

宿城区 2025 年度养老上门服务项目采购合同

采购人（全称）：宿迁市宿城区民政局（简称甲方）

成交供应商（全称）：苏州普康智慧养老产业科技有限公司（简称乙方）

依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就宿城区 2025 年度养老上门服务项目相关事项协商一致，达成如下合同条款：

第一条 乙方进行居家上门服务的服务期限：自合同签订之日起 12 个月。

第二条 为保证乙方有效进行居家上门服务工作，甲方应当向乙方提供下列协作事项：

1. 提供居家上门服务资料
2. 提供工作条件

甲方提供上述协作事项的时间及方式：由甲乙双方再行商定。

第三条 甲方向乙方支付居家上门服务报酬及支付方式为：

1. 居家上门服务报酬总额为：玖拾叁万陆仟元整（¥936000.00）
2. 居家上门服务报酬由甲方按季度支付乙方。

具体支付方式和时间如下：

支付方式：

（1）甲方根据乙方实际开展服务情况据实结算相关费用，最终支付款以乙方实际服务老人人数及次数为基数进行计算；甲方将根据《宿城区社区养老服务设施运营和养老上门服务考核办法（试行）》（详见附件）相关要求，考核乙方服务完成情况；服务费用经季度考核后按季度结算，季度考核确认资金为服务人次乘以服务单价进行计算，季度拨付资金=服务人次*服务单价*考核结果确认比例。

（2）本合同规定甲方根据乙方实际开展服务情况据实结算相关费用。

（3）甲方将根据第三方考核评估结果进行付款，详见下表：

考核类型	考核内	考核方式	考核单位	服务费用确认		资金拨付计算办法
				得分	确认比例	

	容					
季度考核	服务质量及满意度	抽查回访（区民政局抽查比例不低于10%，属地镇街道、第三方评估机构全覆盖）	区民政局、属地镇街道、第三方评估机构	90分（含）以上	100%	季度服务人次*服务单价*考核结果确认比例
				80（含）-90分	90%	
				70（含）-80分	80%	
				低于70分	50%	

注：1. 最终支付款以乙方实际服务老人人数及次数为基数进行计算，服务数量以系统测算为准。

3. 季度考核确认资金为服务人次乘以服务单价进行计算。

（1）季度得分在90分（含）及以上的，季度服务经费全额拨付；

（2）季度得分在80（含）-90分的，季度服务经费按90%拨付；

（3）季度得分在70（含）-80分的，季度服务经费按80%拨付；

（4）季度得分在70分以下的视为考核不合格，季度服务费暂停拨付，责令限期整改，整改合格后，当季度服务经费按50%发放。合同期内出现两次考核不合格，甲方可解除服务协议。

注：本项目不收取履约保证金。

第四条 服务对象

经测算低保对象中60周岁及以上的重度失能、完全失能的老年人约为300人，低保对象和分散供养特困人员中80周岁及以上的高龄老年人约为800人。供应商需自带上门服务监管系统，系统无偿提供给区、镇街道使用，同时负责系统的日常维护与与省、市、区相关部门平台的数据对接。

第五条 实体服务项目

1. 实体服务项目

服务项目及服务标准

服务类别	服务项目	服务要求	参考时长（分钟）	
			高龄、失独老人	失能老人
个人清洁	理发	简单的理发、洗发、保证老人头部、面部清洁	5-10	10-20
	洗发		5-10	10-20
	修面或剃须		5-10	10-20
	剪手脚指甲		5-10	10-20
家政服务	扫地、垃圾清理	1. 打扫室内外卫生，保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁、空气清新无异味； 2. 洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围； 3. 产生的生活垃圾帮助清理至社区垃圾集中点	15-30	15-30
	拖地		15-30	15-30
	衣物洗涤		15-40	15-40
	择菜洗碗		10-20	10-20
	被褥晾晒		5-10	5-10
康复护理	按摩	根据老人的身体状况、年龄及耐受性，选用适宜的手法和刺激强度，进行按摩。操作过程中观察患者对手法的反应，若有不适，应及时调整手法或停止操作，以防发生意外。	10-20	15-30
	肢体锻炼	服务按照护理对象的病情及自理情况，协助其进行简单的肢体锻炼。	视情况需要	15-30
	个人护理	根据老人实际需求，为老年人提供个人卫生护理、口腔清洁、喂饭、翻身扣背、排泄护理、预防压疮、维持关节活动等服务。	/	10-40
	精神慰藉	陪伴老人聊天或读书、报纸等缓解老人精神上的孤独感。聊天过程中应当注意老人及老人家属隐私，不随意泄露老人家庭情况。	10-20	10-20
	健康检测	血压、体温等的测量	5-10	5-10
服务咨询		依托所在服务公司，可根据老人需求，替换服务项目，应保证服务质量和整体服务时长。涉及有偿服务的应主动告知老人收费标准和服务标准，因此产生纠纷由服务公司负责解释。	视情况需要	视情况需要
物品代购		按照老人要求及时代购非处方药和日常生活用品	视情况需要	视情况需要

注：1.1 项目服务标准作为参考，乙方可根据老人实际需求提供参考清单内的服务项目或参考清单外等值的服务项目，服务前应与老人签订服务项目变更申请单，服务后应以照片形式与服务照片一同上传系统，并向属地和甲方报备。

1.2. 每月要求上门服务 1 次，上门服务工作人员两名。每次服务过程中个人

清洁、家政服务、康复护理三类需至少各完成一项服务。低保对象和分散供养特困人员中 80 周岁及以上的高龄老年人每次服务项目不少于 4 项，每次服务时长不得低于 40 分钟，服务图片不少于 5 张（每项服务一张、身份证明一张）；低保对象中 60 周岁及以上的失能老年人每次服务项目不少于 6 项，每次服务时长不得低于 60 分钟，服务图片不少于 7 张（每项服务一张、身份证明一张）。

注：当月两名助老员服务同一名老人（服务项目不应重叠），两名助老员分别服务时长合计不低于 40 分钟或 60 分钟。（单条服务记录最短不得低于 20 分钟）

1.3. 服务照片通过水印相机拍摄，照片拍摄内容需包含：服务内容、服务地点、服务日期时间。因个人主观原因未按要求上传照片的工单不计入结算工单统计。

2. 服务监管平台建设

服务监管平台应实现对上门服务的全面监管，对误服务或其他问题做出问题提醒；应有专人负责系统的日常维护，确保系统的正常使用；系统使用期间应配合甲方完成系统功能个性化调整和相关政务平台的数据对接、上传（无偿）；服务期结束后无偿将服务数据备份移交甲方。同时达成以下要求：

3.1. 平台账号：甲方为管理员账号，下设各镇街道账号；

3.2. 影频视频：服务工单可保存服务前两名助老员自我介绍、助老员对服务项目的介绍、老人对服务项目的选择或服务替换的音频；服务后老人对本次各项服务及助老员的满意度评价、老人确认项目变更申请单签字或摁捺指纹的视频。

3.3. 日志查询：可以通过模块查询系统的操作日志。

4. 有关事项约定

（1）签订合同后，甲方给予乙方 10 天准备期，从事系统设备及软件安装调试，服务团队组建培训等，10 天后，乙方必须准时开展服务。

（2）乙方首次上门服务时需将高龄、经济困难的失能老人身份证上传至养老服务监管平台。

（3）高龄、经济困难的失能老人的养老服务咨询电话：0527-82963290。

4. 服务要求

（1）从事服务的助老员年龄应在 55 周岁（含）以下（合同签订当年的年龄），从事一线服务的助老员，持有护理员职业等级证书的比例不少于 80%。

(2) 助老员要统一使用养老服务监管平台，将老人的住所坐标位置、服务项目、服务前后情况等照片、音频、视频统一同步上传，甲方依据服务记录上传位置和老人住所坐标位置来进行考核。

(3) 助老员严格按照监管项目、监管标准等要求来对老人进行服务，要求统一着装，彰显统一化的服务，真正为老人提供优质、便捷、实惠的服务。

(4) 助老员要坚持“关爱老人、热心服务、诚实守信”的服务原则，做到衣着整洁、用语文明、服务热情、爱岗敬业。

(5) 积极参加各项业务学习和培训，服从服务站的调度安排和监督管理，按时保质保量完成各项服务工作。

(6) 耐心与老人交流沟通，了解服务对象的生活、心理状况，熟练掌握相关服务知识和服务技能，严格遵守各项工作的操作程序和服务标准。

(7) 尊重老人的生活习俗、习惯，不打探老人隐私，在服务过程中不得以任何理由擅自接受服务对象馈赠的财物。

(8) 熟知各种求救电话，工作中如遇到意外和突发事件，必须采取积极的防范和救助措施，避免不良后果的发生。

(9) 做好日常服务工作记录，及时反映居家养老服务中出现的新情况、新问题，不断提高服务质量和水平。

第七条 其他要求

1、履约责任

乙方在投标文件中承诺的所有事项在中标后均纳入甲乙双方的合同内容。如因乙方自己原因未按投标文件要求履约到位，甲方有权终止合同。

注：如果发生监管方变更，成交方要配合服从新监管方开展工作。

第八条 乙方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

1. 保密内容：被服务老人信息

2. 涉密人员范围：参与本项目的所有人员

3. 保密期限：按国家相关规定执行。

4. 泄密责任：按照国家相关的法律法规承担相应责任，并向甲方支付合同总价10%的违约金。

第九条 双方的权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

甲方权利:

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督、检查、考核。定期或不定期对乙方提供服务所配备的人员数量、设备、服务质量等进行考核。对不合理或未达合同约定的部分有权下达整改通知书,乙方应按要求、按限期作出相应整改,经甲方验收合格后继续投入使用或支付费用。

2、甲方有权指定镇政府、街道办和第三方评估公司对乙方的服务内容、服务质量等招标相关内容进行考核,考核次数根据甲方要求,并对未达到招标文件中考核标准的部分,按比例扣除相应费用。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

甲方义务:

1、甲方在项目合同签字后 30 日内向乙方提供全区政府购买服务老人的相关数据信息。合同期内,甲方根据老人变化情况负责调整服务对象数据信息。

2、甲方在合同期内提供给乙方招标文件要求的服务人数,对于因服务对象客观原因(去世、搬迁)及主观原因(乙方多次与服务对象沟通,仍不愿意接受服务)无法继续服务的,乙方需提供相关说明,在甲方审核后,同意这部分老人不作为覆盖率的基数考核。

(二) 乙方的权利与义务

乙方权利:

根据本合同约定有权在本项目范围内合理使用服务报酬。

乙方义务:

1、乙方负责对低保对象中 60 周岁及以上的重度失能、完全失能的老年人(约为 300 人),低保对象和分散供养特困人员中 80 周岁及以上的高龄老年人约为 800 人进行线下服务。

2、乙方负责组建专业的服务运营团队,负责日常的运营与维护,负责居家上门服务供应商体系管理建设,提供人员与运营保障;并根据甲方的需求随时拓展服务内容。

3、乙方负责每天对服务工单进行审核,并及时删除无效工单;每季度向甲方汇报上月的运营情况及服务情况,并根据甲方或上级部门的要求随时汇报有关数据。

4、乙方在本项目落地合同签订后 10 日内，应完成组建运营管理团队，同时积极承接运营甲方区域范围内的居家养老服务工作。

第十条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在 7 日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

1. 甲方未按合同约定内容如期提供服务工作相关的资料和工作条件，从而造成服务延期。

2. 乙方未按合同约定服务内容与要求提供服务的，从而造成严重偏离项目服务要求。

第十一条 双方确定，按以下标准和方式对乙方提交的上门服务工作成果进行验收：

1. 乙方提交养老上门服务工作成果的形式：具体由甲方指定。

2. 上门服务工作成果的验收标准：按照《宿城区社区养老服务设施运营和养老上门服务考核办法（试行）》文件及行业相关标准、招标文件规定、合同约定等标准进行验收，如验收达不到规定要求，对甲方造成一切损失，乙方应承担
责任，并赔偿所造成的损失。

3. 上门服务工作成果的验收方法：由甲方、属地镇街和第三方评估组织三方联合进行验收。

4. 验收的时间和地点：由甲方指定。

第十二条 双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：

1. 乙方不按期完成合同约定的内容，应向甲方支付违约金，除甲方或不可抗力造成原因外，每延迟交付一天，按合同总价款的 1-3% 支付违约金；延期超过 5 日，甲方有权强制解除合同。

2. 非因甲方原因，乙方不履行本合同规定的义务，致使工作延误，甲方有权要求其强制履行或解除合同，并要求乙方等额赔偿由此造成的一切损失。

3. 本项目不得转让分包，如有发生，无条件清理退场，所造成的一切损失由乙方负责。

4. 持证上岗。助老员持有护理员职业等级证书的比例少于 80% 视为未相应合同条款。经季度考核评估确认，上门服务的第一个季度助老员持证情况未达标

的，乙方按合同总价款的 3%支付违约金，并勒令整改；上门服务的第二个季度助老员持证情况未达标的，乙方按合同总价款的 10%支付违约金，甲方解除服务合同。

5、工单造假。对经核实通过虚造工单骗取财政资金的，涉及已支付资金应全额退还，同时乙方按合同总价款的 10%支付违约金，构成刑事案件的，移交司法机关处理。服务商列入宿城区民政局养老服务黑名单，三年内禁止参与宿城区民政局养老服务相关招标活动。

第十三条 误期赔偿及不可抗力

1. 误期赔偿：除合同规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方将从合同款中扣除误期赔偿费而不影响合同项目的其他补救方法，赔偿费按每周未提供服务费用的 0.5%计收，直至提供服务为止，一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。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，甲方可终止合同。

2. 不可抗力：在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方，同时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，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。

第十四条 双方确定：

1. 在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的养老服务工作成果所完成的新的养老成果，归甲方所有。

2. 在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的养老服务资料和工作条件所完成的新的养老成果，归甲方所有。

第十五条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 李彭 为甲方项目联系人，乙方指定 张景 为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十六条 知识产权

乙方应保证甲方免除并承担由于甲方在使用该项目时而引起第三方提出的侵犯专利权、知识产权或设计权的起诉、行动、行政程序索赔、请求等以及甲方

为此而产生的损失和损害、费用和支出（包括律师费）。

第十七条 税费

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由甲方负担；规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费由乙方负担。

第十八条 双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，确定按以下第（2）种方式处理：

1. 提交宿迁（甲方所在地）仲裁委员会仲裁；
2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十九条 转包或分包

- 1、本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。
- 2、除非得到甲方的书面同意，乙方不得将部分项目分包给他人供应。
- 3、乙方如有转让或未经甲方同意的分包行为，甲方有权随时终止合同。

第二十条 本合同条款、中标通知书、招标文件、投标文件及投标人在开标时的书面承诺等构成合同的组成部分。

与履行本合同有关的文件，经双方确认后，均为本合同的组成部分。

第二十一条 本合同一式四份，以中文书写，甲方、乙方各执一份，政府采购监管单位、代理机构各一份。

第二十二条 本合同经甲乙双方签字盖章后生效，合同签订的内容不能超出招标文件和投标文件的实质性内容。

第二十三条 适用法律

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

第二十四条 合同订立时间、地点

- （一）合同订立时间：2025年08月05日；
- （二）合同订立地点：宿迁市宿城区民政局；
- （三）本合同双方约定加盖单位公章后生效。

第二十五条 考核评估办法（暂行）见附件。后续可结合实际情况进行调整。

第二十六条 合同相关条款由宿城区民政局负责解释

甲方：_____（盖章）

地址：_____

法定（授权）代表人： _____

联系人： _____

联系电话： _____

乙方： _____（盖章）

地址： _____

法定（授权）代表人： _____

联系人： _____

联系电话： _____

附件：1

宿城区居家上门服务供应商日常管理考核细则

服务公司 名称						总得分	
项目	序号	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	备注
组织架构 (20分)	1	服务供应商有人员招录，财务管理、培训考核、服务监督、服务预案、奖惩考核制度、意见投诉等整套规章制度；对服务过程中可以预见的，有概率发生的危急紧急事件备有预案，包括但不限于消防应急预案、食物中毒应急预案、突发疾病抢救预案等；有针对服务质量的改进机制和效果评估	10	缺一项扣1分，扣完为止	现场查看		
	2	建立服务机构档案和服务对象档案，并动态更新： 1. 服务机构档案包括文书、财务、员工信息等资料； 2. 服务对象档案包括老年人信息、自助服务协议、服务记录等资料； 3. 有完善的劳动保护措施和心灵支持制度	10	劳动合同、管理档案、培训记录、制度建设、社保记录、财务档案、员工意外险、与服务对象的协议、审批表、服务记录等资料齐全、记录准确，缺一资料扣0.5分，扣完为止	查看资料		
能力建设 (12分)	3	工作人员有良好的职业道德，语言文明，服务整洁，佩戴工作卡，穿戴统一工作服	2	发现一人不达标扣0.1分，扣完为止	现场查看、服务对象访谈		
	4	工作人员不得接受服务对象的赠品(物品)，有相应的管理制度	2	发现有违规情况即不得分	管理制度，服务对象访谈		
	5	服务人员至少每半年接受一次相关业务的继续教育：家政、护理、急救、康复、沟通、管理等方面的专业技能培训	4	一项不达标扣0.5分	培训记录、照片、签到表等		
	6	新入职服务人员一个月内岗前培训率达100%，培训内容包括服务技能、服务规章、管理规章、安全教育等。	4	一项不达标扣0.5分	培训记录、照片、签到表、证书等		
经费管理	7	系统工单生成规范、准确，无弄虚作假行为；服务经费结算，	3	有作假即不得分	查看系统、查看		

(8分)		数据报送及时、准确。			考核记录、服务对象访谈、结算报表等		
	8	严格资金使用用途，资金专款专用，无资金挪用情况	5	不符合不得分	结算报表、明细账等		
服务质量 (50分)	9	服务人员能根据合同约定，完成各项服务内容。上门服务期间无闲聊、闲逛、外出等消极怠工现象	10	未按要求开展服务的发现一次扣1分，扣完为止	服务对象访谈		
	10	公开服务热线，并做好服务对象咨询和解释工作，对服务对象反映的问题，详细记录，在3个工作日内回复，妥善处理。	10	服务热线不通发现一次扣1分，咨询解释态度差，不到位发现一次扣1分，扣完为止	拨打热线、服务对象访谈、服务对象家中查看、服务对象咨询、处理记录等		
	11	服务供应商服务回访率达到100%(含拒访)	10	回访率每低10%扣1分	查看记录		
	12	对服务对象及其家属进行服务满意度抽查，满意度达90%以上。	10	90%以下每下浮1%扣1分，扣完为止	参考季度满意度评估结果		
	13	有效投诉案例每月不超过2起。	10	超过一起扣5分，扣完为止	区民政或镇街提供		
工作支持 (5分)	14	服务供应商按照区民政局养老服务中心的工作要求迅速跟进完成	2	不符合不得分	区民政提供		
	15	服务供应商每月协助配合属地完成养老服务平台，金民工程系统上门服务信息完善录入（老人信息的更新、老人新增取消反馈等）	3	不符合不得分	镇街提供		
安全管理 (5分)	16	每月开展员工安全主题教育，安全管理责任到人，服务过程无安全责任事故。	5	每月均需开展1次安全主题教育，记录齐全，准确等，缺一次扣1分，扣完为止；每月均未开展及有安全事故的本项不得分	教育记录、签到表、照片等		
加分	17	运营单位集体获省部级、市级、	8	政府表彰分别加8	查看资料		最

项		区级政府表彰或部门表彰的		分、6分、4分；部门表彰分别加5分、3分、1分			高不超过8分
	18	管理人员或项目组工作人员（项目参与人员、助老员）分别获省、市、区政府表彰或部门表彰的	10	政府表彰分别加5分、4分、3分；部门表彰分别加3分、2分、1分	查看资料		最高不超过10分
扣分项	19	助老员持有护理员职业等级证书的比例不少于80%	10	未达到标扣10分	核对待证比例		
合计			100				
检查人签字：							

附件 2:

宿城区居家上门服务季度考核表

镇（街道） 社区（居）

老人基本情况	姓名		身份证号码		联系方式	
	现住址					
	老人类别	☐ 80 周岁及以上低保特困高龄老人 ☐ 60 周岁及以上低保失独老人 ☐ 60 周岁及以上低保失能老人				
季度接受服务项目	服务类别	服务项目				
	个人清洁	☐ 理发 ☐ 洗发 ☐ 修面或剃须 ☐ 剪手脚指甲				
	家政服务	☐ 扫地、垃圾清理 ☐ 拖地 ☐ 衣物洗涤 ☐ 择菜洗碗 ☐ 被褥晾晒				
	康复护理	☐ 按摩 ☐ 肢体锻炼 ☐ 个人护理 ☐ 精神慰藉 ☐ 健康检测				
	其他	☐ 服务咨询 ☐ 物品代购 其他请说明：_____				
季度评估内容	考核项目	考核标准	分值	要求	得分	
	服务态度	态度和蔼、耐心细致、热情周到，服务期间无闲聊、闲逛、外出等消极怠工现象	20	根据入户访谈结果酌情扣分		
	服务告知	服务项目、服务要求告知清晰，老人清楚享受的服务内容	10	根据入户访谈结果酌情扣分		
	服务开展	1. 每月要求上门服务 1 次，每次服务个人清洁、家政服务、康复护理三类需各完成一项服务； 2. 低保对象和分散供养特困人员中 80 周岁及以上的高龄老年人、低保家庭中失独老年人每次服务不少于 4 项，时长不少于 40 分钟； 3. 低保对象中 60 周岁及以上的重度失能、完全失能的老年人每次服务不少于 6 项，时长不少于 60 分钟。	60	根据入户访谈、系统工单查阅情况，每少一项扣 10 分，扣完为止		
	服务满意度	非常满意 10 分、满意 8 分、一般 6 分、不满意 0 分	10	根据入户访谈结果扣分		
	一票否决	经核实工单造假	-100	入户访谈、系统比对		
季度评估结果	评估得分					
	评估组签字					