# 如东县民政局 2022-2025 年政府购买居家养老上门服务项目三标段：线下服务（B 片区）政府采购供需合同

甲方(需方)：如东县民政局

乙方(供方)：上海天与养老服务有限公司

签订地点： 如东县民政局

签订时间：2022 年 10 月 24 日

# 如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目三标段：线下服务（B片区）政府采购供需合同

甲方(需方)：如东县民政局

住所地：如东县掘港镇青园南路56号

乙方(供方)：上海天与养老服务有限公司

住所地：上海市普陀区祁连山路111弄6号1层107室

签订地点： 如东县民政局4楼会议室

签订时间：2022年10月18日

根据甲方如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目三标段：线下服务（B片区）中标（成交）通知书，甲乙双方本着公平自愿和诚实信用的原则,订立如下供需合同：

**一、项目名称**

如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目三标段：线下服务（B片区）

**二、服务内容**

大豫镇、城中街道、岔河镇、丰利镇线下服务，

第1-2类每月3个小时上门服务；

第3-6类对象每月2个小时上门服务；

第7-11类对象每月1个小时上门服务。

其中80周岁以上高龄的空巢独居老年人，低保家庭中失能、半失

能的空巢独居老年人，计划生育家庭中独居、失能、半失能老年人等重点空巢独居老年人享受每月4小时上门服务，每周一次。

**三、工作内容及要求**

(一) 服务对象说明

本次服务对象暂定18952人。政府购买服务对象根据如东县民政部门审批确定的正式名单为准。实际人数可能会增加或减少，超过18952人的线下服务费按本次合同价和响应明细执行。居家养老政府购买服务对象的种类、标准，以及其享受的服务时间，可能会根据上级或本级政府政策的调整而做出相应调整。

服务对象，将下列对象纳入我县政府购买服务范围：

1、低保对象中60周岁以上中度、重度失能老人；

2、分散供养特困人员中60周岁以上中度、重度失能老人；

3、低保对象中80周岁以上的老人；

4、分散供养特困人员中80周岁以上的老人；

5、低保对象中60周岁以上的失独老人；

6、低收入人口中60周岁以上的失独老人；

7、低保对象中60周岁以上的独居、空巢、留守、失能、失智老人；

8、低收入人口中60周岁以上的独居、空巢、留守、失能、失智老人；

9、除上述2、4类对象以外的其他分散供养特困人员；

10、60周岁以上的重点优抚对象；

11、80周岁以上的高龄老人。

各类服务对象人数：

1类对象26人；2类对象112人；3类对象23人；4 类对象158人；5类对象59人；6类对象35人；7类对象348人；8类对象14人；9类对象482人；10类对象638人；11类对象17057人，以上11类对象合计18952人。

各类人群线下服务标准：

第1-2类对象:三标段138人，每月3个小时上门服务；

第3-6类对象:，三标段275人，每月2个小时上门服务；

第7-11类对象:，三标段18539人，每月1个小时上门服务。

其中80周岁以上高龄的空巢独居老年人，低保家庭中失能、半失能的空巢独居老年人，计划生育家庭中独居、失能、半失能老年人等重点空巢独居老年人享受每月4小时上门服务，每周一次。

（同时符合上述几个条件的老人，按照就高原则，不重复享受。）

上门服务包含了解服务对象的身体状况和生活状况，了解生活中的困难，及时解决可以当即处理的小问题。服务中发现的重大问题应及时告知其亲友并向村（居）委会及时报告。

（二）如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目线下服务工作内容及要求

1、乙方必须根据甲方免费提供的指定场所，建立居家养老服务站点，由乙方负责设计、装修、设备投入并负责该城市居家养老服务站的日常运营，费用包含在合同价中。第三标段居家养老服务站点设在

如东县黄海路乐龄驿站。

2、乙方负责中标服务片区内组建居家养老管理团队和养老服务人员服务团队，在中标服务片区组织开展线下居家养老服务，为居家养老服务对象提供居家养老上门服务，包含助餐服务、助浴服务、助安服务、助医服务、助急服务、助洁服务等养老服务内容。上门养老服务人员必须检查智能设备的使用情况，确保服务对象的生命、财产的安全。

3、线下居家养老服务每小时单价根据中标单价确定，必须及时结算给具体负责实施助老服务的工作人员。

4、对于每个居家养老服务对象，要根据其实际情况制定个性化的服务方案。服务必须依据老人意愿开展，不得强制服务，不得合并服务次数,也不得减少服务时间、简化服务内容，不得以实物代替服务。

5、乙方须为员工配备统一着装，并定期组织员工技能培训（每季度不少于一次），积极参加民政部门组织的相关培训和职业资格鉴定。

6、本次乙方居家养老线下服务项目中标后配备的服务人员数量(不包含管理人员和专业服务团队人员)与实际被服务对象人数比例不得低于1:100，且服务人员年龄不得超过65周岁。

为保证项目的顺利开展，项目乙方在招工时，在应聘对象条件相同的前提下应优先录用服务质量好的原居家上门服务员工。

7、乙方须自觉接受甲方及甲方授权的专业第三方监管公司的评估与考核，积极配合甲方完成其他相关工作。

8、社会化服务项目，服务价格需根据如东县经济、物价发展水平，

服务项目、服务内容、服务价格及服务要求报甲方同意后方可实施。

| 服务项目 | 服务内容 | 备注 |
| --- | --- | --- |
| 助餐服务 | 根据老年人实际需求，与老人沟通后，提供上门做餐、代购菜品、上门送餐等服务。 | 根据需求定价 |
| 助浴服务 | 经与老人预约，确认助浴时间及需求后，可提供外出助浴、上门助浴服务。助浴须得有老人子女或亲友陪同。 | 根据需求定价 |
| 助洁服务 | 与老人预约，确认助洁时间及需求后进行上门服务，简述服务内容，包含家庭保洁、衣物洗涤、指甲修剪、理发修面等。 | 根据需求定价 |
| 助安服务 | 与老人预约，确认助安需求后进行上门服务，简述服务内容，按照服务要求进行煤气检测，水电安检、窗门锁检及环境监测。 | 根据需求定价 |
| 助急服务 | 服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门进行家电维修、开锁修锁、管道疏通、家具修补、居室修补、换液化气、其他代办及紧急救助服务。对线上智能化设备发出的报警信息由指挥中心派发紧急工单，线下服务人员实施上门查看和协助处理服务。自如东县智慧养老指挥中心系统派出紧急救助工单或者甲方通知乙方项目负责人时间算起，30 分钟内完成紧急救助服务并提交紧急救助服务处理结果。 | 根据用户实际维修产品定价 |
| 助行服务 | 服务人员主动了解老人常去的场所环境及老人的喜好，根据实际情况提供陪同买菜、陪同购物、陪同散步、陪同咨询，帮助老人实际解决问题。 | 根据需求定价 |
| 助医服务 | 根据老年人服务需求，提供健康检测、陪医就诊、按摩保健、开药买药、心理咨询及家属照护指导等服务。 | 仪器及配件消耗品由乙方提供，在条件允许的情况下陪医就诊，具体根据需求定价。 |

| | | |
|---|---|---|
| 助乐服务 | 根据实际情况，组织文娱体育活动，组织老人进行旅游参观充分协调各类公益机构、社会团体、为老人及所在社区举行老年活动，组织老人观看公益电影组织老人观看公益电影 | 根据需求定价 |
| 其他 | 根据老人实际需要及居家养老服务市场需求 | 根据需求定价 |

9、服务时间，服务时间要符合服务需求、科学安排，不得影响服务对象的生活及休息。

10、服务工作内容，为居家养老政府购买服务对象提供居家养老上门服务，包含以下“六助服务”等养老服务内容。严禁乙方通过此项服务的渠道上门给老人问诊、推销所谓健康保健的器械、药品、服务及金融理财产品。若在巡查中发现或经被服务老人举报存在违规问诊的，予以严肃处理:一次警告;二次扣款当月服务费的10%;三次取消服务资格，解除服务合同。

线下服务目录(六助服务):

助餐服务：煮饭、洗菜、帮厨、协助订餐等；

助浴服务：浴具清洁、辅助洗浴等；

助洁服务：理发、居室清洁、衣物洗涤、指甲修剪、厨卫清洁、储物整理等；

助安服务：煤气检测、水电安检、防火安全、窗门锁检、房屋安全等；

助急服务：家电维修、水电报修、换液化气等；

助医服务：陪医就诊、按摩保健、代购药品等；

具体服务项目由乙方根据以上“六助”服务进行组合、优化（可

延伸），从服务项目、时长、费用等方面进行考虑，上门服务时区分必做项目和可选项目，必做项目为：血压测量并将数据上传系统；根据服务对象实际情况提供清洁服务。可选项目根据服务对象实际需求制定。以上内容体现在乙方的中标方案中。具体服务项目在实施前必须得到甲方确认。

以上线下服务项目若老年人有特殊需求，可个性化定制，不限于以上规定项目。

根据双方自愿的原则，可以开展居家养老社会化服务，服务价格以市场调节为基础，本着低利润的原则执行。本项目社会化服务：要求乙方提供社会化服务，第一年服务人次达到服务总人数的2%、第二年服务人次达到服务总人数的3%、第三年服务人次达到服务总人数的4%，社会化服务纳入考核。

**四、服务经营要求**

1、有完善的运营管理方案，包括：立足当下，面向未来的发展规划与目标定位；

2、有明确的服务宗旨和服务理念；

3、有科学合理的服务实施方案及应急与安全保障措施；有与其他单位与部门的协调方案；

4、有合理、科学的组织架构和人员配置，确保对应标段服务项目的正常实施；特别提醒：乙方妥善安排该项目配置的人员，一旦中标，原则上不得更改。如需更改必须得到甲方同意，且更换人员必须与原投标时的配置人员资格、资历同等。

5、制定完善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；

6、乙方与未达法定退休年龄及虽达到法定退休年龄但未享受社保退休待遇的养老服务人员签订劳动合同，并依法缴纳社会保险；乙方与达到法定退休年龄的养老服务人员签订聘用合同。乙方应制定合理的薪资标准，含一切福利待遇、社保等，同时不得低于如东县最低工资标准，须为相关工作人员在上岗前及时投保意外伤害险；

7、乙方负责服务内容需要设备的购置；

8、乙方须在居家养老服务开始前投入的相关设备和服务队伍应达到项目实施的相关要求；

9、乙方服务范围为如东县区域内。服务对象户籍地与居住地不一致的服务和费用结算方式：户籍地与居住地分离但仍居住在如东县范围内的服务对象，服务由居住所在地的乙方上门服务，对于服务对象信息变更的，乙方要主动和线上服务商对接，确保服务对象住所变更后仍能及时享受居家服务。

**五、服务考核**

甲方及甲方委托的第三方监管公司有权对乙方所开展的服务进行监管,并且每季度对乙方开展综合性评估与考核，评估结果与每季度的运营补贴给付挂钩。

线下监管由线上平台运营商负责实施，由甲方或者委托第三方进行监督，连续两次季度考核低于80分，甲方有权解除合同。

乙方对于甲方制定的考核办法【见合同附件】，已充分理解其内

容实质，并自愿按考核办法接受甲方及甲方委托的第三方监管公司的评估与考核。

**六、服务时间**

服务期为三年(含站点建设工期，自2022年10月24日起至2025年10月23日止)，合同签订后30日历天内完成居家养老服务站点建设并投入运营。

**七、合同金额**

乙方中标价：第1-2类服务单价：26.3元/小时，每月服务时长3个小时；第3-6类服务单价：26.3元/小时，每月服务时长2个小时；第7-11类服务单价：26.3元/小时，每月服务时长1个小时。

本合同暂定总金额为人民币（大写）：壹仟捌佰肆拾陆万伍仟肆佰肆拾元肆角整（三年的费用），暂定总金额是依据乙方中标单价结合暂定人数计算的，最终以实际发生的人数结合乙方中标单价计算合同价款。

合同价包括完成本项目并经相关主管部门审查、审批通过所需的一切费用，主要包括：居家养老服务站点设计、装修、设备投入及运营费，线下服务所涉及到的信息服务费，办公用品费、办公服务费、水电通讯网络费用、人工费、交通工具及交通费、服务项目其它费用、风险、税金、规费、招标代理费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项所有费用。同时，合同价也应包含合同履行过程中可能发生的一切风险。每年按中标单价及当年服务的人数结算当年的服务费用。

## 八、履约保证金

本项目履约保证金为人民币50万元。履约保证金用以约束乙方在合同履行中的行为，弥补合同执行中由于自身行为可能给甲方带来的各种损失。

履约保证金的退还：需要交纳履约保证金的项目在项目履行结束乙方无违约行为或违约行为已处理终结后，乙方凭甲方签署的同意退还履约保证金的证明（证明格式自定,加盖甲方公章）、履约保证金收条原件等相关材料，办理保证金退还手续，履约保证金予以全额无息退还。

## 九、转包或分包

乙方不得将本合同项下相关服务进行转包。未经甲方书面同意，乙方也不得随意采用分包的形式履行合同，否则甲方有权解除本合同，乙方的履约保证金将不予退还。转包或分包造成甲方损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

## 十、相关要求

1、服务过程中因乙方责任所造成的经济损失或其他损害由乙方按实际金额赔偿或承担相应的法律责任。

2、合同终止时，应将所有的服务记录等档案资料交给甲方。

3、居家养老政府购买服务对象根据经民政部门确定的正式名单为准。如有自费老人，则由乙方单独与老人自行签订服务协议，不在本合同范围内。

## 十一、验收标准及要求

1、按照招标文件要求，落实服务工作。甲方将对线上、线下及调查服务工作情况进行百分制考核，考核办法由甲方制定，考核结果将与乙方的服务费挂钩。

2、若乙方线下服务开展不正常，服务满意率低，服务投诉率高或经甲方查实存在弄虚作假等违规行为的，即暂停所有线下服务，待乙方落实整改后再恢复正常服务。若再次发生服务开展不正常、服务满意率低，投诉率高或经甲方查实存在弄虚作假行为2次【含2次】以上的，可以与乙方解除本合同，没收其履约保证金。

3、乙方履约期间如发生有效信访、安全事故等情况，每发生一次乙方需向甲方支付违约金2000元，连续发生上述事件3次【含3次】以上，甲方有权解除本合同，且对乙方缴纳的履约保证金不予退还，作为违约金支付给甲方。

4、乙方履约期间如发生重大安全事故或连续两个季度考核达不到考核标准的，甲方有权单方面解除本合同。且对乙方缴纳的履约保证金不予退还，作为违约金支付给甲方。

**十二、款项支付**

本项目付款按季度支付，每季度由甲方按考核办法组织考核。

考核得分95分及以上的，扣5000元/分，考核费用=（100-考核得分）×5000元/分；

考核得分90（含）-95（不含）分的，扣10000元/分，考核费用=（100-考核得分）×10000元/分；

考核得分80（含）-90（不含）分的，扣15000元/分，考核费用

=（100-考核得分）×15000 元/分；

以上不足 1 分采用插入法计算，不足 80 分的视作考核不合格。考核费用在每季度支付服务费时扣除。

服务期的最后两个季度，服务费暂不支付，待下一轮中标方确定已完成数据和服务对接后拨付。

2、乙方凭本合同、验收单（经验收合格）及正式发票按规定进行资金结算。

3、本合同所涉款项均付至乙方所指定的银行账户：户名：上海天与养老服务有限公司；开户银行：中国工商银行股份有限公司上海市杨浦支行；账号：1001330309100123548。

**十三、其他约定事项**

1、依据《如东县公共资源交易不良行为记录和公示办法》(试行)（东政办发〔2014〕161 号）文件，按照第九条第（八）款的规定，乙方在合同履行过程中，不按合同要求组织施工，无故拖延服务期超过一个月，给项目实施造成影响和损失的，将上报招投标监管部门记入不良行为记录。

2、乙方的合同价，在合同实施期间，合同价不随国家政策或法规、标准及任何市场因素的变化而进行调整。

3、乙方在履行合同过程中，一切事故其责任由乙方负责，甲方不承担任何责任。

**十四、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

## 十五、质量保证及后续服务

1、乙方应按采购（招标）文件规定及投标承诺向甲方提供服务。

2、乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）重做：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）贬值处理：由甲乙双方合议定价。

（3）解除合同并由乙方赔偿损失。

## 十六、违约责任

1、甲方无正当理由拒绝接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项10%作为违约金。

2、甲方无故逾期验收或逾期办理款项支付手续的,甲方应按逾期应付款金额按LPR利率计取利息损失给乙方。

3、因乙方违约导致本合同解除的，乙方需向甲方支付合同暂定价的10%所计收的违约金【本合同另有约定的，从其约定】。

## 十七、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；或提交当地相关部门调解；协商或调解不成,则任何一方均可以依法提出仲裁或向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 十八、文书函件送达

甲乙双方共同确认本合同首部所载明的住所地，为甲乙双方有效的送达地址。今后凡与本合同项下有关的文书函件以及相关法律文书

的送达地址均以此为准。甲乙双方承诺在住所地发生变更时，应及时书面通知对方，否则因住所地不准确，或住所地变更后未及时书面告知合同相对方，导致合同往来文书函件及法律文书被拒绝签收、无法送达等情形的，应自行承担有效送达的法律后果。

**十九、组成本合同的文件**

1、本合同条款；

2、本项目的政府采购（招标）文件和供方应标（投标）文件；

3、本项目在采购过程中供需双方签署的全部文字和图片资料；

4、《考核办法》

5、甲乙双方其它按规定约定事宜。

**二十、合同生效**

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。（多页合同甲乙双方必须加盖骑缝公章）

**二十一、合同备案**

本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

甲方（盖章）：如东县民政局

法定代表人（签字）：

乙方（盖章）：上海天与养老服务有限公司

法定代表人（签字）：

附件：《考核办法》

# 如东县民政局2022-2025年政府购买居家养老上门服务项目三标段：线下服务（B片区）季度考核表

| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核方法 | 分值 | 得分 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 服务场所（6分） | 场所功能、设施及活动 | 服务场所建设布局、功能设置合理，中心配备办公及服务、安全设施，满足开展相应服务功能要求。布置养老文化环境，凸显政府购买服务。定期组织老年人活动，每月至少1次。 | 6 | |
| 2 | 运营管理（30分） | 规章制度的建立 | 应具有合理可行的管理制度和规范，包括行政管理、财务及人事管理制度、线下服务管理制度、服务收费价格等，并对外公示，制度不健全或未公示，每少一处扣1分，扣完为止。由考核小组现场核实。 | 4 | |
| | | 应急预案的制定 | 应对中心运行过程中可能发生的危紧急事件的预案，如建筑安全、消防安全、公共卫生安全、老年人突发事件处理等，不限于以上事件，每少一个扣1分，由考核小组现场核实。 | 3 | |
| | | 服务人员管理 | 建立完善的服务员工档案管理办法，全面管理服务员工的工作资历和服务评价，每月一次开展服务员工工作会议，保证服务工作有序开展。 | 4 | |
| | | 服务投诉和服务对象的诉求处理 | 配合线上监管方做好服务投诉和服务诉求的处理。 | 3 | |
| | | 人员配备 | 根据投标方案，至少配备项目管理人员1名，中心及各镇（区、街道）管理人员各1名，其他人员配备须满足项目运营需要，助老员按照不低于1:100的比例配备。 | 8 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 工资标准 | 工作人员工资水平必须达到如东县最低工资标准。 | 2 | |
| | | 培训持证 | 积极组织管理人员参加沟通协调、人员管理、绩效考核、服务督查及其他与业务相关技能培训，每月度培训不少于 1 次（2 分）。定期组织服务人员参加家政、护理、急救、康复、沟通、管理等方面的专业技能培训，助老员岗前培训率达 100%，培训内容包括服务技能、服务规章、管理规章、安全教育等。每月度培训不少于 1 次。（2 分）积极参加民政部门组织的相关业务培训。（2 分） | 6 | |
| 3 | 服务项目（54 分） | 服务对象及家属满意率 | 线下服务满意度不低于 95%，根据线上监管数据进行考核。 | 8 | |
| | | 服务覆盖率和完成率 | 按照服务要求服务对象服务覆盖率不得低于 90%，有效工单完成率不低于 98%，根据线上监管数据进行考核。 | 16 | |
| | | 服务投诉情况及有效投诉结案率 | 查看投诉及处理台账，计算结案率。若结案率小于 80%，本项不得分；若结案率大于 80%，按比例得分。 | 10 | |
| | | 异常工单 | 如发现线下服务商有故意制造假单、重单等恶意造假行为，一经查实，本项不得分。 | 10 | |
| | | 服务评价 | 有中心相关服务投诉的，经核实情况属实，有一次扣 2 分；在媒体平台有负面新闻曝光一次扣 5 分，10 分扣完为止。 | 10 | |
| 4 | 工作对接（6 分） | 配合民政部门工作 | 积极配合民政部门完成其他相关工作。 | 6 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 社会化服务（4分） | 社会化服务比例 | 要求乙方提供社会化服务：第一年服务人次达到服务总人数的2%、第二年服务人次达到服务总人数的3%、第三年服务人次达到服务总人数的4%。 | 4 | |