

2026 年为全区特殊困难老年人购买居家养老

上门服务项目（采购包 1）合同

甲方：淮安市清江浦区民政局

乙方：上海天与智慧养老服务有限公司

甲、乙双方根据项目编号 JSZC-320812-HAFY-G2025-0008 的 2026 年为全区特殊困难老年人购买居家养老上门服务项目公开招标采购结果及招标文件的要求，经协商一致，达成如下购销合同：

一、服务及要求

本合同所提供的服务及要求详见“项目采购需求”（附后）。

二、合同金额

本合同的总金额（大写）为：捌拾万伍仟元，单价为：30 元/时。

三、服务时间和地点

服务时间：一年，合同签订后 15 日历天内完成居家社区养老服务团队、运营管理团队组建，为服务对象提供线上、线下养老服务。

服务地点：淮安市清江浦区

四、付款

每季度服务结束后，拿出当季 80% 的服务费用，按当季有效服务工时和月度考核、季度考核结果，对应下列所属档次付款（采购人收到发票之日起 15 日内完成支付）：

1、当季月度和季度考核结果得分率均在 95%（含）以上的，按实际服务量全额拨付服务费用；

2、当季月度和季度考核结果得分率有一项未达 95%（不含，不能低于 80%）的，按实际服务量 × 两项考核结果中未达 95%（不含）的得分率拨付服务费用；

3、当季月度和季度考核结果得分率均未达到 95%（不含，不能

低于 80%) 的，按实际服务量×(当季月度和季度考核得分率)拨付服务费用；

4、当季月度和季度考核结果得分率有一项未达到 80% (不含)的，按实际服务量×(当季月度和季度考核得分率)×50%后拨付服务费用；

5、当季月度和季度考核结果得分率均低于 80% (不含) 的，当季服务费用不予结算；

6、连续三个月月度考核或连续两个季度考核得分率低于 80% (不含) 的，采购人有权解除合同，没收服务组织缴纳的履约保证金同时要求服务组织按照中标总价 5%的标准支付违约金。

7、每年最后一个季度政府购买居家养老上门服务费用和前三个季度剩余服务费用，由我局委托审计机构对全年居家上门服务情况审计后，按照审计结果结算。

五、验收

甲方按招标文件相关要求进行。如需委托第三方验收，第三方是指：_____ / _____，验收费用由甲方承担。因乙方交付的货物不符合标准导致甲方重复支出的验收费用，由乙方承担。

六、履约保证金

1、乙方交纳人民币 16100 元作为本合同的履约保证金。(合同金额的 2%)

2、乙方提供的履约保证金可以是人民币形式(银行本票、汇票、支票、电汇)，或银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等多种形式。

3、乙方选取银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等形式的向采购人缴纳的，如保函(担保、保险等)的约定期到期但乙方履约仍未结束的，乙方须进行续保。

4、乙方选取以履约保函(保险)形式向采购人缴纳的，按照《关

于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（苏财购【2023】150号）的要求，登录“政府采购电子履约保函（保险）平台”，选择第三方机构并提交保函（保险）申请，经审核通过后支付相关费用。

5、如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

6、履约保证金在合同约定期间内不予退还或者应完全有效，约定期间届满之日起5个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；逾期退还的，按中国人民银行同期贷款基利率上浮20%后的利率支付超期资金占用费，但因乙方自身原因导致无法及时退还的除外。

7、履约保证金在合同约定期间内不予退还或者应完全有效，履约保证金在项目验收合格后无息退还给乙方。

七、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商解决，若协商不成，作如下____处理：

1、申请仲裁。选定仲裁机构为淮安市仲裁委员会。

2、提起诉讼。约定由采购人所在地法院管辖。

八、合同生效及其它

本合同经甲、乙双方加盖电子签章后生效。如有变动，必须经甲方、乙方协商一致后，方可更改。

九、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：

单位盖章：（电子签章）

代表签字：朱红艳

签定日期：2025年12月22日

乙方：

单位盖章：（电子签章）

代表签字：

签定日期：2025年12月22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。

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、安装过程中能到做到低碳物流、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）安全无损运抵至现场。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的之外。

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的之外，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风险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

中行

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 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

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，合同其它部分继续执行。

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合理时间内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失，甲方可以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，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方中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力。

18. 转让

18.1 除甲方事先书面同意外，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 淮安方宇管理咨询有限公司招标文件、乙方提交的投标文件、本次招标的中标通知书和乙方的澄清等内容将作为本次采购合同文件的主要内容。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。

项目采购需求

一、项目基本情况

- 1、项目名称：2026年为全区特殊困难老年人购买居家养老服务项目
- 2、预算金额：本项目采购预算价为157万元，其中一标段预算价约80.5万元，二标段预算价约76.5万元。
- 3、采购需求：在采购人的指导下负责对接清江浦区养老服务平台，统一使用平台系统软件，组织团队为约2200名符合清江浦区政府购买服务政策的老年人提供居家养老服务。
- 4、标段划分：二个，本项目二个标段兼投不兼中，本项目的评标、定标顺序按照标段号的自然顺序（即一标段→二标段）。
- 一标段：黄码镇、盐河街道、长东街道、清河街道、清浦街道、淮海街道、水渡口街道、闸口街道（8个）供应商负责为片区内的老人提供居家上门服务。
- 5、合同履行期限：一年，合同签订后15日历天内完成居家社区养老服务团队、运营管理团队组建，为服务对象提供线上、线下养老服务。

序号	类别		服务人数
1	一类	低保家庭（含低保边缘户、支出型困难家庭）和分散供养特困人员中60周岁以上的重度或完全失能老年人	52
2	二类	①低保对象（含低保边缘户、支出型困难家庭）和分散供养特困人员中60周岁及以上中度失能老年人 ②低保家庭（含低保边缘户、支出型困难家庭）中60周岁以上失独老年人	120
		③低保对象（含低保边缘户、支出型困难家庭）和分散供养特困人员中80周岁以上老年人（与一类和二类①②不重复人员）	64
		④60周岁以上探访关爱服务对象（含空巢独居、重残重病独居等特殊困难老年人（不与一类和二类①②③重合）	约130
3	三类	①低保对象（含低保边缘户、支出型困难家庭）和分散供养特困人员中60周岁以上老年人（与一类、二类不重复人员）	426
		②60周岁以上重度失能、完全失能等需要政府提供居家上门服务的特殊困难老年人	约250
合计			1042

最终按实际服务量予以结算，如因空巢独居、失能老人数量的增加、在不突破服务总额的前提下，以年服务金额为准。以上服务人数按照2025年11月社会救助科经济困难家

庭资料和 2024 年《清江浦区特困、低保、低保边缘户等低收入家庭老年人能力评估服务项目》(ZQHJY-QC-磋商 20240701) 的评估结果测算。

二、技术要求及相关说明

(一) 居家服务运营要求

1、平台及系统对接要求

1.1 实施本项目时，供应商必须使用采购人指定系统软件开展服务工作。系统软件的功能由采购人协调落实，供应商服从采购人的统一管理和要求。

1.2 所有服务人员统一使用规定系统 APP 进行工单操作，按照要求完成签入、签出、拍照、录音等具体流程（助老员上门提供服务时，使用手机“APP”定位签到，开始服务前拍服务对象门头照 1 张，拍老人正面照或与老人合影照 1 张，服务中根据服务项目上传体现服务内容、服务效果前后对比照片、老人或家属签字确认照，服务结束后上传体现服务过程和质量评价的录音或视频，时间不少于 15 秒，每张服务照片要留有水印显示拍摄时间和拍摄地点）。供应商需要及时在系统内对服务人员的工单进行审核并确认结单。

2、线上服务标准及要求

投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、线上关爱、服务工单预约、服务工单审核、服务工单回访、咨询等服务。

3、线下服务标准及要求

中标供应商组建居家养老管理团队和养老服务人员团队，在指定区域内按照相关规定要求开展线下服务。

3.1 服务对象及标准（特殊困难群体标准将根据省市要求进行实时调整）

序号	类别		补贴标准（元/人/月）
1	一类	低保家庭（含低保边缘户、支出型困难家庭）和分散供养特困人员中 60 周岁以上的重度或完全失能老年人	每人每月不少于 4 次，每次不少于 1 小时。 (每月服务金额不低于 180 元)
2	二类	①低保对象（含低保边缘户、支出型困难家庭）和分散供养特困人员中 60 周岁及以上中度失能老年人 ②低保家庭（含低保边缘户、支出型困难家庭）中 60 周岁以上失独老年人 ③低保对象（含低保边缘户、支出型困难家庭）和分散供养特困人员中 80 周岁以上老年人（与一类和二类①②不重复人员）	每人每月不少于 2 次，每次不少于 1 小时，其中④每人每周不少于 1 次，每次不少于 1 小时，需同时落实《江苏省开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见》对各类特殊困难老年人按照要求开展探访关爱。(每月服务

		④60周岁以上探访关爱服务对象（含空巢独居、重残重病独居等特殊困难老年人（不与一类和二类①②③重合）	金额不低于120元）
3	三类	①低保对象（含低保边缘户、支出型困难家庭）和分散供养特困人员中60周岁以上老年人（与一类、二类不重复人员）	每人每月不少于1次，每次不少于1小时，每月不少于1小时。 (每月服务金额不低于30元)
		②60周岁以上重度失能、完全失能等需要政府提供居家上门服务的特殊困难老年人	

注：具体服务名单以区民政局提供的实际名单为准。服务对象、服务要求和每月服务次数根据相关考核要求适时调整。同时符合上述条件的老年人，按照就高的原则，不重复享受。

3.2 服务内容及标准

根据服务对象，我们设置了基础服务和失能专项服务。参照居家养老上门服务内容根据《居家养老上门服务基本规范》(GB/T 43153-2023)、淮安市居家养老服务项目指导清单(试行)和全市长期护理保险清单，包含但不限于生活照料、基础照护、健康管理、关爱探访、精神慰藉(每年服务次数不宜超过1次)、委托代办、个性定制等养老服务内容(若省、市出台规范性文件，则以最新文件为准。供应商可以在单位时间内进行套餐组合)。

基础服务针对所有符合政府购买条件的老人，供应商根据老人需求来提供一项或多项组合服务，服务价格为30元/小时。

失能老年人专项服务主要针对服务对象中的中度、重度失能老年人，根据老年人或其亲属在服务标准内自主选择服务项目，服务价格为基础服务价格的1.2倍。

(一) 基础服务项目及服务要求

序号	一级目录	二级目录	服务内容
1	助餐	上门做饭	于老人家中制作餐食（包括代为买菜）供老人食用。
2		上门送餐	为老年人上门送餐。
3		集中用餐	陪伴老年人到助餐点用餐。
4	助浴	外出助浴	陪同老年人到公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老机构进行洗浴服务。
5	助洁	起居照顾	定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁等。
6		理发修面	上门提供理发、修面服务。
7		个人清洁	上门提供洗发、泡脚、剪指甲等个人清洁。
8		居室清洁	居室保洁、开窗通风、清洗衣物。
9		物品收纳	为老年人提供衣物、棉被、日常物品等整理收纳服务。
10		物品清洁	家具、器物（玻璃、油烟机、空调、洗衣机、冰箱）

			等物品保洁。
11	助医	陪同就诊	陪同老年人前往医院寻医问诊。
12		代为买药	根据医嘱，为老年人购买药品。
13		用药指导	按照医嘱，指导老年人用药、药品管理等服务。
14		防疫指导	指导老年人做好自身防护，普及防疫知识，介绍疫苗接种流程。
15		就医咨询	为老年人解释就医的流程和途径等。
16		辅具消毒	帮助老年人消毒气垫床、制氧机等适老辅具。
17	助康	体检保健	提醒或陪同老年人定期体检。
18		安全指导	为老年人提供跌倒、压疮、坠床等风险评估及指导。
19		现场理疗	利用老人自己的理疗仪器为老年人提供理疗服务。
20		舒缓服务	提供按摩、捶背等舒缓服务。
21		辅具租赁	帮助老年人在指定的租赁场所租赁助行器、拐杖、轮椅、适老碗筷等适老辅具。
22	助急	紧急定位	智慧养老用户可通过终端实现紧急定位功能。
23		一键呼叫	响应老年人一键呼叫需求，提供紧急代叫服务，包括：120/110/119/紧急联系人呼叫等服务。
24		安全检修	帮忙联系水路、电路、燃气管道等专业服务进行安全检查。
25		紧急开锁	帮忙联系在公安部门备案的开锁公司，为老年人提供紧急开锁服务。
26		紧急转运	帮助联系专业公司采用移位机、爬楼机等方式帮助老年人转移。
27		物品维修	帮助联系电器（冰箱、洗衣机等）维修人员上门提供服务。为老年人提供更换水龙头、灯泡、保险丝等服务。
28		房屋维修	为老年人提供房屋漏水维修、油漆工、木工、泥水匠代叫等服务。
29		法律服务	为老年人对接法律咨询、法律援助等服务。
30		信息咨询	为老年人提供出行路线、政策法规、养老院入住、老年福利等生活信息。
31		政策解读	帮助老年人解读尊老金、上门服务等养老政策。
32	助娱	社区活动	陪同（组织）老年人参加社区文化娱乐活动。
33		体育健身	陪同老年人到健身场所开展健身活动，指导使用健身

			器材。
34		文化娱乐	在家同老年人开展唱歌、跳舞等活动。
35		陪同外出	陪同老年人在居住地附近（公园等）散步。
36	助学	防范诈骗	为老年人介绍常见的老年诈骗形式，普及反诈骗知识。
37		教育培训	为老年人提供智能设备使用培训/指导等服务。
38		阅读服务	为老年人阅读报纸、书籍、刊物。
39		家庭园艺	指导/帮助老年人种植花草。
40	助办	代购物品	陪同或帮助老年人外出购买物品。
41		代缴费用	帮助老年人缴纳水、电、气等费用。
42		代寄物品	帮助老年人到就近物流快递公司寄送物品。
43		代领物资	帮助老年人外出领取物资。
44	助谈	亲情通话	帮助老年人与子女、亲友线上视频通话。

(2) 失能老年人专项服务项目及服务要求

序号	项目名称	项目内涵及服务质量标准	服务参考时长 (分钟/次)
1	协助更衣	根据护理对象的病情、活动能力、有无肢体偏瘫及手术、引流管，选择适合的更衣方法为护理对象穿脱或更换衣物。	10—15分钟
2	协助进食/水及指导	根据护理对象的病情、饮食种类、液体出入量、自行进食能力，选择恰当的餐具、进餐体位、食品种类让护理对象摄入充足的水分和食物，做好护理对象及家属的安全教育，增强自我防范意识，知道噎呛、误吸的预防及简单应急处理方法。	10—30分钟
3	协助排泄	对行动不便的服务对象辅助如厕或协助使用便器；根据服务对象病情和自理能力，选择轮椅、助行器、拐杖等不同的移动工具，协助服务对象如厕，或帮助其在床上使用便器，满足其需求；排泄后按需及时做好服务对象会阴部或肛周清洁，保护服务对象隐私。	10—20分钟
4	会阴清洁	根据会阴部有无伤口、有无大小便失禁和留置尿管等，协助护理对象完成会阴部的擦洗或冲洗，水温适宜、动作轻柔、保护隐私，根据需要及时更换纸尿裤、护理垫等。	10—20分钟
5	失禁护理	为大小便失禁的护理对象进行护理，及时更换衣服、纸尿裤或隔尿垫，保持局部皮肤的清洁、干燥；排便后用温水清洗会阴部，使护理对象舒适、房间无异味。	20—40分钟
6	便秘管	帮助护理对象预防和减轻便秘，根据护理对象病情和自理能力，必	15—30

	理	要及时为护理对象经肛门使用开塞露等或选择合适体位、用手指取出护理对象嵌顿在直肠内的粪便（人工取便）。	分钟
7	借助器具移动	根据护理对象的病情、肢体活动能力、年龄、体重，有无约束、伤口、引流管、骨折和牵引等，借助器具协助适度移动，如协助床上移动或室内行立、室外移动。	15-30分钟
8	安全防护及指导	根据护理对象的病情、意识、活动能力、生理机能、家庭环境等，做好坠床、跌倒、烫伤、误吸、误食、错服药物、自伤、他伤、走失、低血糖等意外的防护指导。必要时指导护理对象或其家属选择合适的安全保护用具，安全保护用具包括保护手套、保护带（腕带、腰带）、保护床栏、护理垫、保护座椅、保护衣等。	10-20分钟
9	专业助浴	使用充气式浴槽、智能洗浴机器等专业洗浴设备为符合助浴条件的护理对象提供规范、安全、舒适的上门洗浴服务。助浴流程与时间分配：1. 洗前准备（30分钟），监测护理对象生命体征、进行风险评估、签订并宣读洗浴告知书、沟通与交流等；2. 洗中服务（根据失能情况控制在20分钟左右）；3. 洗后环境复原等，再次监测护理对象生命体征、洗后护理、签订服务确认表、收拾整体等。助浴由至少2名护理人员和1名专业医护人员共同完成，全程监测失能人员的生命体征，以防止突发情况。	80分钟
10	生命体征监测	根据护理对象的病情、年龄、意识状态、合作程度，选择合适的工具及测量方法，为服务对象进行体温、脉搏、呼吸、血压等四个方面的测量，及时记录并反馈；机构护理的需遵医嘱随时监测护理对象的病情变化。	5-10分钟
11	协助叩背排痰	根据护理对象的病情、有无手术、引流管、骨折和牵引等，选择合适的翻身频次、体位、方式帮助护理对象翻身叩背，促进排痰。	10-20分钟
12	鼻饲进食及鼻胃管护理	对需要鼻饲进食的护理对象，按照其疾病及特殊饮食需求，选择进食类型和加工方式，协助其进行鼻饲进食，做好风险评估、知情同意相关事宜。	20—30分钟
13	协助服药（协助滴眼/耳/鼻、协助直肠）	根据护理对象需求，遵医嘱协助服务对象口服给药、实施滴眼/耳/鼻用药、直肠栓剂等直肠用药。评估护理对象病情、过敏史、用药史、不良反应史，了解所服药物的作用、不良反应及某些药物服用的特殊要求，如有疑问应核对无误后方可给药；用药前严格遵循查对制度，仔细核对姓名、药物名称、剂量、有效期、服用方法等；口服给药时协助服务对象取坐位或半坐卧位，有利于药物进入胃内；	10-20分钟

	给药)	为鼻饲服务对象口服给药时，应当将药物研碎溶解后由胃管注入；观察服务对象的服药效果及不良反应。	
14	胰岛素注射及指导	遵医嘱为护理对象进行胰岛素注射，观察服务对象注射周围皮肤有无瘙痒、红肿，询问服务对象有无不适；指导服务对象家属或本人掌握胰岛素注射要领，做好控制血糖的健康教育。	10—15分钟
15	压力性损伤护理及指导	遵医嘱按照对象压疮疮面大小和压疮严重程度，选择适宜的药物和合适的敷料，进行压疮伤口换药等，做好风险评估、知情同意相关事宜。	15—30分钟
16	留置尿管护理	为留置尿管的护理对象进行会阴部护理，预防感染，增进护理对象的舒适，促进功能锻炼。及时排空尿袋、定期更换集尿袋，普通集尿袋2次/周，精密集尿袋1次/周。	10—20分钟
17	人工肛门便袋护理	为直肠、结肠或回肠肛门改道造瘘术后护理对象提供人工肛门便袋护理包括肛门便袋的更换、局部皮肤的护理等内容，做好风险评估、知情同意相关事宜。	10—20分钟
18	生活自理能力训练	训练护理对象进食方法、个人卫生、穿脱衣裤鞋袜、床椅转移等日常生活自理能力，提高生活质量。注意强调要点、分步讲解与演示，及时纠正错误动作，要有耐心。	15—30分钟
19	康复训练	根据护理对象的病情及需要，进行主动或被动运动以维持或恢复肢体力功能，预防深静脉血栓的形成。注意手法、力度，运动量要循序渐进，不宜疲劳。	15—30分钟
20	康复保健	利用专业康复器具，为老年人提供专业的肢体康复功能训练及指导。	15—30分钟

注：对于中度及以上失能服务对象，首单由医护人员入户进行健康档案信息采集及服务需求评估，同时为符合条件服务对象制定照护计划。后期上门开展专业照护服务人员需持护士、医师资格证或中级以上养老护理员证书。

(3) 服务标准

项目名称	服务内容	参考收费标准	备注

助餐	<p>上门烹饪、协助老年人前往老年助餐点就餐、送餐上门等。</p> <p>膳食供应方应获得食品许可证，工作人员应持健康证；撒花姑娘们烹饪包含整理厨房、清洁餐具；送餐运输工具应保持清洁卫生；送餐应及时；使用保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生的送餐餐具，并做到每餐消毒。</p>	<p>上门制作：15 元/次；协助就餐：5 元/次；送餐：1000 米以内 2 元，每超过 500 米增加 1 元，10 元封顶。</p>	不包含送餐餐食采购、菜品制作原料采购等费用。
助浴	<p>上门助浴或协助前往老年人助浴点进行身体清洁等。</p> <p>助浴前应进行安全提示；助浴过程中应有家属或其他监护人在场，注重老人隐私保护，防止老人烫伤、摔倒，注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应应急措施；上门助浴应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室通风；外出助浴选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构，往返途中确保安全。</p>	<p>上门助浴：20 元/次；外出助浴：10 元/次。</p>	不包含携带助浴设备、洗浴用品等使用费。
助洁	<p>洗漱、剪发剃须、洗脚、剪指（趾）甲等身体助洁服务，居家清洁、衣物洗涤、物品整理等普通助洁服务。</p> <p>身体助洁服务应由专业人员上门，配备专业工具，工作完成后做好现场清理。</p>	<p>身体助洁、物品整理：10 元/次；居室清洁（不含厨卫）：面积 50 m²以内 20 元，每超出 20 m²增加 5 元；厨卫清洁：面积 10 m²以内 20 元，每超出 5 m²增加 5 元。</p>	
助行	<p>协助行走、陪伴外出、参加活动等。</p> <p>应注意途中安全；使用助行器时应按使用说明操作。</p>	10 元/小时	不包含助行器租赁费。
助急	<p>紧急呼叫受理、紧急转介等。接到紧急呼叫，应及时拨打 120、110、119 等救援电话并联络家属，并派员及时赶到现场。</p>	5 元/次	

助医	陪同就医、治疗陪伴等。 陪同就诊的情形为常见病、慢性病复诊、辅助性检查；应注意途中安全；及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况。	每半天不超过 20 元，每天不超过 30 元。	
排泄护理	排尿护理、排便护理、排气护理等。 使用留置导尿管等专业情形需由具备医疗护理资质专业人员开展。	10 元/次，需要留置导尿的 50 元/次。	
护理协助	为老年人进行保暖和物理降温，协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等。	15 元/次	
康复护理	包括康复评估、计划制定、康复指导、康复理疗等。由专业人员开展服务；康复辅助根据可需要配备相应的康复器具。	10 元/次	不包含专业康复器具
用药照护	包括用药提醒、用药指导及不良反应观察等。	10 元/次	
生活照护	协助穿（脱）衣、饮食照护、睡眠照护等。	10 元/次	
远程服务	接受与协助老年人电话呼叫和紧急求助。	5 元/次	
上门探访	了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居室环境、服务需求等。	5 元/次	
信息采集	采集老年人的体检信息、既往疾病史等健康信息，建立老年人健康档案。	5 元/次	
健康咨询	为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等指导。由具备资质的医务人员开展服务。	10 元/次	
健康干预	制定服务方案，为老年人的生活起居、慢病调理等提供干预服务。由具备资质的医务人员开展服务。	10 元/次	
常规生理指标监测	监测体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等。由经专业培训的工作人员开展服务。	5 元/次	
代购日常用品	代购日常生活用品、果蔬等。	每半天不超过 10 元，每天不超过 15 元。	应当面清点钱

代缴日常费用	代缴水、电、气、通讯费等日常费用。		
代订代取业务	代订车票、预约车辆，代取送信函、文件和物品等。		
代为申请服务	代为申请法律援助、救助服务等。	5 元/次	
陪伴支持	定期协助有意愿的老年人外出活动或前往服务机构参加集体活动。	10 元/小时	
情绪疏导	与老年人进行谈心、交流，耐心倾听老年人的诉说。	10 元/次	
心理慰藉	通过心理健康教育、心理干预手段调整老年人心理状态。由持证专业心理咨询师提供服务。	15 元/次	
<p>1、此指导清单价格为政府购买居家养老上门服务参考价格，不作为社会化运营价格；</p> <p>2、如老年人根据需要在超出政府购买范围内需要承接主体提供服务的，由老年人与承接主体自行签订服务协议，明确服务内容、标准及价格。</p>			

注：1. 一类和二类老人月度服务时间可叠加享受，全年享受服务时间达标即可。

2. 根据服务对象实际需求可组合成套餐，服务内容不限于以上内容。以上服务项目服务企业可根据服务过程中老人实际需求报民政部门同意后进行调整。为特需服务对象提供的个性化服务项目，收费需得到服务对象认可，报民政部门同意后方可实施。

以上内容由民政部门负责最终解释。

4、其他服务

服务供应商需做好以下工作：

一是中标人对服务区域内空巢独居老人提供探访关爱服务，及时将探访关爱服务记录按要求上传到江苏省民政服务对象巡访关爱平台（按省、市《开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》的要求落实）

二是做好宣传服务工作，服务供应商需在服务对象家中设置服务宣传牌（具体样式由采购人制定），做好日常维护。如发生遗失、损毁，需及时补充。

三是服务供应商需配合采购方全区智能化设备应急响应及其他紧急情况下的应援联络服务，出现紧急情况时，应积极配合响应救援工作，确保老人能够及时的得到援助。

以上服务由供应商纳入投标报价中考虑，不另结算费用。

5、人员配置及管理要求

5.1 供应商应根据项目运营要求合理配备服务人员，达到项目相关要求。各标段配备专职人员不少于 4 人，至少 2 人达大专学历，包括：项目经理、话务员、数据专员、专业医护

人员。其中 1 名工作人员服从区民政局管理和调度，专门负责对居家上门服务工作进行督查和抽查，一线服务人员根据各片区服务老人合理配置。服务人员身体健康，年龄原则上不得超过 60 周岁(其中年龄 55 周岁及以下的一线助老服务人员人数不得低于一线助老服务人员总人数的 70%)。护理员和实际服务人数的最低配比为 1:80。

5.2 开展服务前，所招聘的助老员须经过岗前培训合格后方可上岗。服务人员统一着装和配备服务工具包，并定期组织员工技能培训（每季度不少于一次），可采用多种形式的培训方式，包括线上、线下，代教等方式，确保培训效果，积极参加民政部门组织的相关培训和职业资格鉴定。

5.3 供应商按照相关法律法规，为符合条件的专职人员缴纳社会保险，为助老员每年投保保额不低于 50 万元的人身意外伤害保险。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。

6、运营管理要求

6.1 供应商需在服务区域设立不小于 100 平方米的办公场所，配备办公桌椅、电脑、打印机等设备，保证日常运营。办公场所可以是在镇、街道提供的社区居家养老服务站点内设立。

6.2 供应商应建立内部回访工单机制，确保每个工单确认有迹可循。及时组织对上门服务工单进行质量督查，通过电话回访、视频回访、实地回访等方式相结合，随机抽查服务质量，统计相关回访数据，回访量不低于供应商月总服务工单数量的 60%。3 个月之内全部覆盖到位，无特殊情况下，各供应商须在 3 日内完成工单的确认并结单，采购人实时对服务的工单进行抽查，每发现一起不合格工单，给予服务金额 10 倍处罚。

6.3 如遇居家上门服务政策变化，采购人可适时调整服务范围、服务标准、单次服务时长、单次服务项目数量等内容，采购人根据上级政策及上门服务开展情况，可以适时调整对中标人的考评内容。

（二）自有信息系统要求

中标人需配建服务信息系统，用于日常内部监管、数据导入等使用，做为区服务平台的备用平台。

(1) 中标人应具备项目实施过程管理能力，可通过自有信息系统对项目实施进行全流程管理，同时数据管理应确保与区服务平台传输畅通，同时符合民政部“金民工程”信息系统数据采集要求；

(2) 中标人的信息系统必须是本单位自有信息化管理系统，系统应包括后台管理系统和移动端口。后台管理系统应具有上门服务管理功能（含服务清单、服务机构、服务记录）、运营监管功能（含设备维修记录、入户记录、培训记录、服务回访、结算报告）、信息化服务功能（含主动关爱、预警处理）及数据中心；移动端应具有监管服务功能（服务对象建档、

服务过程查询、开始服务、进行中服务、服务方案)。

(三) 社会化拓展服务要求

为了鼓励更多社会老人能够享受专业的居家养老服务，供应商应积极拓展社会化服务，在服务期内两个标段应分别开展社会化服务不少于 300 小时，服务项目以基础服务项目和失能老年人专项服务项目为主，区民政局每单分别补贴 10 元/小时和 15 元/小时，年补贴金额为 0.6 万元（每个标段 0.3 万元），社会化拓展服务未完成任务的不予结算补贴。

三、督查考核

(一) 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) 负责与采购方进行日常工作的联络、沟通，按照甲方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) 参与采购方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。
- (4) 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。
- (5) 按要求落实采购方与中标单位临时商定的伴随服务项目，并保证服务质量。
- (6) 项目负责人工作未达到采购方要求，采购方有权要求中标方对人员进行调换。

(二) 服务监管

1、根据市区文件要求，中标方接受采购方、第三方监管公司、镇（街道）、相关部门和社会的监督检查。按照要求定期提供服务清单、服务人员和工资发放明细等管理服务资料。采购方的考评结果实行告知制度，对考评分数有异议的服务机构，可在规定时间内提出申诉。

本项目实行退出机制，中标方因违反法律法规、合同约定，发生安全责任事故、存在欺老虐老行为、向老年人推销保健品、涉嫌向老年人开展非法集资、泄露老年人隐私信息等情况，严重损害老年人权益的，或按照相关规定中标供应商季度或综合考评不合格的，采购人有权解除合同。

2、严禁中标人及员工虚假服务，发现 1 例虚假工单（如：已去世服务对象仍享受服务、服务时间在早上五点前和晚间十点后、同一服务工单开始时间与结束时间同分同秒、同一助老前后服务工单间隔时间少于 10 分钟、同一助老员前后服务工单时间存在重叠、同一家服务企业助老员在不同服务项目中服务时间存在重叠或服务对象服务时间重合、服务对象与身份证件不匹配的、不符合常理的等异常服务工单），给予中标人 1000 元/例的罚款，依此类推；发现当月 10 例（含 10 例）-19 例虚假工单，当月服务费用不予以结算；发现当季超过 20 例（含 20 例）虚假工单，当季服务费用不予以结算。

3、中标人要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。每月支出一线助老服务人员（不含管理人员）工资总额不低于工单费的 60%；同时在原有工资基础上实行服务质量激励奖惩政策，奖励标准不低于工单费的 5%；其

他用于技术服务支持、人员业务培训、工作服、服务工具、意外保险、政策宣传、员工福利、系统维护、场地租赁、水电杂费、项目管理等（包括但不限于）费用支出不高于工单费的35%。相关资金使用需接受采购人监管。中标人服务过程中应按月给付工作人员工资和上门服务助老员服务费，如中标人未按月结算工作人员工资和助老员服务费的，采购人有权责令中标人在30日内结算完毕，如中标人仍未结算完毕的，采购人有权解除与中标人合同，直接从应付中标人服务费中支付拖欠的工作人员工资和助老员服务费，并将中标人的居家上门业务转让给其他中标人，或对该区域居家上门服务重新招标。

4、为保证服务质量，一线服务人员每人每日服务工单数量不宜超过8个工单（每单1小时）；每月服务时间不宜超过240小时，超过规定的服务工单和服务工时不予认可。

5、采购人定期对中标单位应进行项目资金使用监督，并邀请第三方审计公司对项目资金进行审计，中标单位应按照采购人每次抽查要求提供相关财务资料。

（三）责任追究

1、服务机构在提供服务期限内，采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取政府专项资金的，由民政部门责令退回非法获取的资金，并按照有关规定进行严肃处理，给予不少于非法获取资金总额30%的罚款。

2、中标单位要做好服务对象信息和服务信息的保密工作，保证服务对象数据的安全性，确保所有服务对象数据不外泄。如发现服务信息（含服务对象信息、服务数据、殡葬信息等）外泄，给予1万元的罚款，同时暂停服务合同的履行。

（四）考核及结算

对政府购买养老服务实行服务质量考核制，考核结果与服务经费拨付挂钩，考核详细内容参照《清江浦区政府购买居家养老上门服务工作考核办法（试行）》（月度考核和季度考核）和《清江浦区居家上门服务质量考评细则（试行）》（半年考核使用）。

四、售后服务及承诺

1、各投标人必须严格按照本次招标技术参数要求进行合理报价，如后期出现验收不合格情形视同虚假承诺谋取中标成交，将被列入不良行为记录名单；

2、项目服务期间，中标方所有的工作人员的人身安全以及中标方在服务期间产生的各类安全责任事故均由承包方自行承担。因中标方管理不善，造成服务范围内的设施、设备等损坏的，由中标方负责赔偿；

3、对于采购方提出更换现场不称职技术人员的要求，中标方须无条件服从；

4、在上级对本项目验收评审过程中，中标方须积极配合采购方并无条件提供技术服务。

五、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，投标总价应包



括招标文件所确定的招标范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及到的一切相关费用，采购人不再支付其他任何费用。

3、要求报价单的每一页都必须盖投标单位公章。

六、其它

1、供应商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、中标供应商在履行合同过程中，所发生的全部生产、生活费用均由成交供应商负责。

4、中标单位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。平台中录入的老年人服务所有信息属于秘密信息，中标单位不得泄露，且不得私自保留，如因中标单位原因导致信息泄露，应承担违约责任，并自行承担一切法律后果。

5、中标单位在履行合同期间，在清江浦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。

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，中标单位承诺无条件执行相关的要求。

7、其它未尽事项按国家、地方有关法律、法规、规章规定办理。

七、应充分响应的技术规范和商务条款

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，供应商应充分响应，否则评标委员会有权酌情认定为实质性或重大负偏离。