合　　同

项目名称：邗上街道政府购买居家养老服务项目

项目编号：

甲　　方：（买方）扬州市邗江区人民政府邗上街道办事处

乙　　方：（卖方）扬州市邗江区申丞护理院有限公司

甲、乙双方根据（江苏志诚工程咨询管理有限公司）邗上街道政府购买居家养老服务项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、服务及产品内容

1.1　项目服务内容：

（1）生活照料服务

①助餐服务：上门做饭（包含代为买菜）、送餐上门（含快餐和社区配餐）；洗、煮饭应干净、卫生；尊重老年人的饮食生活习惯；注意营养，合理配餐，每周有食谱；送餐上门应及时，有必要的保温、保鲜设备；

②起居服务：协助老年人生活起居，无不适现象；定时为卧床老年人翻身，无褥疮；

③助浴服务：助浴前应进行安全提示，助浴过程应有家属或助老员在场；上门助浴时应根据四季气候情况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风；外出助浴（按实际出行时间结算）；

④助洁服务：上门协助刷牙、洗脸、洗脚、按摩动作适当，老年人无不适现象，做到老人容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味；定期清洗、更换床单和衣物，无脏污；

⑤助行代办服务：陪同外出（按实际出行时间结算），代办服务（代办各类手续、代缴费用），应按照老人的要求及时办理。

⑥助购服务：陪同购物（按实际出行时间结算）、代购物品（代购日常生活用品）。

⑦智能设备使用培训等助学服务。

⑧其它生活照料服务。

（2）医疗保健服务

预防保健：掌握预防老年病的基本知识并进行基础性的预防；

医疗协助：遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药，或陪同就医、体检；协助开展医疗协助性工作，应能正确测量血压、体温等；

康复护理：指导老年人正确执行医嘱，协助老年人正确使用康复、保健仪

器，提醒和帮助老年人按时服药，或陪同就医。

（3）家政服务

清洁服务要做到干净、卫生，符合老年人要求。打扫室内卫生、清洁物具（油烟机清洗、空调清洗、洗衣机清洗、冰箱清洗、管道疏通等），做到清洁、干净；设施设备安装维修要确保无安全隐患，能正常使用。

（4）精神慰藉服务

精神支持服务：关爱巡访，读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流；

心理疏导服务：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；尊重并保护老年人隐私。

（5）紧急救助服务

通过电话、微信等开展救援等服务，协助呼叫第三方救援单位，提供优质、快捷、全面的紧急支援等服务。

1.2 服务原则

遵循老人自愿接受服务原则，开展服务前预约并就征得老人同意的服务项目开展服务；预约服务工单比例原则上不低于实际工单数的 50%；每位助老员每天服务工单不超过 6 单，服务时间原则上在当天上午 6：30 开始至下午 19：00 结束；服务工单签入与签出必须得到管理平台认可。

服务对象因亡故、户籍外迁或者其他原因不再符合条件的，应及时将信息反馈给街道、社区，并报区相关平台进行核减，停止相关服务。

对应服务对象未开展服务的每月进行统计并向甲方提供书面情况说明，由甲方、社区进行查证后，无正当理由而不对服务对象开展服务的，甲方考核时可列入服务不满意进行处理。

乙方每月服务工单应于次月上旬反馈给甲方、社区抽查。对抽查发现的死亡服务、虚假打卡等严重问题工单，原则上按照每个严重问题工单在季度资金结算时扣款 0.2%，1 个年度内发生 3 次，甲方约谈乙方，累计发生 15 次，甲方有权直接解除本合同。

1.3 服务资费标准

（1）困难老年人养老服务补贴。对符合条件的城乡低收入人口中的老年人、困难残疾人生活补贴对象中一户多残、依老养残家庭中的老年人、特殊困难群体跟踪帮扶重点户中的老年人、计划生育特别扶助家庭中的老年热、重点优抚对象、空巢独居老人和特殊贡献（如市级以上劳模）老人以及其他困难老人（以上对象简称为“困难老人”），通过老年人能力评估，根据自理（能力完好）、半失能（轻度失能和中度失能）、失能（重度失能）类别，按照每人每月 80 元、150 元、260 元的标准给予补贴。（按实际服务的人数

和次数、时长结算）；

（2）高龄老年人养老服务补贴。对年满80周岁及以上符合条件的老人（简称“高龄老人”），根据政府购买居家养老服务占比要求，在对高龄老人进行能力评估后，按照每人每月60元的标准给予补贴。（按实际服务的人数和次数、时长结算）

同时符合上述（1）、（2）条件的老年人养老服务补贴标准按照就高的原则不叠加享受。

（3）社会救助条线已认定的半失能、失能特困人员照料护理补贴不纳入养老服务补贴范围；享受长期护理险的对象服务工单不得纳入居家上门服务。

1.4 服务人员配置

上门服务助老员原则上男性不超过65周岁，女性不超过60周岁，须持有健康证、养老护理员职业技能认定等必要工作资格。助老员配置应充分满足服务覆盖率要求，与服务对象人数比例原则上不高于1：110。助老员聘用上要严格把关，上门服务时要着装整齐、佩戴明显标识工作证件，要能和服务对象要相处融洽，为服务对象提供最大化的服务。

1.5 乙方承接要求

（1）乙方应具有合法的经营资质，有适配度高的管理和服务人员。

（2）乙方根据服务需求增配养老专业设施，实施公开承诺服务。在上门服务时按要求进行系统打卡，保证按照邗江区民政居家养老服务的有关规定提供合格的服务，履行承诺，保证质量。

（3）因服务人群呈动态变化状态，以合同签订后甲方实时提供的实际人数为准。乙方应及时配合做好服务人员的动态调整。

（4）合同执行期间，如省、市、区出台相关政策文件对服务对象、补贴标准、服务范围等参数进行调整的，按照最新政策执行。“十五五”如果上级居家上门服务政策有调整，无条件依据上级要求中止或解除合同。

（5）服务费用结算以实际服务的政府购买服务对象数、竞标报价及区、街道考核结果为依据据实核定。

（6）制定完善的管理制度、合理的薪资标准，符合劳动法等相关法律法规规定。

（7）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。

二、合同金额

2.1 本合同为固定单价合同，单价金额为（大写）：贰拾捌元柒角伍分人民币/小时（¥ 28.75 元/小时）；最终根据实际服务老人人数（老人名单由甲方提供）按实结算。特殊含专业技术类服务项目套餐由甲乙双方商定（附件

1），套餐服务单价不得超过高龄老人一个季度补贴费用。

2.2 本合同总金额包括乙方提供的服务及其他有关的为完成本项目发生的所有费用。

2.3 在竞争性磋商文件未列明，而乙方认为履行本合同必需的费用也包含在合同总金额中。

三、技术资料

3.1 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供使用服务或产品的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务或产品或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务或产品的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

无

七、转包或分包

7.1 本合同范围的服务或产品，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

7.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人供应。

7.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

八、服务期

8.1 服务期：三年，2025 年 10 月 1 日起至 2028 年 9 月 30 日止。合同一年一签，即 2025 年 10 月 1 日至 2026 年 9 月 30 日，按照要求在规定时间内完成结项。

九、交付期、交付方式及交付地点

9.1 交付期：2025.9.30

9.2 交付方式：现场交付

9.3 交付地点：邗上街道

十、付款与考核

10.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

10.2 本合同项下的采购资金由甲方支付，付款前乙方向甲方开具发票。

10.3 甲方付款方式：合同签订后，依据考核结果按季度付款，每季度第一个月5号之前，由乙方提交上季度的申请付款材料，甲方在当月25号之前完成审核，满足合同约定支付条件时，乙方应按合同约定金额开具发票。（所有付款须满足市、区民政局要求，根据实际考核情况，待资金下拨到街道后依据采购人付款流程及时结算）。

第二年合同款支付：依据考核结果按季度付款，每季度第一个月5号之前，由乙方提交上季度的申请付款材料，甲方在当月25号之前完成审核，满足合同约定支付条件时，乙方应按合同约定金额开具发票。（所有付款须满足市、区民政局要求，根据实际考核情况，待资金下拨到街道后依据采购人付款流程及时结算）。

第三年合同款支付：依据考核结果按季度付款，每季度第一个月5号之前，由乙方提交上季度的申请付款材料，甲方在当月25号之前完成审核，满足合同约定支付条件时，乙方应按合同约定金额开具发票。（所有付款须满足市、区民政局要求，根据实际考核情况，待资金下拨到街道后依据采购人付款流程及时结算）。

10.4 考核办法：

（1）甲方根据乙方运营管理情况每季度对乙方考核一次，考核办法由甲方与乙方根据采购文件制定，考核情况与运营费用给付挂钩。乙方在季度百分考核中连续2次得分在75分以下的，次年不予续约。每季度百分考核中，测评结果分为“优”“良”“一般”。总分80分以上为“优”，总分75分以上为“良”，总分70分以上为“一般”。季度测评结果为“优”的，当季服务费用按中标价的100%进行结算；服务测评为“良”的，当季服务费用按中标价的95%进行结算；服务测评为“一般”的，当即服务费用按中标价的90%进行结算。

（2）甲方将区平台回访和满意度调查结果纳入对服务商的考核范畴内，确保服务行为规范、有序、务实、高效，维护广大老年人的权益。

十一、税金

11.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及售后服务

12.1 乙方应按采购文件规定的服务或产品性能、技术要求、质量标准向甲方提供。

12.2 乙方提供的服务或产品在质量期内因服务及产品本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

⑴更换：由乙方承担所发生的全部费用。

⑵贬值处理：由甲乙双方合议定价。

⑶退还处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该服务或产品的直接费用（运输、保险、检验、款项利息及银行手续费等）。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在 1 小时内到达甲方现场。

12.4 在质保期内，乙方应对服务或产品出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

12.5 上述的服务或产品免费保修期为 1 年，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。超过保修期的机器设备，终生维修，维修时只收部件成本费。

12.6 成交单位必须按照《居家养老上门服务基本规范》国家标准(GB/T 43153-2023)进行服务。

十三、调试和验收

无

十四、服务或产品包装、发运及运输

无

十五、违约责任

15.1 在合同生效后，甲方无正当理由解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 1%的违约金，违约金不足以补偿实际损失的，乙方有权要求甲方补足。

15.2 乙方发生下列违约行为，甲方有权解除合同，合同解除后乙方应向甲方偿付采购预算总价 1%的违约金，违约金不足以补偿实际损失的，甲方有权要求乙方补足：

1）乙方违反合同约定，影响甲方项目按期实施；

2）乙方在服务过程中未履行勤勉尽责义务，造成的损失应当由乙方独自承担，与甲方无关；乙方多次造成甲方或服务对象的损失，甲方认为乙方不适合继续履行合同的；

3）乙方存在管理不善，服务人员不按时按需开展服务、服务态度差等行为导致服务调查满意度单个季度不足 70%或连续 2 个季度不足 80%的，甲方要求乙方进行整改，整改后服务调查满意度单个季度仍不足 70%或连续 2 个季度不足 80%的；

4）在合同期内，发生因乙方原因造成的投诉，经整改后仍存在问题，造成再次投诉达两次；

5）有权解除合同的一方，应当在解约事由发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

十六、不可抗力事件处理

16.1 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。

16.2 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。

16.3 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。

十七、诉讼

17.1 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，双方同意将争议提交扬州市邗江区人民法院诉讼解决。

十八、为提升政府采购供应商的融资可得性，解决中小企业融资难问题，中国人民银行、市财政局、市公共资源交易中心推出了政府采购线上应收账款融资模式。各供应商如果有融资需求，可以凭借政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同，通过中国人民银行征信中心“中征应收账款融资服务平台（www.crcrfsp.com）”向参与政府采购融资业务的金融机构申请线上融资，相关事宜可向市人民银行咨询，联系电话：0514-87936653。

十九、合同生效及其它

19.1 合同经双方法定代表人签章并加盖单位公章，并经江苏志诚工程咨询管理有限公司见证盖章后生效。

19.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

19.3 本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方、乙方、见证方各执二份。

甲方：扬州市邗江区人民政府邗上街道办事处

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

日期：2025年9月30日

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

日期：2025年9月30日

见证方：江苏志诚工程咨询管理有限公司

项目经办人：

日期：2025年9月30日

附件 1

为提升邗上街道居家养老服务质态，结合老年人实际服务需求，经甲乙双方协商，推出以下专业套餐项目：

服务类别	服务内容	服务项目	服务标准	服务时长	服务价格
生活照料类服务	助餐服务	送餐上门	午餐标为：一大荤、一小荤、一蔬菜、一汤/份。	服务 16 分钟	15 元
	助洁服务	理发、修脚	由专业理发、修脚师傅上门为老人进行理发及修脚，并搞好地面清洁。	服务 1 小时 6 分钟	60 元
		清洁油烟机	专业人员带专业工具上门清洗，并用蒸汽机消毒。	每次 1 小时 36 分，每两个月至多服务一次，双月服务打卡。	120 元
		清洗家电	专业人员带专业工具上门清洗空调、洗衣机及冰箱，并用蒸汽机消毒。	每次 1 小时 36 分，每两个月服务一次，双月服务打卡。	120 元
		清洁玻璃	专业人员带专业工具上门服务，按平方结算，但保证不少于 50 平方左右。	每次 2 小时 18 分钟，一季度一次，第三个月服务打卡。	180 元

注：

1. 乙方应向服务对象说明服务的内容、标准，由服务对象自主意愿选择服务项目，乙方不得以套餐名义强行推荐。

2. 乙方应保证服务质量，服务人员为有资质的专业人员，服务过程中安全、质量等由乙方自行承担。

3、服务项目、标准、时长、价格乙方已充分咨询区民政局和第三方监管平台，确保符合结算要求。

4、上述服务中如出现投诉、矛盾，由乙方进行解决，对协调效果不好的工单一律作废单处理；在甲方回访过程中，如发现一例违规情况或作假情况，除本单作废单处理，同项目服务罚没十单，罚完为止。