城市广场 2 家综合性养老服务中心，运东村、楼栋社区、六珠社区、海棠广场、亚特蓝郡 5 家居家养老服务中心或互助养老睦邻点。涉及运营补贴，根据市、区相关规定执行。

三、场地布置及设施设备

(1) 根据现有智慧养老服务信息平台设施设备为基础，具体的运营场地由采购人负责协调安排，中标人负责保证在现有平台设施基础上，补充其他必备的运营及办公设备，以保证智慧养老服务信息平台的正常运营，凡是涉及相关场地更换及设备迁移相关费用均由中标人承担，需采购人认可后正式投入使用；

(2) 中标人需在 20 日内按照采购人要求完成呼叫中心场地的布置及相关办公设施的准备及调试，按照民政局要求及项目实际需要，部署并研发相关运营及展示系统，在 30 日内完成智慧养老平台正式运营；

(3) 投标人需要有呼叫中心运营相关资质和经验，确保能够在运营过程中，保证呼叫中心及线上服务健康规范的运营。投标人应保证服务时使用的软件技术经过专业技术信息服务认证或经第三方专业测评机构测试并出具专业报告，保证专业技术的稳定性和可靠性。

五、系统运营要求

中标人须配备不少于 3 人的话务员团队，呼叫中心负责对老人打来的各类电话的接听、一站式服务的开启及管理、对各类服务的电话回

访、对老人进行主动关爱；呼叫中心提供 7*24 小时人工在线服务，保证应对各种紧急突发事件，随时为老人服务。

智慧养老平台的信息系统对上门服务、呼叫中心服务及社区服务的所有环节实施智能化运营和管理，并对各类数据进行归集和分析，对各类服务进一步持续优化。指挥中心通过大屏/系统实时监控全区养老服务情况，包括智慧养老服务在每个镇、街道开展情况和服务状态。

投标人须在满足平台正常顺畅运营和总体发展功能需要的基础上，免费进行系统开发、升级和改造，确保信息平台系统安全等级保护通过相关部门备案证实。研究、开发出适合民政部门需求的模块。

养老服务信息管理系统须具备以下功能：

（1）呼叫服务运营及指挥调度

依托移动互联网、物联网技术，形成以智能工单为核心的居家养老服务及运营智慧系统，让服务人员的服务流程化、标准化、数据化。通过流程化的工单管理模式，让整个服务流程从老人→平台→服务商→服务人员→老人监护人→老人，形成一个闭环，对服务质量监督起到关键性作用。

通过系统将线上服务、线下上门服务、老人满意度，服务商合格率等信息统一串联起来，实现立体化监管。基于自身开发的系统，对各级监管部门提供监管端口，让政府随时查看，调阅所有的服务情况。

1) 服务监管要求：

①服务过程支持实时视频抽查，且需展示连线过程中的各类通讯状态（忙线、无人应答、拒接、挂断等），同时服务人员 app 需支持熄屏状态下也可收到视频通话响铃；

②服务过程自动采集服务人员活动轨迹、服务工时、服务过程录音等，并支持实时查看当前服务人员位置和录音调听以及异常工单服务过程轨迹完整追溯，且能对问题工单进行处理并留痕；

③服务完成后，老人可对服务进行语音或视频评价。

④组建线下服务质量监督员核查机制，能够结合线上服务，常态化实现线下服务质量监督暗访；

2) 服务人员便捷及安全性:

①具有自主研发的养老服务端 APP，用于护理人员上门的服务全流程监管，且有针对该 APP 获得软件著作权证书的；为了保证当地人员顺利地招募及培训上岗，App 支持助老员在多家主流应用市场自行下载；

②服务人员 App 支持人脸识别技术完成身份确认，识别过程中无需老人做任何肢体配合，且识别响应速度小于 3 秒，并对演示人员的面部照片进行识别后能够有效甄别出当前服务老人的真实性；

③服务人员 App 支持人脸识别以及微信登录，支持服务对象准确定位，具有服务过程中定位手机超出服务规定范围的预警功能，具有服务照片翻拍预警功能，提升服务安全性，准确性；

④养老服务管理平台支持微信登录，且登录后所有页面必须有登录人员信息水印，确保数据安全性。

(2) 紧急救助及呼叫服务

呼叫中心不仅仅是紧急呼叫援助，还承担着服务工单预约，服务工单回访，定期主动关爱，预约提醒事项，生活服务代叫等等一站式服务。

(3) 管理养老服务大数据

可以通过平台将老人的个人数据、服务数据、健康数据以及本服务组织工作数据等各类信息进行大数据管理。此类数据除了能够帮助进一步服务好老人外，也能为淮安区各级政府制定、执行养老服务政策提供相关的数据支撑。

(4) 展示养老服务成果

可以根据采购人要求开发设计养老服务展示模块，及时对接其他养老服务投标单位相关数据，确保全区养老服务成果、资源得到全面立体展示。

六、居家服务运营要求

(一) 线上服务标准及要求

1、线上平台运营团队

(1) 中标人应组建线上话务员服务团队，并配备相应座席设备设施，保障线上服务能够正常有序地开展；

(2) 中标人需要保障夜间紧急援助需求，做到 24 小时有人接听反馈。

2、线上服务内容及标准

中标人应为政府购买服务的服务对象提供信息收集、建立老年人基本信息档案、紧急救助、定期回访、主动关爱等服务；为政府购买服务对象提供专业、规范的养老及便民服务，做到有呼必应、有问必答、有求必帮。及时宣传养老服务政策、加强与老人的沟通联系，不断提高老人对政府购买服务政策的知晓度、提高居家服务的质量和水平。

线上服务包含线上生活问候、精神慰藉、紧急救援、信息咨询等内容。具体服务内容如下：

- (1) 要求实现老年人的信息管理。
- (2) 提供紧急救援服务（含紧急救援及指导）。
- (3) 提供健康咨询服务。
- (4) 根据老人的需求，定期进行电话回访、短信回访及上门回访，对老人进行心理关爱、节日问候、生日电话祝福、天气提醒，了解老人的服务需求，提供精神慰藉服务。
- (5) 根据老人的需求，提供第三方转介服务。

信息平台服务。利用社区居家养老信息服务平台，通过信息化方式为本项目服务进行管理：①登记归档服务对象的个人信息，便于随时调用并保证信息安全；②定期电话、短信及上门回访，对老人进行心理关爱、节日问候、生日电话祝福、天气提醒，了解老人的服务需求；③接听或转接打入平台的非特定老人求助电话，并尽力给予帮助；④利用信息化平台对服务进行监督管理，保证服务工单的完成率和满意率。

服务类别	服务项目	服务内容及要求
------	------	---------

紧急救援	应急建议	在老人遭遇意外或紧急情况时，能够迅速提供黄金十分钟的“自救”或“互救”应急建议
	协助安排救护车辆	在老人遭遇意外或紧急情况时，协助其呼叫急救中心电话，并跟踪救护车的救援进程
	急救医院推介	向老人推介实施急救的医疗医院
	住院指导	指导办理住院手续并提供住院注意事项咨询
	110 报警	在老人遭遇意外情况时，代为呼叫 110，指导急救人员车辆到达客户地点
	火警呼救	在老人遭遇意外情况时，代为呼叫 119，指导急救人员车辆到达客户地点
	联络家属	在老人遭遇意外或紧急情况时，协助其联系家属或紧急联系人
精神慰藉	主动关爱	定期进行电话回访，了解老人需求，关爱老人身心健康
	生日祝福	电话祝福老人生日快乐并提醒家人陪同老人过生日
	节日问候	节假日送去贴心祝福及叮咛
	天气提醒	天气突变或恶劣天气提醒老人外出注意
	换季叮咛	季节气候变化提醒老人注意增减衣物
	用药提醒	定时提醒患者按时吃药
	提醒子女	提醒子女看望老人，同时提议帮助老人洗浴，理发，修剪指甲等老年人日常生活注意事项
	生活信息	公交线路、火车、飞机、轮船时刻表查询，天气预报及公共机构信息查询
	事项提醒	提醒老人晨练、外出、休息、就医等注意事项
第三方转介服务	水电维修	在老人有水电维修、房屋维修、管道疏通等需求时，线上服务人员帮助老人转介第三方服务商，具体维修的服务费用由老人自行承担。
	房屋维修	
	管道疏通	
	其他服务	

老年人健康管理	建立健康档案	定期收集老年人血压、血糖、血氧、血脂，体重等必要的健康信息，并记录在案；定期为老人提供义诊，并记录相关义诊数据；根据测量血压、血糖数据以及义诊数据，根据数据更新健康档案
	健康讲座	在社区不定期举办健康知识讲座

（二）线下服务标准及要求

投标单位应围绕为辖区内老人提供送餐助餐、生活照料、康复护理、应急服务、精神慰藉等居家上门服务，制定和落实项目实施计划、服务队伍建设规划，确保服务老人的有关要求。投标单位可以在单位时间内进行套餐组合。

1. 具体服务项目及标准（服务内容可组合）

序号	服务类型	服务内容
1	助洁服务	（1）上门入户为老年人开展室内清洁服务和专项清洁服务； （2）室内清洁服务包括地面和墙面清扫，家具及用品擦拭，厨房清洁，卫生间清洁，卧床老年人床铺清洁等；
		（3）专项清洁服务包括空调通风系统清洁，厨房抽油烟机清洁，衣服、床品清洗，室内消毒，老年专用设备清洁服务等。
2	助餐服务	（1）利用自有食堂或与餐饮企业合作、中央厨房配餐等方式向辐射区域内老年人提供符合食品安全规定要求的老年餐，包括集中用餐、上门送餐等；
		（2）帮助老人代买食材、清洗烹饪、协助进食、餐后卫生等。
3	助行服务	（1）助行服务主要分为陪同户外散步和陪同外出； （2）助行服务宜在社区居家养老服务机构室外活动场地或老年人住宅小区及周边区域内进行；
		（3）使用助行器具时应事先检查其性能的安全性，并按助行器具的使用说明进行操作； （4）助行服务应评估和把握老年人的运动量，并注意途中安全。

4	助购服务	(1) 代替老年人采购日常生活用品； (2) 代替老年人领取养老金、邮局包裹等； (3) 代替老年人缴纳公共事业费用（如：代缴水费、电费、燃气费、电话费等）
5	助医服务	(1) 血压检测：常规血压监测，提供康复建议。在为老人提供血糖检测等上门服务时顺便为老人进行血压监测；体温测量：常规体温监测。在为老人提供血糖检测等上门服务时顺便为老人进行体温测量。 (2) 协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药，并及时向老年人家属或其他监护人反馈就医情况； (4) 陪诊就医：助医服务地点为就近的医疗机构，助医服务应注意途中安全。 (5) 遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人服用药品，注意药品正确、计量准确、给药时间准确、给药途径准确、不应擅自给老年人服用任何药品；
6	助乐服务	(1) 组织开展各类有益于身心健康的文化体育娱乐活动，如书法、绘画、棋牌、音乐、舞蹈、手工制作以及健身运动等； (2) 娱乐设施设备、报纸、杂志、图书应完整无尘，设施设备应定期消毒； (3) 文娱室通气设备良好，冷暖设施运转正常，房间温度适宜； (4) 所有活动遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。
7	精神慰藉服务	(1) 根据老年人需求与其交谈，及时掌握老年人的心理变化，对极端的个人问题应给予适度干预； (2) 应制定精神慰藉服务危机处理程序，通过评估及时发现心理问题，按程序处理问题； (3) 提供精神慰藉服务的人员宜由社会工作者、心理咨询师或医护人员担任；必要时可转介服务，由具有资质的组织提供专

		业的服务；尊重、保护老年人的隐私。
8	健康咨询服务	运用营养学、医学以及相关学科的专业知识，遵循健康科学原则，通过健康咨询的技术与方法，为咨询者解除健康问题的专业人员。
9	医疗保健服务	通过预防、诊断、治疗、改善或治愈的疾病、疾病、伤害和其他身心障碍的人
10	康复护理服务	（1）专业康复师为老年人提供康复知识指导和咨询服务； （2）运用综合康复手段，为老年人提供维护身心功能的康复服务。
11	其他	因需定制其他老人需要的服务

2. 政府购买养老上门服务标准

类别	项目	服务标准
日间照料	家务整理	1、开窗通风，保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物品摆放有序，无乱放、乱挂； 2、定期翻晒（被褥，枕头，毛毯等）、更换床上用品（床罩，床单，被套，枕套，枕巾），按老年人习惯整理床铺，保持床铺清洁、美观。
	扫地拖地	1、由内而外清扫地面，垃圾抛入簸箕时不扬尘； 2、由内而外拖洗地面。
送餐 助餐 服务	上门做饭	1、尊重老年人的饮食生活习惯及民族信仰，注意营养，合理配餐； 2、应遵循老人口味合理制作，洗、煮饭菜应干净、卫生，米饭松软、炒菜少盐少油。
	上门送餐	1、根据老人要求准确配餐； 2、送餐上门应及时，保温； 3. 送餐应及时、保温，餐具清洁卫生。
生活照料	上门洗发、理发	简单洗发、理发，修面、挖耳注意安全，做到老人容貌整洁。

(助 洁服 务)		清扫地面落发。
	修剪手脚 指甲	泡脚，洗脚，剪指甲，保持指（趾）甲整洁、无 异味。
	打扫居室	1. 打扫居室卫生，保持客厅、卧室、厨卫整洁； 2. 保持居室整洁美观、目测无灰尘、空气清新无 异味； 3. 保洁用品应及时清洗、消毒，保持清洁及卫生； 4. 由内而外清扫地面，处理垃圾不扬尘； 5. 拖洗地面至清洁无污，并通风保持地面干燥， 防止老人滑倒； 6. 拖地时拖把横向（左右）摆动。 7. 打扫过程中，如遇货币和贵重物品，则应提醒 用户妥善保管。
	居室整理	1. 家庭物品收纳整理； 2. 按需晾晒（棉被，厚毛毯等）、更换床上四件 套； 3. 按老人习惯整理床铺，保持床铺整洁。
	上门衣物 洗涤	1、清洗、更换衣物，无脏污； 2、洗涤前需检查被洗衣物的性状及是否遗留贵 重物品并告知老人或家属； 3、洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒； 4、贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。
生活 料理 （助 行服 务）	陪同外出	1、徒步助行服务一般在老年人住宅小区，最远 不超过 2km 范围； 2、助行服务途中应注意老人行走安全； 3、使用助行器具，应按助行器具使用说明进行 规范操作。
生活	代购、代	1. 代办各种手续、代缴各种费用等日常生活事

料理 (助 购服 务)	办、代缴	务，按照老年人的要求及时办理； 2. 代办前后当面清点钱物、证件、单据等并妥善保管好。 3. 代购日常生活用品，按照老年人的要求及时办理； 4. 代购药品的范围：诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病； 5. 代购药品除老人特别要求外，选择老人居住所在地对应的社区医疗机构或正规药店。
康复 护理 (助 医服 务)	起居服务	1、协助穿脱衣服、如厕，衣物整理放置有序； 2、洗漱（刷牙、洗脸、洗脚等）； 3. 穿衣冷暖适度、保持整洁； 4. 定时为卧床老人翻身，做到无褥疮。
	血糖、血压、体温、检测	1. 上门进行常规血糖、血压、体温监测，记录各项指标
	陪诊就医	1、陪同就诊的情形为：常见病、慢性病复诊；辅助性检查；门诊注射、换药； 2、陪同就诊应注意老人途中安全； 3、就医后及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。
	远程诊疗	1. 在专业人员指导下进行； 2. 应通过专业的设备及系统，能及时进行视频沟通，并根据老年人需求，安排相关医生接入交流； 3. 应能够根据老年人口述情况提出专业治疗意见； 4. 应及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况；

		应能记录和管理用户的健康及体征信息、视频沟通信息，可点选并播放医疗健康相关的视频讲座。
	现场理疗	1、在专业人员指导下进行； 2、应符合老年人的生理心理特点； 3、理疗过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤； 4、根据需要配备相应的合格理疗器具
	医疗保健	1、医疗协助服务：应遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药，协助开展医疗辅助性工作； 2、健康咨询服务：通过电话、网络及讲座或老年学校等方式为老年人提供预防保健、养生护理及老年期营养、心理健康等知识教育。
精神慰藉服务	节假日问候	节假日问候。
	心理咨询	1. 由专业、有资质的人员实施； 2. 观察老人的情绪变化，掌握老人心理特点和基本沟通技巧，并通过心理干预手段调整老人心理状态。
	健康讲座	提供慢性病、老年病相关知识讲座。
	老年大讲堂	提供老年微信课堂、知识讲座。
	文化娱乐活动	组织老人开展各类娱乐活动。
	谈心	1. 相谈服务应以舒缓心情、排遣孤独为原则。 2. 预先了解老年人兴趣爱好等情况。 3. 相谈过程中应与老年人保持良性互动。
	精神支持	读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流。

		尊重并保护老年人隐私
	心理咨询	掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态。
	法律援助	由第三方机构根据老年人需要，提供必要的法律咨询、政策解读等免费、公益类服务。
健康 咨询	健康咨询	通过电话、网络、讲座或老年学校等方式为老人提供预防保健、养生护理及老年期营养、心理健康等知识教育；
	医疗协助	应遵照医嘱及时提醒和督促老人按时服药，协助开展医疗辅助性工作
其他 服务	按需定制	除以上服务以外及用户临时安排的特殊需求

七、人员配置要求

中标人应组建与本项目相匹配的服务团队，建立科学合理的人力资源管理制度和岗位职责，确保服务工作顺利开展，服务质量得到保证。

（1）管理服务团队：配备项目经理 1 名、根据实际需要配备片区负责人、数据技术人员。担任本项目负责人和管理人员必须为中标单位正式聘用人员，并有实施类似项目的经验。

（2）呼叫中心团队：在淮安区组建一支训练有素的呼叫团队，能够熟悉当地的方言与老人们正常交流。保证随时准备应对各种紧急突发事件，随时为老人服务；

（3）专业资质团队：专业服务人员需做到持证上岗。开展专业服务的社工、养老护理、康复治疗或理疗、心理咨询、健康管理、护士、医师等人员必须为中标单位聘用人员并持有与其岗位相适应的资格证书、执业证书或相关证书。对于助医服务，中标人须配备具有医

学健康专业能力的医学顾问作指导。

(4) 上门服务团队：一线服务人员需要身体健康，无任何传染性疾病，年龄原则上不得超过 60 周岁，不得为现任和离任村干部、村组长及其近亲属。人员配置需满足与政府的正常对接，和老人服务需求，保证养老服务的顺利开展，按照服务对象与助老员比例不高于 80: 1。

(5) 老年人能力评估团队：在当地建立一支由 2 名持有老年人能力评估师证书的老年人生活能力评估团队。能针对老年人开展行动能力评估，确定老年人照护等级。为政府根据失能老人数量制定应对政策提供数据参考。

八、制度及安全保障

制定完善规范的管理制度和保障机制，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化。制定管理人员及服务人员的薪资标准（含所有福利、保险等），建立完善的激励奖惩机制。落实相关安全管理要求，确保服务过程中服务对象及服务人员的人身安全。

九、其他服务要求

上述项目需求中涉及的系统运营、软件开发、线上服务、线下场地布置、设施设备及人员配备等发生的费用均包含在线下服务费中，采购人不再另行支付。

十、督查考核

1、对项目负责人的考核标准：

(1) 对整个工作负总责，负责人员安排和相关设备的管理与维护。

(2) 负责与采购人进行日常工作的联络、沟通，按照采购人相关规章制度及考核要求，定期上报工作情况及有关数据、报表等。未按期完成的，每次扣 500 元。

(3) 每月应及时把当月发生的数据汇总，并上传到淮安市虚拟养老服务平台和“金民工程”系统中，如发生延误、上传错误，将对中标单位进行处罚，每延误一次扣款 500 元；每发生一次错误且纠正

不及时的，罚款 1000 元人民币。

(4) 参与采购人组织的定期考核和临时性抽查，对检查发现的问题按要求落实整改。

(5) 严格落实本企业内部考核检查制度，采取定期检查与不定期抽查相结合的方式，奖勤罚懒。

(6) 按要求落实采购人与中标人临时商定的其他服务项目，并保证服务质量。

十一、其他说明

1、投标单位必须对材料的真实性负责，一旦发现造假行为，采购人将取消其投标资格，已成交的将取消其成交资格。

2、本次采购过程中采购人提供的全部文件资料以及经采购人同意的项目技术要求等有关文件材料，均为合同的组成部分。

3、中标投标单位在履行合同过程中，所发生的全部生产、生活费用均由成交投标单位负责。

十二、售后服务及承诺

1. 项目服务期间，中标人所有的工作人员的人身安全以及中标人在服务期间产生的各类安全责任事故均由中标人自行承担。因中标人管理不善，造成服务范围内的设施、设备等损坏的，由中标人负责赔偿；

2. 对于采购人提出更换现场不称职服务人员的要求，中标人须无条件服从；

3. 本项目验收评审过程中，中标人应积极配合并无条件提供技术服务。

十三、报价要求

1、本次招标价格按全费用固定单价报价方式（投标报价不随市场和国家政策性文件调整而调整），固定单价 30 元/小时；

2、投标报价应是招标文件所确定招标范围内全部工作内容的价格体现，以及为完成上述内容所必须的全部人工、设备、材料、随设备提供的备品配件及专用工具的价格、包装费、运杂费及运输保险费、

安装费、调试费、线上线下服务费、招标代理费、质保期内的维护保养费用、有关人员培训费、税金及投标人认为需要的其它费用等。对投标人认为未考虑到的费用采购人将不予支付，并认为此项费用已包含在投标报价中；

十四、其它

1、中标人必须遵守国家有关采购保密规定及采购方的要求，并不得对外泄漏服务对象的个人所有信息。平台中录入的老年人服务所有信息属于秘密信息，中标人不得泄露，且不得私自保留，如因中标人原因导致信息泄露，应承担违约责任，并自行承担一切法律后果。

2、中标人必须建立本地法律援助站或法律援助站依托单位。

3、中标人在履行合同期间，在淮安区辖区内进行本次采购外的服务内容，其服务标准应不低于本次招标要求且服务单价不高于本项目中标单价，且必须向采购人备案后方可实施。

4、合同履行期间，如遇国家、省、市相关部门出台相关文件，对本合同的履行有进一步要求的，中标人承诺无条件执行相关要求。

5、其它未尽事项按国家、地方有关法律、法规、规章规定办理。

十五、应充分响应的技术规范 and 商务条款

本文件所提出的技术规范及要求、付款方式、交货地点、交货时间、服务内容等重要商务要求，投标单位应充分响应，否则评标委员会有权酌情认定为实质性或重大负偏离。

十六、其他要求

成交投标单位对商品的包装应按照“财办库〔2020〕123号《关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知》”执行。涉及设备运维参考《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库【2023】7号文）执行。成交投标单位在供货过程中能做到低碳物流、环保节约、提高资源利用率。

