

溧阳市民政局溧阳市居家养老援助服务项目（三标段）合同

招标人（以下称甲方）：溧阳市民政局

合同编号：恒源采公-2023002

投标人（以下称乙方）：上海长庚家庭服务有限公司

签订地点：溧阳市

合同时间：2023年8月4日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同标的（服务项目包含不限于以下内容）

序号	基本内容	服务标准	备注
1	洗头	保证老人舒适位置，水温温热舒适不烫手，做简单头部按摩，然后吹干	
2	理发	理发后做到接茬精细、无脱节现象、两鬓无棱角、高低适度、两边相等、前后相称	
3	洗脚	水温舒适不烫脚，做简单的脚步按摩，然后擦干并且穿上袜子和鞋子	
4	指、趾甲修剪	询问老人意见修剪指、趾甲长度	
5	助浴	洗澡前对家属及老人进行充分的安全提示，协助家属对老人身体进行力度适中擦拭并完成穿衣	此项目为协助，配合家属共同完成
6	送餐	中午 11:00-11:30 之间将餐食送至老人家中，保证餐食送到未撒漏	不负责购买，只负责指定地点取餐
7	喂食	喂饭前带好毛巾以免弄脏衣服、保持一定速率，不宜过快，喂饭时间过长导致饭菜过凉需重新加热	
8	制作老年餐	询问老人口味，做老人爱吃的、符合卫生标准、干净无害，饭后关闭阀门、拔下电饭锅插头，消除安全隐患	在服务对象家里完成

9	衣服清洁	分类洗涤做到洗净、无污渍、晾晒， 离开家时要将物品收回	
10	室内清洁	物品摆放有序、整齐清洁、无乱放、 乱挂、无水渍泥渍、无灰尘、空气通 风	
11	助行	助行陪同人员保持在老人一臂范围内 并随时注意途中安全，使用助行器具 是应按使用说明书进行操作	
12	家电清洁	表面无灰尘和污渍，清洁工作不损坏 电器的正常使用	只负责家电外壳表面 灰尘清理
13	代缴费	在家属陪同或认同下，服务时应当清 点钱物、证件、单据等，服务完成后， 需老人或家属签字确认无误	需家属陪同或认同
14	代购物品	在家属陪同或认同下，替老人到各类 商场、卖场购买生活用品和食品， 服务完成后，需老人或家属签字确认 无误	需家属陪同或认同
15	陪医	在家属陪同或认同下，帮老人挂号、 付费、取药等	需家属陪同或认同
16	量血压	了解正常的血压值，熟悉使用标准和 仪器	需家属陪同或认同
17	保健按摩	按摩时多与老人沟通，根据老人承受 能力施力	需家属陪同或认同
18	陪聊	与老人聊家常、新闻趣事	

二、服务范围：溧阳市。

三、服务对象：

1、服务范围：溧阳市

2、服务对象及数量：

(1) 服务对象：

1. 年满 60 周岁以上介助介护的低保老年人；
2. 年满 60 周岁以上无子女照顾的常州市级以上劳模；
3. 年满 70 周岁以上归国华侨、孤老、独居老年人；
4. 属于介助和介护对象的离休老干部；
5. 年满 90 周岁以上高龄老年人；
6. 年满 60 周岁以上介助介护的分散特困人员；

第二条 合同价格

签约合同总价为 820 万/年（大写：捌佰贰拾万每年），关爱对象：服务标准为每月 1 次，每次 90 分钟，45 元/次。分散特困对象：服务标准为每月 2 次，每次 90 分钟，50 元/次。援助对象、低保对象：服务标准为每月 4 次，每次 60 分钟，50 元/次。

本合同总价包括招标采购文件所确定的采购范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用，采购人不再支付其他任何费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

第三条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- （1）招标采购文件（编号：恒源采公-2023002 ）
- （2）乙方提供的投标文件；
- （3）成交通知书；
- （4）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 双方权利和义务

1、甲方的权利与义务

- （1）向乙方提供服务对象名单等必须的信息资料；
- （2）按合同约定支付服务费；
- （3）根据实际需要对乙方的系统和设备提出要求；
- （4）对乙方的服务进行监督和检查；
- （5）配合乙方做好援助服务老人信息的录入和变更工作；

(6) 如甲方发现乙方工作存在不足之处，有权要求乙方立即整改。若乙方整改不到位，甲方有权另请其他单位更正，由此所发生的费用由乙方全部负责。

(7) 甲方有权更换乙方不能胜任工作或者不认真负责的人员，乙方应自接到甲方通知后3日内予以更换，更换后的人员条件不得低于更换前的。

(8) 甲方有权对乙方提供的服务进行回访和评估考核，根据回访和评估考核的结果进行结算。

2、乙方的权利与义务

(1) 单次服务种类不低于三种，否则不予以结算。

(2) 合理配备管理人员及服务人员，管理人员不少于2人，有合格的服务人员团队，优选本地服务人员，确保养老服务项目的正常实施；

(3) 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；

(4) 制定合理的薪资标准，自负公司或组织内管理人员及服务人员的薪资（含一切福利待遇、保险等，且不得低于溧阳市最低工资标准），由此产生的工伤与劳资纠纷，由乙方自行处理并承担相应责任；

(5) 根据服务对象的需求，适时增加服务项目和服务内容，服务必须依据援助对象的意愿开展，不得强制服务，如甲方接到相关投诉，经查证属实，该服务不得计算相应费用；

(6) 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；

(7) 乙方承担公司或组织内管理人员及服务人员的人身责任和财产安全责任。在合同履行期间，发生意外事故导致人身伤害或者财产损失的，由乙方承担全部责任，若由此给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。

(8) 负责添置服务内容需要设备的购置（**费用包含在总报价中**）；乙方须在居家养老服务开始前准备好投入民政局规定使用的相关设备，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。若乙方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招标单位有权对乙方进行相应的处罚。

(9) 提供符合采购人要求的结算平台系统，保证系统持续稳定，扫码正常

且不出错，一旦出现系统紊乱、扫码异常，由此引起的问题由供应商解释并解决；

(10) 供应商不得自行在系统中添加实际不存在的服务记录以增加发生金额，采购人不予支付超出每月实际总人数对应金额部分；

(11) 采购人对结算结果有异议的，供应商应自接到异议后 5 日内由双方一起重新审核，经核实无误后，由双方签字确认，如属于供应商的问题，该服务不计算相应费用，由供应商自行承担相关损失。

(12) 为日均送餐份量超过 20 份的助餐点配备电脑、扫码器、网线等必须设备，做好维护工作，并承担网络运行费用；

(13) 对服务人员进行培训，确保服务人员正确使用电子服务系统，为老人提供保质保量的服务；

(14) 居家养老政府服务对象以甲方确定的正式名单为准，与老人签订服务协议；

(15) 妥善保存服务记录电子资料等相关台账，备查。

(16) 能够与前期服务顺利衔接，确保在册服务老人继续享受正在享受的服务项目，或在取得老人同意的前提下变更服务项目。

(17) 居家养老上门服务的信息要上传到溧阳市智慧养老服务系统，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采购人监督。中标供应商按照居家养老援助服务记录单、居家服务商数据接入标准，对接上报服务数据；

(18) 自中标后，须与属地镇、街道等做好对接工作，接受镇、街道的工作指导与监管。

(19) 服务数量考核：一季度服务人数覆盖率必须达到总服务人数的 80%，二季度服务人数覆盖率必须达到总服务人数的 90%，三季度服务人数覆盖率必须达到总服务人数的 100%。

(20) 乙方有下列情形之一的，视为考核不合格，甲方有权终止合同

1. 经过回访和评估，乙方提供的服务年满意率在 60% 以下的。
2. 一年内受到同一服务对象及其家属 3 次以上投诉或媒体批评，经查证属实的。

3. 发现乙方存在套现、工作人员虐待服务对象、偷窃、索贿受贿等行为的。
4. 乙方存在其他不当行为，不适宜继续提供购买服务的。

(21) 服务完成后甲方发现服务存在质量问题或者瑕疵，乙方应在收到甲方通知2小时内到达现场，无偿重新提供服务直至到达合同约定的要求或者进行弥补，由此造成的损失由乙方自行承担。

(22) 乙方在合同签订、履行期间获得或者接触到的甲方以及甲方关联企业的文件资料、信息数据等负有保密义务，未经甲方同意，不得以任何形式提供给第三人或者用于本合同以外的其他目的。否则由此给甲方以及服务对象造成的一切损失，由乙方承担。乙方根据本合同承担的保密义务不因合同的解除或者终止而失效。

(23) 合同解除或者终止后，乙方不得以向服务对方提供服务为由向甲方主张服务费用。

第五条 合同履行期限

本项目服务期限为三年（2023年8月4日-2026年8月3日），合同一年一签。本合同履行期限自2023年8月4日至2024年8月3日。每年合同期满经甲方考核合格后续签下一年度合同。

第六条 合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3. 结算原则：合同生效后，甲方支付合同总额的10%作为预付款给乙方（签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定）；实际结算金额以中标服务价为基准，对实际服务的人数以及实际服务工作量进行考核，经甲方监管考核，按照合格工单实际结算。

4. 付款方式：

- (1) 支付方式：转账；
- (2) 支付时间：按季结算。

5. 甲方每次付款前，乙方应提供等额有效的正式增值税发票。否则甲方有权拒绝付款或者延期付款，且不承担任何违约责任。

第七条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的,甲方有权解除合同,有权要求乙方按照合同总价 5%的标准支付违约金并承担由此给甲方造成的一切损失,解除合同的通知自发出之日生效。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的,每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5%滞纳金,但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的,甲方有权提前解除本合同,同时乙方应按合同总价款的 5 %向甲方承担违约责任并承担由此给甲方造成的一切损失。

4. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后,仍应继续履行合同规定的义务(甲方解除合同的除外)。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

5. 乙方投标属虚假承诺,或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的,应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金,若该违约金不足以弥补甲方损失,则乙方应当赔偿甲方所有损失。

6. 乙方逾期提供服务的,每逾期一日,应向甲方支付违约金 1000 元,逾期超过 30 日以上的,甲方有权解除合同,要求乙方双倍返还甲方已支付的费用并承担由此给甲方造成的一切损失。

7. 甲乙任何一方应严格遵守本合同的各项条款,如乙方违约的,应双倍返还甲方已支付的费用以及承担由此给甲方造成的一切损失。

8. 其他未尽事宜,以《民法典》等有关法律法规规定为准,无相关规定的,双方协商解决。

第八条 合同的变更和终止

1. 本合同一经签订,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。若乙方擅自变更、中止或者终止合同的,应双倍返还甲方已支付的费用,并承担由此给甲方造成的一切损失。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外,甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第九条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。否则甲方有权解除合

同，要求乙方双倍返还甲方已支付的费用并承担由此给甲方造成的一切损失。

第十条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在2个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十一条 争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地人民法院提起诉讼；
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第2种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

3. 由此产生的律师费、诉讼费、保全费、差旅费以及其他必要费用由责任方承担。

第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标采购文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。否则由此造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。

第十三条 合同生效及其他

- 1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。
- 2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。
- 3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

附件：考评细则要求

甲 方：
单位名称（章）：
单位地址：
法定代表人：
委托代理人：
电话：



乙 方：
单位名称（章）：
单位地址：
法定代表人：
委托代理人：
电话： 传真：



传真:

开户银行:

账号: