

项目名称：金湖县经济困难、高龄失能老年人居家上门服务项目

项目编号：JSZC-320831-ZHGC-C2025-0037

采
购
合
同

买方（全称）：金湖县民政局

卖方（全称）：上海天与智慧养老服务有限公司

一、合同条款前附表

序号	内 容
1	付款方式：按季度支付，采购方通过成立项目评估小组或委托第三方评估机构根据《金湖县政府购买居家养老上门服务考核细则》对中标供应商进行项目考核，按考核合格率支付服务费用。
2	合同履行期限：1 年。
3	服务地点：采购人指定地点

注：付款按照《保障中小企业款项支付条例执行》相关文件执行。

二、合同通用条款

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

(1) “合同”系指买方与卖方签署的、合同格式中列明的买方与卖方所达成的协议，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，卖方在完全履行合同义务后买方应支付给卖方的价格。

(3) “货物”系指卖方按合同要求，须向买方提供的一切设备、机械、仪表、备件、工具、手册和其他技术资料及其他材料。

(4) “服务”系指根据合同规定卖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、培训及其他类似的义务。

(5) “买方”系指金湖县民政局。

(6) “卖方”系指提供货物或服务的供应商。

2. 技术规格

2.1 卖方所提供货物的技术规格应与招标文件规定的技术规格以及所附的技术规格响应偏离表相一致。

3. 专利权

3.1 卖方应保证买方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权的起诉。一旦出现专利侵权，卖方应负全部责任，且买方拒付全部货款。

4. 包装要求

4.1 除合同另有规定外，卖方提供的全部货物均按标准保护措施进行包装。该包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保货物安全无损运抵指定现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由卖方承担。

4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格标识。

5. 装运条件

5.1 根据采购人指定地点，卖方负责安排运输，运输费由卖方承担。

6. 付款

6.1 本合同以人民币付款。

6.2 卖方应按照与买方签订的合同规定交货。交货后卖方向买方提供下列单据，买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合格证书等；

(3) 装箱单；

(4) 采购人加盖 CA 电子章证明货物交付使用合格的验收表。

6.3 买方将按“合同条款前附表”规定的付款计划安排付款。

7. 伴随服务

7.1 卖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，卖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) 在合同中卖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卖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、维护对买方人员进行培训。

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 卖方所提供货物必须符合招标文件要求并不低于国家有关标准。

8.2 卖方应保证货物是全新、未使用过的，是用一流的工艺和最佳材料制造的原装合格正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。卖方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命应具有满意的性能。货物最终验收后，在质量保证期内，卖方应对由于设计、工艺或材料缺陷而发生任何不足或故障负责，费用由卖方负担。

8.3 根据法定检验机构的检验结果或者在质量保证内，如果货物的数量、质量或规格与合同不符，或证明货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，买方以书面形式向卖方提出本保证下的索赔。

8.4 卖方在收到通知后，应在合同中所附服务承诺约定的时间内免费维修、更换有缺陷的货物或部件。

8.5 如果卖方在收到通知后，在合同中所附服务承诺约定的时间内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由卖方承担。

9. 检验

9.1 在发货前，卖方应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行准确而全面的检验，并出具一份证明货物符合合同规定的证书。该证书将作为提单的一部分，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。卖方检验的结果和细节应附在检验证书后面。

9.2 买方将在卖方交货后柒天内组织验收，如果货物的质量和规格与合同规定相符，买方应及时填写验收表，如果货物的质量的规格与合同规定不符，或在质量保证期内发现货物是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料，买方应报请法定检验机构进行检查，并有权凭其出具的检验报告向卖方提出索赔。

10. 索赔

10.1 买方有权根据法定检验机构出具的检验报告，向卖方提出索赔。

10.2 根据合同规定的检验期和质量保证期内，如果卖方对买方提出的索赔和差异负有责任，卖方应按照买方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜；

(1) 卖方同意退货，并用合同中规定的货币将货款退还给买方，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所需的其它必要费用和由此给买方带来的一切相关损失。

(2) 根据货物的低劣程度、损坏程度以及买方所遭损失的数额，卖方必须

降低货物的价格。

(3) 用符合合同的规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件或设备来更换和或修补有缺陷的部分,卖方应承担一切费用和风险并负担买方所蒙受的全部直接损失费用。同时,卖方应按合同规定,对更换和修补件相应延长质量保证期。

10.3 如果在买方发出索赔通知后贰拾天内,卖方未作答复,上述索赔应视为已被卖方接受,如卖方未能在买方提出索赔通知后贰拾天内或买方同意的更长时间内,按照本合同规定的任何一种方法解决索赔事宜,或采用法律手段解决索赔事宜。

11. 卖方迟交货、安装

11.1 卖方应按照“合同条款前附表”中规定的交货期交货、安装,并交付买方验收使用。如果卖方无正当理由拖延交货、安装,将受到以下制裁:加收误期赔偿或终止合同。

11.2 在履行合同过程中,如果卖方遇到不能按时交货、安装和提供服务的情况,应及时以书面形式将不能按时交货、安装的理由,可能延误的时间同时通知买方。买方在收到卖方通知后,应对情况进行分析,决定是否修改合同、酌情延长交货、安装时间或终止合同;同时保留按第 11.1 条规定对卖方进行制裁的权利。

12. 误期赔偿

12.1 除合同条款第 13 条规定外,如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服务,买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 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,买方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 尽管有合同条款第 11 条、12 条和 17 条的规定,如果卖方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话,不应该承担误期赔偿或终止合同的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些卖方无法控制、不可预见的事件,但不包括卖方的违约或疏忽。这些事件包括:战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它买方和卖方商定的事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，卖方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知买方。除买方书面另行要求外，卖方应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续 120 天以上时，买方和卖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买方征收的、与本合同有关的一切税费，均由买方负担，招标文件另有规定的除外。

14.2 中国政府根据现行税法规定对卖方征收的、与本合同有关的一切税费，均由卖方负担。

15. 履约保证金

16. 仲裁

16.1 在执行本合同所发生的或与本合同有关一切争端，买方和卖方应通过友好协商的办法进行解决。如从协商开始叁拾天内仍不能解决，应将争端提交有关市政府或行业主管部门寻求可能解决的办法。如果提交有关市政府或行业主管部门后叁拾天内仍得不到解决，则应申请仲裁。

16.2 仲裁应根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向买方所在地有管辖权的仲裁机构申请仲裁。

16.3 仲裁裁决为最终裁决，对买方和卖方均有约束力。

16.4 在仲裁期间，本合同应继续执行。

17. 违约终止合同

17.1 在买方对卖方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，买方可向卖方发出终止部分或全部合同的书面通知书。

(1) 如果卖方未能按合同规定的期限或买方同意延长的限期内提供部分或全部货物；

(2) 卖方在收到买方发出的违约通知后二十天内，或经买方书面认可可延长的时间内未能纠正其过失；

(3) 如果卖方未能履行合同规定的其他义务。

17.2 在买方根据上述第 17.1 条规定，终止了全部或部分合同后，买方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，卖方应对买方购买类似货物所超出的那部分费用负责，并继续执行合同中未终止的部分。

18. 破产中止合同

18.1 如果卖方破产或无清偿能力，买方可在任何时候以书面形式通知卖方中止合同而不给卖方补偿。该中止合同将不损害或影响买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

19. 转让

19.1 除买方事先书面同意外，卖方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

20. 合同生效及其它

20.1 金湖县经济困难、高龄失能老年人居家上门服务项目
(JSZC-320831-ZHGC-C2025-0037) 号磋商文件、乙方提交的 金湖县经济困难、高龄失能老年人居家上门服务项目 (JSZC-320831-ZHGC-C2025-0037) 号响应文件、本次招标的中标通知书和招标过程中卖方的投标澄清等内容将作为本次采购合同文件的主要内容。

三、合同协议书

甲方（全称）：金湖县民政局（甲方）

乙方（全称）：上海天与智慧养老服务有限公司（乙方）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照中标结果签订本合同。

一、合同标的乙方根据甲方要求提供下列服务：

1. 乙方负责完成甲方的金湖县经济困难、高龄失能老年人居家上门服务项目（项目名称），详见《采购需求及总体要求》。

2. 下列文件为本合同不可分割部分：

①招标文件；

②乙方中标的投标书；

③乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

④成交通知书。

二、价格与支付：

合同金额为人民币 68.37 万元。

（采购方委托第三方对中标供应商或自行对每季度服务情况进行一次考评，考评结果作为该季度资金结算依据。）

注：具体服务名单、服务类别以县民政部门每月提供的实际名单为准。服务对象、服务要求、服务标准、每月服务次数等根据省、市、县文件规定适时调整。重度、完全失能老年人的服务内容应以生活照料、基础照护服务为主，兼顾家庭成员的照护能力培训等。同时符合上述条件的老年人，按照就高的原则，不重复享受。其他 80 周岁以上老年人需在 2025 年年底前完成 1 次服务，服务内容提前与老年人沟通，按照老年人需求开展服务，建议以生活照料、基础照护服务为主。

三、合同履行期限：一年

四、服务项目及内容

金湖县经济困难、高龄失能老年人居家上门服务项目是指通过购买第三方专

业服务，为县域内低保家庭中 60 周岁以上的重度、完全失能老年人、低保家庭和分散供养的特困对象中 80 周岁以上的老年人、特殊困难老年人、全县 80 周岁以上户籍老年人等提供专业的居家上门服务。

五、服务内容及标准

1、服务对象、价格、时长

序号	类别	服务单价/服务标准
1	低保家庭中 60 周岁以上的重度、完全失能老人	服务单价：100 元/月. 人； 服务标准：每月服务 1 次，每次 2 小时；
2	低保家庭和分散供养的特困对象中 80 周岁以上的老年人。	服务单价：60 元/月. 人； 服务标准：每月服务 2 次，每次 1 小时；
3	特殊困难老年人： 1、A 类特殊困难老年人每周上门服务 2 次，电话或视频问候 2 次； 2、B 类特殊困难老年人每周上门服务 1 次，电话或视频问候 1 次； 3、C 类特殊困难老年人每周至少电话或视频问候 1 次；	服务单价：30 元/次 服务标准：A 类人群每周服务 2 次，每次服务 1 小时；B 类每周服务 1 次，每次服务 1 小时；电话或视频问候 无政府补助，中标企业必须按规定开展；
4	其他 80 周岁以上的老年人	服务单价：30 元/次 服务时长：1 小时/年

注：具体服务名单、服务类别以县民政部门每月提供的实际名单为准。服务对象、服务要求、服务标准、每月服务次数等根据省、市、县文件规定适时调整。重度、完全失能老年人的服务内容应以生活照料、基础照护服务为主，兼顾家庭成员的照护能力培训等。同时符合上述条件的老年人，按照就高的原则，不重复享受。其他 80 周岁以上老年人需在 2025 年年底前完成 1 次服务，服务内容提前

与老年人沟通,按照老年人需求开展服务,建议以生活照料、基础照护服务为主。

2、居家上门服务要求

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)、服务指导性目录相关内容执行,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、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。

(1) 服务指导性目录(包括但不限于可组合服务)

序号	服务类型	服务项目	服务内容
1	生活照料服务	助餐服务	包括协助订餐、上门送餐、上门烹饪等。
2		助浴服务	包括上门助浴、协助前往老年人助浴点进行身体清洁等。
3		助洁服务	包括洗漱、理发、剃须、剪指(趾)甲等身体助洁,居家清洁、衣物洗涤、物品整理等普通助洁
4		助行服务	包括协助行走、陪同外出等。
5		助医服务	包括陪同就医、治疗陪伴等
6		助急服务	包括紧急呼叫受理、紧急转介等
7	基础照护服务	生活照护	包括协助穿(脱)衣、饮食照护、睡眠照护等
8		排泄护理	包括排尿护理、排便护理、排气护理等
9		护理协助	包括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
10		用药照护	包括用药提醒、用药指导及不良反应观察等
11		康复护理	包括康复评估、计划制定、康复训练指导、康复辅助器具使用等
12	健康管理服务	信息采集	包括老年人体检信息,既往疾病史等健康信息采集,建立老年人健康档案

13		健康监测	包括对老年人的体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等进行常规生理指数监测
14		健康咨询	包括为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等的指导
15		健康干预	包括制定服务方案，为老年人的生活起居、慢病调理等提供干预服务
16	关爱探访服务	上门探访	包括了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居住环境、服务需求等
17		应急处置	包括接受与协助老年人的电话呼叫、紧急求助等
18	精神慰藉服务	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等；
19	藉服务	情绪疏导	与老年人进行谈心、交流，耐心倾听老年人的诉说；
20		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；
21	委托代办服务	代购	包括购买日常生活用品、订车票、预约车辆等
22		代办	包括取送信函、文件和物品，申请法律援助，救助服务等
23		代缴	包括缴纳水、电、气、通讯费等日常费用
24	其他个性化服务	按需定制	根据老人需求实施相关定制服务

注：①上述服务内容宜包括但不限于以上主要内容；

②服务中应配备服务所需的相关设施设备及用品；

③排泄护理、康复护理等服务中的专业器具应由经过培训或有资质的专业人员使用，使用前应进行检查，保证器具性能完好和使用安全；

④在开展助浴、基础照护、心理慰藉等服务前，应开展相关专业评估。

3、服务内容必须由老人自行选择，不得以现金或货物等形式替代服务。

4、自有信息系统要求

(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淮安市服务平台传输畅通，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系统平台，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床位建设功能（含申请、评估、建设、验收）、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（服务人员定位、服务对象建档、服务过程查询、开始服务、进行中服务、照护方案），床位建设功能（含评估方案、评估拍照、施工列表、施工拍照、设备绑定、工单查询）。

5、中标供应商及服务人员要求

(1) 中标供应商以采购人委托服务商身份行使居家养老上门服务职能，工作中应有效维护采购人的良好形象，工作人员必须遵守养老服务行业职业道德。中标供应商应设立金湖县居家老人上门服务项目部，配备 1 名项目负责人（每年至少参加 2 次以上管理培训活动，具有 2 年以上养老服务领域的管理经验）、不少于 1 名专职行政管理人员、有能够正常开展服务的服务人员队伍（不包含项目负责人、行政管理人员、专业技术人员），年龄平均在 50 周岁以下。

(2) 服务人员要求：

①建立一支能够满足居家上门服务需求的服务人员队伍，服务人员需持有健康证、养老护理员证（养老护理员培训机构培训合格证）或初级及以上社会工作者证，中标供应商必须在项目中标后一个月内组建好服务队伍，并与服务人员签订劳务合同、缴纳相关保险，并把人员花名册、签订合同原件、资格证书原件及缴纳相关保险证明材料交至县民政局养老服务科审查。特殊行业，还应具有相应的操作证等，符合所在行业规范要求。若中标单位未能在一个月内，按采购人要求组建服务人员队伍，采购人有权终止项目合同，并赔偿采购人相应的损失。

②建立一支专业技术人员队伍，团队人员结构应包含高级营养师、中级及以

上心理咨询师、康复治疗师、健康管理师、执业医师、高级养老护理员、中级及以上社工师等若干名，并具有行政部门颁发的职业资格证书。中标人必须在项目中标后一个月内组建好专业技术人员队伍，并与技术人员签订劳务合同、缴纳相关保险，并把人员花名册、签订合同原件、职业资格证书原件及缴纳社保证明相关材料交至县民政局养老服务科审查。若中标人未能在一个月内，按采购人要求组建专业技术人员队伍，采购人有权终止项目合同，并赔偿采购人相应的损失。

③上门服务人员应参加岗前培训，并有培训记录，具备基本养老服务技能，掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用。提供专业服务时应具有相关职业资格证书。服务人员就服务业务知识每月至少培训一次，培训时长不少于1天。

④遵纪守法，遵守职业道德，无犯罪记录。尊老敬老，主动服务，对老年人富有爱心；统一着装，佩戴易辨识的工牌或标识；应该遵守《保密协议》，防止老年人信息外泄。

⑤服务人员在提供服务过程中应做到耐心细致，对老人提出的问题做到有问必答，能与老人顺利沟通。每次服务时做好服务前、服务中和服务后的照片拍摄（不少于4张，照片上必须有定位、日期等信息）。服务现场所有的工作记录必须为规范、清晰、真实地记录工作状态，定期进行归档、保存，并供采购人查阅。认真配合并完成其它特殊事项，如遇有关部门工作检查，中标供应商必须配合做好基本工作。

6、监督管理

（1）中标供应商实行合同管理。与本单位员工签订劳动（务）合同，签约率100%。

（2）中标供应商实行标准化管理。具有标准化的服务规范与流程，推行技术等级服务、等级待遇的管理制度。

（3）建立信息化管理制度。实行员工和服务对象一人一档，具有包含服务对象服务记录、反馈信息记录等详细内容的资料数据。

(4) 建立完善的人员管理制度。包括疫情防控、薪酬管理、考核奖惩、人员培训、风险管控等制度。制定合理的薪资标准（含一切福利待遇、保险等）。中标供应商必须遵守劳动法，依法规范用工，与符合规定条件的人员签订劳动合同，为员工购买基本养老保险及人身意外商业保险（保险范围须包括但不限于工作时间以外发生的人身意外事故）；部分超过退休年龄的人员须签订劳务合同，为其购买人身意外商业保险（保险范围须包括但不限于工作时间以外发生的人身意外事故）。

(5) 建立服务质量监督制度。具有服务预案（包括计划、工作流程、技术操作规范等）、服务记录（包括内容、时间、地点、人员和落实情况等）、服务监督与考核（包括监督程序、人员、频次及方式等）以及服务信息管理等相关配套制度。

(6) 建立服务回访制度。收集老年人的意见和建议，及时研究采纳，改进工作，并以适当方式及时将信息反馈给服务对象。

(7) 建立服务风险防范制度，制定疫情防控、安全应急处理预案，为员工购买意外保险，提供保障。

(8) 财务制度健全。各项资金收入、支出有详细记录，不偷税漏税。

(9) 具有服务质量持续改进计划、方案及相应的改进措施。

(10) 具有品牌建设意识，并有相应的品牌标识和建设方案。投标单位在服务期内，利用网络、媒体、报刊等途径及时宣传、留存图片、视频等资料。

(11) 负责添置服务内容需要设备的购置（费用包含在总报价中）；

(12) 居家养老上门服务的信息要上传到“淮安市虚拟养老服务平台”，若中标供应商使用自有信息化平台要保证服务信息数据能够实时对接到“淮安市虚拟养老服务平台”，双方签订保密协议。中标供应商要对系统平台中服务对象等数据进行动态维护，因数据维护不准确造成财政资金损失的，由中标供应商负责，并承担相应的损失。中标供应商要结合实际工作，对系统平台中的功能积极进行开发和完善。

(13) 中标供应商档案管理规范, 建立服务对象个人档案(包括服务对象姓名、联系方式、地址、老年人类型、家庭情况等), 并及时更新服务对象信息。在服务中发现养老服务对象去世的, 户籍迁出本县, 应直接与采购方联系, 反映相关情况。如采购方发现投标人有隐瞒的, 将追回多付费用, 且纳入考核事项。

(14) 中标供应商有完整的服务记录(含服务对象名单, 服务对象接受服务情况统计, 派工情况, 服务工时、服务情况反馈), 每季度首月 15 日前, 向采购方汇报上季度居家老年人上门服务情况。

(15) 采购方委托第三方对中标供应或自行对每季度服务情况进行一次考评, 考评结果作为该季度资金结算依据。

7、考核办法

采购方通过成立项目评估小组或委托第三方评估机构根据《金湖县政府购买居家养老上门服务考核细则》对中标供应商进行项目考核, 按考核合格率支付服务费用。

政府购买居家养老上门服务考核细则

序号	考核项目	考核细则	考核要求	分值	备注
1	人员队伍 (42 分)	针对我县政府购买居家养老上门服务项目配备 1 名专职项目管理人员, 有 2 年以上管理该项目的工作经验, 管理类似项目过程中无重大过错。	查看管理人员聘任证书(0.5 分)、类似项目 2 年以上管理证明材料(1 分)、公司出具项目管理人员无过错证明(0.5 分);	2	
2		单独配备 1 名专职行政人员。	查看劳动合同、社保记录。无合同扣 1 分, 未缴纳社保扣 1 分;	2	
3		配备高级营养师 2 名、中级及以上心理咨询师 2 名、康复治疗师 1 名、健康管理师 1 名、执业医师、高级养老护理员、中级及以上社工师等若干名, 专业人士不少于 10 人;	查看合同、资格证书等, 少一人或一个类型专业技术人才扣 0.5 分;	5	
4		女性不超过 60 周岁, 男性不超过 65 周岁;	核查服务人员性别、年龄, 有 1 人年龄超过规定年龄扣 0.1 分;	2	

5	上门服务人员全部持有健康证;	查看健康证, 有 1 人不符合要求扣 0.5 分;	5	
6	上门服务人员持有养老护理员证(培训机构颁发的养老护理员培训合格证)或初级及以上社会工作师证;	查看证书原件或复印件, 有 1 人不符合要求扣 0.1 分。	5	
7	项目管理人员、专业人员、服务人员无违法犯罪记录;	查看无违法犯罪记录证明。少 1 人扣 0.2 分;	5	
8	服务人员需经岗前培训合格后开展上门服务;	查看岗前培训记录(通知、签到、培训照片、培训记录等), 有 1 人未参加岗前培训扣 0.5 分;	4	
9	每季度对服务人员至少开展一次上门服务业务培训, 并进行考核。	查看培训记录(通知、签到、培训照片、培训记录、考核情况等), 有 1 人未参加培训扣 0.5 分;	4	
10	培训内容覆盖居家上门服务全部内容。	查看培训方案, 有 1 项未纳入培训扣 0.5 分;	2	
11	有服务项目明细, 老人或家属对服务项目明细知晓。	实地走访老人, 有一户没有服务明细或不知晓扣 0.1 分;	2	
12	服务明细包括助医、助洁、助购、助养、助学、精神慰藉等内容。	少 1 样服务内容扣 0.2 分;	2	
13	有固定的服务咨询和投诉热线。	无固定服务咨询和投诉热线扣 0.5 分, 无电话记录扣 0.5 分;	1	
14	服务咨询和投诉热线向社会公开, 方便老人及其家庭知晓。	查看公开方式, 公开方式不少于 3 种。少 1 种扣 1 分;	3	
15	对老人及其家庭信息严格保密;	查看管理人员、服务人员签订的保密协议。有 1 人未签订扣 0.2 分;	4	
16	服务人员统一着装, 佩戴易辨识的工牌或标识, 维护采购人良好形象。	查看服务照片, 有 1 次未按规定执行到位扣 0.2 分;	1	
17	制定服务人员服务的奖惩考核制度。	查看制度、奖惩记录。无制度扣 1 分, 无奖惩记录扣 1 分;	2	
18	建立老年人一人一档服务档案(包括服务对象姓名、身份证号、联系方式、地址、老年人类别、每次服务内容、服务具体时间、服务情况反	随机抽取服务对象, 查看电子档案, 有 1 人未按要求建立档案扣 0.2 分;	2	

		馈、服务人员姓名等信息)，每次服务时做好服务前、服务中和服务后的照片拍摄（照片不少于4张，其中过程照片不少于2张）。			
19		每月8号前向镇（街）、农场反馈上月服务名单及服务内容。	有1个镇（街）或农场次收到反馈扣0.2分；	2	
20		对服务过程中可预见的、有几率发生的危急、紧急事件备有预案及处理流程，如意外摔伤、坠床、低血糖等。	查看应急预案，未建立应急预案扣2分；应急预案过于简单的扣1分；	2	
21		建立服务回访制度。	查看服务回访制度，回访记录等材料；未建立制度扣1分，未有回访记录的扣1分；	2	
22		按月总结上门服务情况，报县民政局。（总结包括服务基本情况，存在的问题，整改措施，前期问题整改成效。）	查看台账。少一次扣0.5分，扣完为止。	2	
23		服务满意度达100%。	12345平台反馈一例投诉经核实属实的扣0.3分；县民政局收到一例投诉经核实属实的扣0.2分；镇（街）、农场反馈的问题经核查属实有一例扣0.1分；享受服务的老人因服务不满意放弃服务的在投诉的基础上加扣0.2分；因服务人员不足致应享受服务的老人未享受服务的经核查属实有一例扣0.5分。	9	
24	宣传报道	服务工单100%真实（包含对服务时长、死亡人员仍服务、一人同时服务多人、服务已居住在养老机构等不符合要求或虚假工单进行抽查）	全年按照服务对象10%比例抽取进行实地回访，发现1例死亡人员仍服务的扣2分；发现一例居住在养老机构仍服务的扣2分；发现一例服务时长不足的扣0.2分；发现一例一人同时服务多人的，被同时服务的老人有1人扣0.5分；其他不符合规定工单一例扣0.2分，直至扣完为止。	20	
25		江苏省高质量考核中规定的老人实现全覆盖服务。	除应享受服务的老人常住外地或入住养老机构等客观因素外，季度末月服务人数占比达	5	

			100%得满分，每少1个百分点扣1分；		
26		服务人员在服务过程中，遵守相关的法律法规；不得以工作便利向老人推销保健品等。	发现一例扣0.2分；	2	
27		每季度在县级以上主流媒体宣传本县居家上门服务不少于1次。	当季度宣传少1次扣0.25分；	1	
28	其他	积极配合县民政局开展其他养老相关工作。	未积极配合有1次扣0.2分；	1	
29	加分项	协助镇（街）主动发现符合条件的老人并纳入服务。	每增加20人，加1分；		
30	否决项	本县居家养老上门服务受到上级表彰；	受县政府或市民政局表彰加1分，市政府或省民政厅表彰加2分，省政府或民政部表彰加3分；同一事由按表彰最高级别进行加分，不重复加分。		
31		工作做法被主流媒体报道；	市级报道1篇加0.2分，省级报道加0.5分，国家级媒体报道加1分；同一事由按最高级别进行加分，不重复加分。		
32		做好安全生产工作，确保老人及场所运行安全，无事故发生。单位所有员工意外险100%购买。	出现责任事故，或没有100%购买员工意外险，将扣除当年运营补贴。	否决项	

注：1、得分在95分（含95分）以上为合格，全额支付当季度服务费用。得分在80分（含80分）至95分，按比例支付当季度服务费用。得分在80分以下的，由局领导班子研究确定给付费。2、得分在80分（含80分）以上，但核查出不真实工单（包含对服务时长、死亡人员仍服务、一人同时服务多人、服务已居住在养老机构等不符合要求或虚假工单）的，按不真实工单占抽查服务人次比例再原应给付服务费用基础上再进行扣款。3、本考核细则根据实际服务出现的新情况做相应调整。

六、服务期限及验收标准：

1. 本项目服务期为：一年。

2. 服务标准：根据磋商文件要求及有关规定。

七、履约保证金

1. 本项目履约保证金为成交价的 1%。

2. 供应商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、数字人民币），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. 供应商选取银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等形式向采购人缴纳的，如保函（担保、保险等）的约定期到期但供应商履约仍未结束的，供应商须进行续保。

4. 供应商选取以履约保函（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）、《关于在全市公共资源交易领域全面推广应用数字人民币的通知》（淮协调办【2023】33 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，经审核通过后建议采用数字人民币形式支付相关费用。

5. 如供应商未能履行合同规定的义务，采购人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，在约定期间届满之日起 5 个工作日内，采购人应将履约保证金退还供应商；逾期退还的，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20% 后的利率支付逾期资金占用费，但因供应商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供应商。

八、违约责任：

1. 由于一方违约造成的损失，由违约方承担，另一方要求违约方继续履行合同时，违约方承担上述违约责任后仍应继续履行合同。

2. 由于违约造成第三方损失的，也由违约方在赔偿另一方损失的基础上再赔偿第三方损失。

九、合同生效及其它：

1. 本合同在双方盖章后即生效。
2. 合同在执行过程中出现的未尽事宜, 双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决, 协商结果以书面形式盖章记录在案, 作为本合同的附件, 与本合同具有同等效力。
3. 甲乙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, 任何一方均可向金湖县人民法院提起诉讼。

甲 方:

单位盖章:

代表签字:

签订日期:



乙 方:

单位盖章:

代表签字:

签订日期:

