

荷花池街道居家养老上门服务项目

合 同 书

甲方：常州市钟楼区荷花池街道办事处

乙方：常州市佰悦康养服务中心



荷花池街道居家养老上门服务合同

甲方（委托人）：常州市钟楼区荷花池街道办事处（以下简称甲方）

乙方（受托人）：常州市佰悦康养服务中心（以下简称乙方）

以十九大精神为引领，坚持“以人为本”的工作理念，以满足老年人日常生活需求为目标，以保障老年人（60-79周岁）为重点，以居家养老服务为内容，积极构建政府主导，社区参与，多层次、多类型的养老服务模式，为老年人提供周到、便捷、高效、体贴的专业化服务，促进荷花池街道养老服务健康发展。经双方友好协商，达成合作服务协议如下：

一、服务内容

1、乙方负责对荷花池街道下辖的八个社区内约 2200 名 60-79 周岁的老年人提供上门服务，上门服务指标：28%（实际指标以有关政府最新政策为准）。（具体服务内容、服务要求、服务标准详见乙方响应文件）

二、服务价格

序号	项目内容	数量	单价（元）	合价（元）	备注
1	居家养老上门服务	2200	30.00	396000.00	按连续提供 6 个月 6 次上门服务计算，服务人数按实结算。

三、考核方式

双方约定，甲方对乙方上门服务的时间、数量、标准按上级相关部门有关标准进行考核。甲方将通过调查问卷，电话抽查，实地走访等方式考核乙方上门服务的满意度。

四、付款方式

1、甲方在合同签订后 3 日内支付合同金额 10%给乙方；

2、甲方在 2021 年 12 月对满足每月一次上门服务并连续提供 6 个月 6 次上门服务进行按实结算，支付相应的款项给乙方，乙方负责提供相关服务台账并对台账的真实性承担责任。

3、因疾病住院、死亡、入驻机构等特殊原因停止服务的老人，虽然不满足 6 个月 6 次，也可以按照实际服务次数结算，但结算时这类特殊老人单独列出；

4、居民满意率为 95%（不含）以下时，暂缓支付服务费；居民满意率为 80%（不含）以下时，扣当月服务费用的 20%；居民满意率为 70%（不含）以下时，扣当月服务费用的 40%；居民满意率为 60%（不含）以下时，扣当月服务费用的 50%；居民满意率为 50%（含）以下时，扣当月全部服务费用，并取消乙方的服务资格。发生严重事故并造成恶劣影响的，甲方有权扣除相应费用，并取消乙方的服务资格，相关后果由乙方承担。

五、服务内容

- 1、助洁:包括居室清洁、衣物洗涤、指甲修剪、理发修面、厨卫清洁、储物整理;
- 2、助餐:包括上门送餐、上门做餐、上门喂餐、代购菜品和米面佐料;
- 3、助浴:包括浴具清洁、辅助洗浴、搓背保健、足部护理;
- 4、助行:包括陪同买菜、陪同购物、陪同散步、陪领工资、陪同咨询等;
- 5、助聊:包括读书读报、写信读信、聊天陪伴、助老咨询;
- 6、助安:包括煤气检查、水电安检、防火安全、窗门锁检、环境检测;
- 7、助医:包括家庭病床、陪医就诊、康复治疗、康复护理、按摩保健、开药买药、心理咨询、医疗讲座等;
- 8、助急:包括家电维修、开锁修锁、管道速通、水电报修、家具修补、居家修补、缝衣修伞、换液化气等;
- 9、线上服务;
- 10、其他服务:除了以上 10 大类外,老年人有需求的其他合理服务内容。

乙方在进行上述服务时,应确保乙方服务人员具备相应的服务资质,否则相应的法律责任由乙方全部承担。

六、服务准备

- 1、荷花池街道下属 8 个社区提供 60-79 岁户籍在荷花池街道且实际居住在钟楼区范围老人名单,并做好上门服务项目宣传;
- 2、乙方从社区提供的老人名单中寻找需求老人,进行评估,筛选出符合条件的服务对象,确认居家养老上门服务内容、要求、标准,并且与有需求的服务对象签定服务协议(附件 1);
- 3、将服务对象的信息录入区民政平台及并将手环绑定后发放到对应老人,平台数据能随时提供;
- 4、上门服务不能收取任何物品和费用。

七、服务要求

- 1、服务内容形成菜单提供到社区;
- 2、上门服务人员经过急救培训;
- 3、有服务质量管理、服务反馈、服务监督、服务对象档案管理、工作人员守则、工作人员管理等整体运营管理制度体系;
- 4、每月一次上门服务并连续提供 6 个月 6 次;
- 5、上门照护服务平均时间不低于 1 工时/月/人;
- 6、服务种类不低于三种,否则不予以结算;

7、合理配备管理人员及服务人员，必须有足够的工作人员来满足老年人上门服务工作，上门服务的工作人员队伍不少于 16 人，管理人员不少于 2 人，有合格的服务人员团队，优先本地服务人员，确保养老服务项目的正常实施，服务人员名单和资质向街道和社区报备，人员变动也要即时书面报备；

8、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，进行智能化服务、管理；

9、制定合理的薪资标准，自负盈亏，按时足额发放服务人员的薪资（含一切福利待遇、保险等，且不得低于常州市最低工资标准）；

10、根据老年人的实际需求，适时增加服务项目和服务内容，服务必须依据服务对象的意愿开展，不得强制服务；

11、所有上门服务人员须具有健康证和上岗服务证；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；

12、负责添置服务内容需要设备的购置（费用包含在总报价中）；服务人员须在居家养老服务开始前准备好相关设施设备，服务队伍应达到项目实施的相关要求，做好实施本项目的准备工作。若服务人员在开始居家养老服务后所配备的设备、服务团队不满足项目实施的要求，所造成的损失由乙方承担并且甲方有权对乙方进行相应的处罚；

13、居家养老上门服务的信息要上传到援通综合为老服务中心平台，上传信息内容包括援助对象姓名、援助对象身份证号码、服务对象类别、援助服务标准、居住地址、援助对象联系方式、服务人员姓名、服务项目、服务工时或价格、线上服务等等，做到积极响应并接受甲方监督。乙方按照居家养老援助服务记录单（附件 2）、援通综合为老服务中心平台，对接上报服务数据；

14、乙方与属地社区积极沟通联络，保持信息对称。

八、服务流程

1、服务人员通过电话或者上门的方式与服务对象确认每次服务时间，并确定每次服务的内容；

2、服务人员统一着装并佩戴工作证，带好服务所需实际物资，进门开展服务时礼貌用语并注意配合老人生活习惯，当面确认服务内容、范围、标准、要求。服务前通过手机 APP 刷老人手环开始服务；

3、上门服务的结束后，服务人员离开前需请服务对象检查相关财物。征求服务对象的同意，在居家服务表上签字确认服务，通过手机 APP 刷老人手环结束服务；

4、上门服务过程中遇到老人异常情况需要紧急救护的，所产生的一切费用由老人自行

(本页无正文, 仅为盖章页)

甲方(公章):

法定代表人:

代理人:

经办人:

电话:

代理机构:

单位名称(公章): 常州青枫招标有限公司

单位地址: 常州市钟楼区博济新博智汇谷9栋207室(运河路198号)

经办人:

备案时间: 2021.6.10

乙方(公章):

法定代表人:

代理人:

电话:

开户银行: 中国银行常州万达支行

银行帐号: 548073447423