

杭州市富阳区政府购买居家养老服务（电子津贴）定点协议

甲 方：杭州市富阳区民政局

乙 方：杭州市富阳区吾爱吾老服务中心

鉴证方：浙江中正工程项管理有限公司

杭州市富阳区民政局经过公开招标采购（编号：ZJZZ2021-004），确定杭州市富阳区吾爱吾老服务中心为中标单位，甲、乙双方经协商，达成以下条款：

第一条：采购居家养老服务内容范围

养老服务平台上线服务（居家服务），该服务内容实行动态调整，具体以服务平台载明为准。乙方负责提供东洲、银湖、春建片区政府购买居家养老服务（电子津贴）。

第二条：服务期限

服务期为2021年10月1日-2022年9月30日。

第三条：服务组织及费用结算

乙方应启用上级部门建设的养老服务平台，通过POS机刷市民卡或长者卡方式为养老服务补贴对象和养老服务电子津贴对象提供上门居家养老服务。POS机由银行提供，乙方在该行开设基本账户的，缴纳押金后领取使用，相关流量等费用由乙方承担。服务内容及单价以养老服务平台载明为准，实行动态调整。服务费用结算以认定为有效服务工单的金额，根据投标报价按实结算。结算方式原则上按月结算，具体由乙方和杭州市市民卡管理有限公司签订协议为准。

第四条：履约保证金

乙方须在协议签订后15日内向甲方缴纳捌万元履约保证金；如乙方未能履行协议规定的义务，甲方有权扣除约定的履约保证金，作为违约金。甲方在协议履行完毕后5个工作日内，根据协议履行情况，无息退还应退还的履约保证金。

第五条：甲乙双方的权利和义务

一、甲方的权利和义务

（一）甲方有权对乙方的服务内容、服务质量进行监督、检查和考核。具体为：

- 1 乙方是否按养老服务平台载明的服务标准组织服务。
2. 乙方对服务对象提供的服务是否存在虚假服务、套现服务以及非服务类服务等不到位的情形或受到服务对象的投诉。
3. 乙方是否存在因管理不善或其他违反本协议的行为而使甲方形象受损等情形。
4. 乙方聘请的居家养老护理员是否经过上岗培训。
5. 乙方的财务制度、各类合同及票据是否真实有效等。

（二）乙方聘用的工作人员的服务质量不符合本协议约定要求的，甲方有权要求乙方更换，费用由乙方自理。

（三）甲方有按约定向乙方支付服务费的义务。

（四）服务对象对服务内容或需求发生变化时，甲方有权调整服务项目内容及指导价。

（五）因服务对象的需要，出现突发性或临时性的服务内容时，甲方要求乙方安排工作人员落实的，乙方应予以配合。

（六）甲方有权要求乙方提供所有居家养老护理员名单、联系电话和绑定POS机编号，名单格式统一由甲方制定，不按时提供居家养老护理员信息的，纳入年度考核，年度考核

办法具体由甲方制定。

(七) 甲方负责 POS 机终端登记备案分发, 对乙方服务过程中出现异常情况的, 有权暂停其服务权限。

(八) 甲方应积极支持、协助乙方的工作, 并帮助解决乙方在服务过程中遇到的有关问题, 包括协调乙方与乡镇(街道)、社区的关系。

(九) 甲方应协助落实国家及省、杭州市、富阳区各级政府、部门规定的有关优惠政策。

二、乙方的权利和义务

(一) 在认真履行本协议的前提下, 乙方有按时收取服务费的权利。

(二) 乙方有接受甲方对各项服务内容监督、检查和考核的义务。

(三) 乙方应按时提供居家养老护理员名单给甲方, 并按甲方要求及时更换不符合本协议约定的服务质量工作人员的义务。

(四) 乙方有根据服务对象需求变化而及时调整工作人员服务内容的义务。

(五) 乙方对甲方的检查、考核的结果有提出异议的权利。

(六) 因服务对象的需要, 出现突击性或临时性服务内容时, 乙方有根据甲方通知安排工作人员落实的义务。

(七) 乙方应依法与其工作人员签订劳动合同。乙方与其工作人员在劳动合同中约定的权利义务不得与法律、法规及规章之规定相抵触。

(八) 乙方应有保障其工作人员的安全服务措施, 如发生包括工伤在内的人身伤害的, 由乙方与其工作人员根据劳动合同法和劳动合同的约定承担责任, 与甲方无关。

(九) 乙方工作人员在为服务对象提供服务时, 如给服务对象造成人身伤害的, 由乙方与其工作人员根据劳动合同法和劳动合同的约定承担损害赔偿责任, 与甲方无关。

(十) 乙方有节约使用水、电及爱护设施设备的义务。

(十一) 乙方居家养老护理员必须配备理发工具、血压计等相应服务工具包。

(十二) 履行投标文件中的有关优惠承诺。

第六条: 乙方居家养老服务规程

(一) 乙方事先将服务内容书面告知服务对象, 由服务对象自主选择服务项目, 乙方根据服务对象的要求, 双方协商确定居家养老护理员上门服务日期或服务对象自主预约服务, 同时向服务对象提供助老员联系电话。

(二) 居家养老护理员工作时间原则上穿工作服、佩戴工作证, 携带 POS 机、服务清单卡, 上门服务不得刻意打听服务对象的家庭隐私, 挑动邻里是非, 影响团结和谐之事, 并主动与服务对象的子女做好沟通工作。

(三) 居家养老护理员必须按照养老服务平台有关规定开展服务, 服务计时、费用结算应在 POS 机上操作, 服务结束应当出具小票, 由老年人签字或按手印, 并进行满意度评价。

(四) 居家养老护理员必须按照服务清单进行服务, 不得提前终止服务, 不得诱导服务, 出现下单服务与实际服务不一致情形的, 视为无效工单。

(五) 服务过程中, 居家养老护理员应文明操作, 礼貌待人, 爱护服务对象家里的所有物品。

(六) 乙方及居家养老护理员要时刻注意服务对象和自身的安全防护; 服务完毕必须

检查煤气阀、相关电源、自来水阀等涉及安全隐患的设施的关闭情况。

(七)乙方及居家养老护理员禁止接受或索取服务对象任何形式的馈赠(金钱或物品)。

(八)乙方及居家养老护理员不得以服务之便向服务对象推销保健品、理财等与服务项目无关的其它事项。

(九)遇法定节假日、灾害性天气或其它特殊原因致使居家养老护理员无法上门服务,应提前告知服务对象,说明原由。

(十)服务对象暂停或放弃居家服务的,乙方应向甲方提供由老人签字确认的书面说明;服务对象居住在外地或查找不到服务对象住处的,乙方应向甲方提供服务对象户籍所在村(社)确认的书面证明。

第七条: 转包或分包

(一)本协议范围的服务,应由乙方直接提供,不得转让他人提供。

(二)除非得到甲方的书面同意,乙方不得将本协议范围的服务全部或部分分包给他人提供。

(三)如有转让和未经甲方同意的分包行为,甲方有权解除协议,并追究乙方的违约责任,全额扣除履约保证金。

第八条: 其它约定

(一)无正当理由甲方不得单方解除本协议。但若养老服务补贴制度发生重大调整的,甲方可提前解除协议。若服务对象数量明显增加,而乙方又无法满足或应对时,甲方有权引进新的服务企业或调整片区范围。

(二)在每个乡镇(街道),乙方应当确定一名负责人员与甲方联系,便于甲方安排或布置临时性或突发性和其他事务。

(三)乙方应当对电子津贴建立专账核算,工作人员和居家养老护理工资待遇发放应当通过银行基本账户发放,不得现金形式发放。

(四)乙方中标后,为便于人员聘用、社险及税收缴纳,在当地成立分公司,由分公司负责具体经营业务。

第九条: 违约责任

(一)甲方无故逾期工单审核结算和办理款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金(财政资金结算关闭期等特殊情况除外)。

(二)乙方存在以下情形之一的,取消其服务资格且2年内不得从事富阳区区域范围内服务。

1. 服务期内乙方(含服务人员)因服务不到位被投诉5次以上且查证属实的。
2. 甲方动态管理中发现乙方服务时存在虚假交易、套现金额行为的。
3. 乙方出现非服务类等违法、违规经营行为情节严重的。
4. 服务期满3个月后,除服务对象暂停或放弃居家服务、居住在外地或查找不到服务对象住处等人员外,服务对象服务覆盖率达不到90%的。

(二)乙方服务工单中出现虚假工单、套现工单行为的,甲方可扣除乙方当月2%的服务费用作为违约金,虚假、套现等工单总金额超过2%的,按该金额的3倍扣除;其他判定无效服务工单,结算不予支付,金额原路返回老年人市民卡重阳分账户。

第十条: 服务续签

乙方未被取消服务资格，且服务综合满意度达到90%以上，服务到期后，可续签下一期服务协议，如服务综合满意度未达90%，不再续签。最多可续签两次，每次服务期限为一年。

服务综合满意度计算方式为：以区、乡、村、第三方组织开展测评以及老年人投诉等满意度为基数，扣减以下各项后得出服务综合满意度。

1. 未穿着工作服上岗的，每发现一例扣减0.2%，最高扣减1%。
2. 未佩戴工作证上岗的，每发现一例扣减0.2%，最高扣减1%。
3. 未携带服务包上岗的，每发现一例扣减0.2%，最高扣减1%。
4. 非技术或信号等原因，提供服务时未使用POS机的，每发现一例扣减0.2%，最高扣减1%。
5. 未向服务对象书面告知服务项目的，每发现一例扣减0.2%，最高扣减1%。
6. 服务期满3个月后，除服务对象暂停或放弃居家服务、居住在外地或查找不到服务对象住处的人员外，服务对象服务覆盖率每下降2%扣减0.2%，最高扣减2%。
7. 未开展服务质量自查及上报自查情况的，每少一月扣减0.1%，最高扣减1%。

第十一条：争议的解决

本协议中所指甲方与鉴证方享有同等权力，在发生所提供服务等问题时，甲方有权直接向乙方索赔，签订必要的书面处理协议。如协商不成，任何一方有权在协议签约地选择仲裁或诉讼的途径解决。本协议未尽事宜，双方可另行签署补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

第十二条：协议的生效

本协议经甲方、乙方和 项目管理有限公司法定代表人或其委托人签字并加盖三方公章后生效。

本协议一式肆份，甲乙双方各执壹份，杭州市富阳区财政局政府采购监管科、浙江项目管理有限公司各执壹份。

与本协议有关标书及记录同本协议具有同等法律效果。

甲方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

电话：

乙方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

电话：

鉴证方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

邮编：

电话：

传真：

签约时间：2021年 月 日

签约地点：杭州市富阳区民政局