

# 泰顺县居家养老服务政府采购

# 合同书

泰顺县民政局制  
2024年12月

# 泰顺县居家养老服务政府采购合同

甲方：泰顺县民政局（甲方）

乙方：温州椿龄荟健康咨询服务有限责任公司（中标人）

为了加快泰顺县居家养老服务事业的发展，为老年人（服务对象）提供方便、快捷、温馨、周到的社会化服务，促进社会公平和谐发展，甲乙双方本着社会发展效益为主，经济效益为辅的原则，就泰顺县居家养老上门服务（居家和社区基本养老服务提升行动、养老服务、养老护理补贴）项目，项目委托给乙方实施等事宜，双方达成如下协议：

## 一、服务期限、内容及范围

### 1、服务期限

期限为1年，自2024年11月2日起至2025年11月2日止。

合同生效后1年。在合同期满后如乙方的居家养老政府购买服务达到甲方的各项考核目标（乙方需提供服务完成率达到100%、老年人或监护人满意率 $\geq$ 85%等），甲方有权决定是否按年续签合同，续签合同1年1签，续签最多不超过2次。在合同有效期内，乙方单价不作调整。服务期限内若因政策问题需要提前终止合同的，乙方须无条件响应。

### 2、补贴标准

| 序号 | 类别     | 保障类型   | 类型                    | 补贴标准<br>(元/月/人) | 备注  |  |
|----|--------|--|-----------------------|-----------------|-----|--|
| 1  | 养老服务补贴 | 补贴对象为泰顺县户籍的经济困难老年人（60周岁及以上）和百岁老年人（100周岁及以上），该项补贴用于日常照料等生活性服务。  | 最低生活保障家庭老年人           | 125             |     |  |
|    |        |  | 低保边缘家庭的高龄老年人（80周岁及以上） | 100             |     |  |
|    |        |  | 百岁老年人                 | 100             |     |  |
| 2  | 养老护理补贴 | 补贴对象为泰顺县户籍经济困难家庭的失能老年人，该项补贴用于因生活自理能力缺失而产生的照顾服务、护理服务、购买护理用品等照护性服务。根据《长期护理保障失能等级评估规范》（DB33/T 2476-2022）进行自理能力评估。 | 最低生活保障家庭老年人           | 重度受损            | 500 |  |
|    |        |  |                       | 中度受损            | 250 |  |
|    |        |  |                       | 轻度受损            | 125 |  |
|    |        |  | 低保边缘家庭老年人             | 重度受损            | 250 |  |
|    |        |  |                       | 中度受损            | 125 |  |
|    |        |  |                       | 轻度受损            | 70  |  |

### 3、服务项目及单价最高限价表服务内容及要求

| 序号 | 服务项目   |      | 服务内容及质量标准   | 单价限价<br>(元) | 最低服务<br>时长 | 备注 |
|----|--------|------|---|-------------|------------|----|
| 1  | 助餐服务   | 上门送餐 | 1. 根据老人要求准确配餐, 并注意营养搭配; 2. 送餐应定时、及时、保温, 餐具及运输工具应保持清洁卫生, 餐具做到每餐消毒。   | 9.8 元/次     | 15 分钟      |    |
| 2  |        | 上门做饭 | 1. 尊重老人的饮食生活习惯及民族信仰, 注意营养, 合理配餐; 2. 应遵循老人口味合理制作; 3. 洗、煮饭菜应干净、卫生, 米饭松软、炒菜少盐少油。   | 29.4 元/次    | 30 分钟      |    |
| 3  |        | 协助进餐 | 1. 主要指为失能、半失能服务对象配餐及喂饭; 2. 饭、菜应注意营养, 合理配餐, 适合老人口味; 3. 举止得体。   | 19.6 元/次    | 15 分钟      |    |
| 4  | 生活照料服务 | 上门助浴 | 1. 助浴过程中应有家属或两名以上服务人员在场, 保障老人安全; 2. 根据气候状况和老人居住条件, 注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风, 环境温度应调节到 25℃至 30℃之间; 3. 助浴过程中应注意观察老人身体情况, 如遇老人身体不适, 应立即采取应急措施, 并通知老人监护人。              | 98 元/次      | 40 分钟      |    |
| 5  |        | 上门擦浴 | 1. 擦浴过程中应有家属或两名以上服务人员在场, 保障老人安全; 2. 根据气候状况和老人居住条件, 注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风, 环境温度应调节到 25℃至 30℃之间; 3. 擦浴过程中应注意观察老人身体情况, 如遇老人身体不适, 应立即采取应急措施, 并通知老人监护人。              | 49 元/次      | 30 分钟      |    |
| 6  | 助洁服务   | 家务整理 | 1. 开窗通风, 保持客厅、卧室、厨卫整洁, 物品摆放整齐; 2. 按需晾晒(棉被, 厚毛毯等)、更换床上四件套; 3. 按老人习惯整理床铺, 保持床铺整洁。   | 34.3 元/次    | 40 分钟      |    |
| 7  |        | 居家打扫 | 1. 由内而外打扫居室卫生, 拖洗地面至清洁无污, 并通风保持地面干燥, 防止老人滑倒; 2. 处理垃圾不扬尘, 保持客厅、卧室、厨卫整洁; 3. 保持居室整洁美观、目测无灰尘、空气清新无异味; 4. 保洁用品应及时清洗、消毒, 保持清洁及卫生; 5. 打扫过程中, 如遇钱财等贵重物品, 应提醒老人妥善保管。 | 34.3 元/次    | 40 分钟      |    |



| 序号 | 服务项目     |                           | 服务内容及质量标准   | 单价限价<br>(元)           | 最低服务<br>时长      | 备注          |
|----|----------|---------------------------|---|-----------------------|-----------------|-------------|
| 8  |          | 衣物<br>洗涤                  | 1. 衣物应分类进行洗涤, 并做到洗净、晾晒; 2. 洗涤前需检查被洗衣物的性状及是否遗留贵重物品并告知老人或家属; 3. 贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。      | 24.5 元/次              | 40 分钟           |             |
| 9  |          | 上门<br>修剪<br>指<br>(趾)<br>甲 | 清洗手、脚, 修剪指(趾)甲, 保持指(趾)甲整洁、无异味。  | 9.8 元/次               | 5 分钟            |             |
| 10 |          | 上门<br>理发                  | 1. 简单理发、修面, 做到老人容貌整洁; 2. 理发人员应受过培训上岗。   | 14.7 元/次              | 10 分钟           |             |
| 11 |          | 综合<br>清理                  | 1. 包括清洗手脚、修剪指(趾)甲、理发、洗头、修面、挖耳、辅助性推拿; 2. 服务过程确保安全。                                   | 24.5 元/次              | 20 分钟           |             |
| 12 | 助行<br>服务 | 协助<br>行走<br>服务            | 协助行走、陪伴外出散步、参加活动等。  | 19.6 元/次              | 30 分钟           |             |
| 13 | 助医<br>服务 | 陪同<br>就医                  | 1. 陪同就诊的情形为: 常见病、慢性病复诊、辅助性检查、门诊注射、换药;<br>2. 注意老人途中安全;<br>3. 就医后及时向老人监护人反馈就诊情况。      | 49 元/次                | 40 分钟           |             |
| 14 |          | 治疗<br>陪同                  | 治疗陪伴、住院陪护(上午 7:00-12:30, 下午 12:30-17:30, 夜间: 17:30-7:00)                            | 29.4 元/次<br>235.2 元/次 | 60 分钟<br>480 分钟 | 超过 8 小时按天计算 |
| 15 |          | 医疗<br>保健                  | 1. 帮助老人正确测量血压、血糖、体温; 2. 应遵照医嘱及时提醒和督促老人按时服药。   | 14.7 元/次              | 10 分钟           |             |
| 16 | 助急<br>服务 | 安装<br>维修                  | 门窗、纱窗, 热水器、净水器、洗衣机、电脑、灯具等安装维修, 应按老年人要求进行, 安装维修人员要求经验丰富, 维(装)修后无安全隐患, 能正常使用。(不包括材料费) | 19.6 元/次              | 10 分钟           |             |
| 17 |          | 清洗<br>服务                  | 清洗换气扇、油烟机、煤气灶、空调等应做到清洗干净、卫生, 符合老年人要求。清洗人员要求经验丰富, 清洗后无安全隐患, 能正常使用。(不包括材料费)           | 19.6 元/次              | 10 分钟           |             |
| 18 |          | 疏通<br>服务                  | 水池、浴缸、坐便器、蹲坑、地漏疏通等应按照老年人要求进行疏通, 疏通后能正   | 19.6 元/次              | 10 分钟           |             |

| 序号 | 服务项目                       |      | 服务内容及质量标准  | 单价限价<br>(元) | 最低服务<br>时长 | 备注 |
|----|----------------------------|------|--|-------------|------------|----|
|    |                            |      | 常使用。疏通人员要求经验丰富，疏通后无安全隐患，能正常使用。（不包括材料费）   |             |            |    |
| 19 | 基础<br>照<br>护<br>服<br>务     | 起居照护 | 1. 协助穿脱衣服、如厕方法得当，老人无不适现象；2. 洗漱（刷牙、洗脸、洗脚等）应协助到位；3. 穿衣冷暖适度、保持整洁，衣物整理有序；4. 定时为卧床老人翻身，做到无褥疮；5. 协助饮食照护、睡眠照护等。   | 24.5 元/次    | 20 分钟      |    |
| 20 |                            | 排泄护理 | 排尿护理、排便护理、排气护理等。   | 49 元/次      | 40 分钟      |    |
| 21 |                            | 护理协助 | 协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等。  | 49 元/次      | 40 分钟      |    |
| 22 |                            | 用药照护 | 包括用药提醒、用药指导及不良反应观察等。   | 9.8 元/次     | 10 分钟      |    |
| 23 |                            | 康复理疗 | 包括康复评估、计划制定、康复指导、康复理疗等。<br>1. 由专业、有资质的人员实施（医护人员、康复师等）；<br>2. 根据老人特殊生理特点选择理疗方式；<br>3. 理疗过程中应注意观察老人的身体适应情况，防止损伤；4. 根据需要配备相应的合格理疗器具。                | 29.4 元/次    | 20 分钟      |    |
| 24 | 关<br>爱<br>探<br>访<br>服<br>务 | 紧急救助 | 1. 建立紧急援助呼叫中心，配备专业服务队伍，实施 24 小时值班制度，全天候 24 小时即时应答，为服务对象提供紧急救援服务；<br>2. 建立《突发事件应急预案》，服务人员接到紧急救援讯息后，根据实际情况，立即赶赴现场并接通 120/110/119 等部门，对老人提供及时有效的救助。 | 49 元/次      | 60 分钟      |    |
| 25 |                            | 电话回访 | 开展一次电话回访，关心老年人健康状况，生活状况，倾听老人心声并及时给予回应。   | 4.9 元/次     | 5 分钟       |    |
| 26 |                            | 查房服务 | ★针对建床对象，开展线上查房或电话查房，每周不少于 1 次。非建床对象，该项不要求。   | /           | /          |    |
| 27 | 健<br>康<br>管<br>理<br>服      | 信息采集 | 采集老年人的体检信息、既往疾病史等健康信息，建立老年人健康档案。   | /           | /          |    |
| 28 |                            | 健康咨询 | 为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等指导  | 19.6 元/次    | 15 分钟      |    |
| 29 |                            | 健康干预 | 制定服务方案，为老年人的生活起居、慢性病调理等提供干预服务  | 9.8 元/次     | 10 分钟      |    |



| 序号 | 服务项目 |          | 服务内容及质量标准  | 单价限价<br>(元)    | 最低服务<br>时长     | 备注 |
|----|------|----------|--|----------------|----------------|----|
| 30 | 务    | 常规生理指标监测 | 监测体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等   | 9.8元/次         | 10分钟           |    |
| 30 | 委托   | 代购物品     | 1. 代购日常生活用品、粮油和果蔬等生活必需品; 2. 代购前后当面清点钱物、证件、单据等并妥善保管好。                             | 9.8元/次         | 5分钟            |    |
| 31 | 代办   | 代缴公共事业费用 | 1. 代缴水、电、气、通讯费各种费用等日常生活事务, 及时办理; 2. 代办前后当面清点钱物、证件、单据等并妥善保管好。                     | 9.8元/次         | 5分钟            |    |
| 32 | 业务   | 代订代取业务   | 代订车票、预约车辆, 代取送信函、文件和物品等。   | 9.8元/次         | 5分钟            |    |
| 33 | 服务   | 代为申请服务   | 代为申请法律援助、救助服务等。  | 9.8元/次         | 5分钟            |    |
| 34 | 精神慰藉 | 心理疏导     | 1. 由专业、有资质的人员实施; 2. 观察老人的情绪变化, 掌握老人心理特点和基本沟通技巧, 并通过心理干预手段调整老人心理状态; 3. 尊重并保护老人隐私。 | 29.4元/次        | 30分钟           |    |
| 35 | 服务   | 情绪疏导     | 与老年人进行谈心、交流, 耐心倾听老年人的诉说  | 29.4元/次        | 40分钟           |    |
| 36 | 其他服务 |          | 1. 其他老年人合理的, 有需求的服务; 2. 开展延伸和拓展服务须取得老人认同, 同时需上报县民政局同意并备案。                        | 服务价格参照上述服务类别执行 | 服务时长参照上述服务时长执行 |    |
| 37 | 相关说明 |          | 当月服务金额超过服务对象服务补贴的, 超出金额不予结算。   |                |                |    |

注: 1、本合同采用综合下浮率方式结算, 本次服务结算价格=单价限价×(1-中标下浮率)×实际服务次数(时间)×服务内容。

2、甲方有权根据实际情况, 调整服务内容; 合同中未列明的服务项目(内容), 按中标下浮率×提供服务项目(内容)的市场价格×服务次数(时间)结算。乙方需充分信任、尊重甲方工作人员市场价格调查结果, 如有必要, 乙方可委派公司人员执行价格调查。

3、合同价中包含完成本项目各项服务可能发生的全部费用及乙方的利润和应缴纳的税金等(包括人员工资、《中华人民共和国劳动合同法》规定的各种社会保险费、福利、服装、节假日的加班费、通信工具、服务设备、劳保用品、交通、办公、防护用品及完成该项目所需工具、一切税费等所有费用)。

## 二、养老服务人员素质要求

### 1. 基本要求:

- (1) 具备合法的劳动从业资格;
- (2) 信守职业道德, 遵纪守法, 熟悉居家养老服务程序和规范要求;

(3) 具有符合工程岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。

## 2. 管理人员：

- (1) 了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律法规和规定；
- (2) 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；
- (3) 具有高中以上文化程度和一定年限的管理工作经历；
- (4) 每年至少参加 1 次管理培训活动。

## 3. 居家养老服务员：

- (1) 具备与服务内容相适应的岗位技能；
- (2) 年龄在 18 周岁以上、60 周岁以下，初中以上文化程度；
- (3) 无精神病史和各类传染病；
- (4) 需要持健康证上岗；
- (5) 每年岗前培训不少于 10 学时；
- (6) 会日常本地方言；
- (7) 需持有养老护理资格证书上岗。

## 4. 行为规范：

- (1) 仪表仪容端庄、大方、整洁；
- (2) 统一着装、配备工号牌；
- (3) 提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰；
- (4) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；
- (5) 尊老敬老，对老年人富有爱心。

## 三、服务要求

### 1、基本要求

(1) 供应商应根据服务对象的生活、健康状况等因素，制订专业服务方案，建立服务档案，与服务对象签订不少于 6 个月的服务协议，签约率 100%，享受补贴所对应的服务完成率达 100%。

(2) 应有老年人的服务预案，明确服务内容。供应商按照协议约定提供服务，服务对象可在规定服务包之外增购自选项目，自选项目需老人自行承担服务费用。自选项目收费标准采取市场定价，由供应商自主确定，并及时报招标人。期满不愿继续接受服务的，根据服务对象自主意愿可以终止服务，如享受对象身体失能情况变化，则调整到当前居家养老上门相应服务档位标准。

(3) 定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）。

(4) 为老年人提供的服务完成率达 100%，老年人或监护人满意率 $\geq$ 90%；未达到的扣除贰万元服务费。



(5) 服务覆盖率（服务过的对象数/本次采购的服务对象总数）在开始服务第3个月月后达到90%，未达到的扣除贰万元服务费。

(6) ▲居家养老服务员持养老护理资格证书达90%，且在开始服务第3个月月后达到100%，未达到的扣除贰万元服务费。

## 2、养老服务平台数据录入

养老服务平台使用国家、省、市统建平台，甲方组织乙方的人员培训和安排相关事项，乙方根据甲方要求将相关养老数据录入到民政部“金民工程”全国养老服务信息系统中的“居家和社区基本养老服务提升行动项目”板块、“浙里康养爱心卡模块”“温州市幸福颐养超市”，确保平台相关记录真实准确。乙方的服务项目（内容）、服务次数（时间）以平台数据统计为准，进行服务费用结算。服务结束后需由服务对象签字确认。

## 3、养老服务宣传

开展养老服务、护理服务项目所使用的车辆应喷绘宣传养老服务方面的标识、标语等。

## 4、服务手持 pos 机终端配备要求

中标方须根据服务人数自行配备与“浙里康养”系统连接的手持 pos 机终端，具体数量按照民政部门要求配置。

## 5、▲人员配置需求

| 所需服务人员最低配置表 |               |       |             |
|-------------|---------------|-------|-------------|
| 序号          | 名称            | 数量（人） | 备注          |
| 1           | 项目负责人         | 1     | 负责全面日常协调、管理 |
| 2           | 专职固定服务人员（含站长） | 20    | 根据实际情况配置    |
| 3           | 人员配置数量合计      | ≥21   |             |

1、上表所需人员均由乙方负责招聘、落实，并依法签订劳动合同，严禁招聘超龄人员或未成年人员或无自主劳动能力人员。

2、规范用工，强化制度建设。严格按照《中华人民共和国劳动法》规定签订用工的合同，及时结清人员的工资。中标供应商发放的人工工资不得低于泰顺县的最低工资标准，且需为其缴纳社会保险和发放政府规定的其他福利（如高温费等）；因客观原因无法及时缴纳社会保险的，须将单位缴纳数全额发放给员工；依法办理社会保险（除必需的养老保险等，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险）。备注：专家可根据上述要求计算最低成本，如报价不足最低成本，做废标处理

3、按相关规定标准补贴，严格执行和落实服务人员工资福利待遇。

4、实际配置的团队人员加强培训，提高服务水平。根据所招聘助老员文化水平、认知水平差异



化等情况及时组织人员学习养老服务、养老护理等知识，确保服务水平明显提高。

5、中标供应商应按照投标文件中承诺地提供详细项目负责人及团队人员名单资料至采购人处备案，包括姓名、年龄、职称、身份证号码等资料并加盖单位公章，所提供人员不得随意更换。如需更换人员请事先重新提交备案表并先经采购人同意。配置的服务人员种类及人员数量必须满足采购人要求及本项目实际需要。

## 6、其他事项

(1) 因地制宜，创新服务机制。根据泰顺县村居分散，对象分布广、养老观念封建、服务需求不同等情况，创新服务方式，拓宽服务内容，加快服务进度，并制定可操作性、多样性、个性化服务方案。中标后需在泰顺县范围内设立办事处（驻地机构），办公室面积不得小于 20 平方米，至少有 2 个办事处（驻地机构）以便更好地服务。否则采购人有权终止合同。

(2) 服务人员与服务对象发生纠纷，由中标供应商负责处理，处理期限不超过 5 个工作日，处理结果及时上报采购人备案。服务中造成服务对象经济损失的，由中标供应商负责处理，并由中标供应商承担相应法律责任与全部经济损失。

由中标供应商造成服务对象经济损失或政府形象受损的，采购人应扣取相关服务费用，视情况解除合同并追究中标供应商相关法律责任。

(3) 乙方在开展服务时，加大宣传，提高政策知晓。围绕《泰顺县基本养老服务清单》《泰顺县民政局 泰顺县财政局关于建立困难老年人补贴制度的通知》政策，加大宣传力度，加强与服务对象沟通，提高政策知晓度，确保服务正常、顺利开展。

(4) 在项目实施过程中，按照项目采购需求和供应商响应文件为实施依据，如因供应商原因未按招标文件、投标文件要求履约到位，采购人及时发送整改意见书，超过 3 次（含 3 次）的，采购人有权终止合同并对中标供应商处罚违约金最高 10 万元人民币在服务款项中扣除，具体处罚措施另行规定。项目实施过程中的安全（包括人身安全、财产安全、紧急呼叫未及时响应产生的安全事故等），由中标供应商负责。

## 7、监管处罚措施

(1) 采购人将通过随机抽查、系统查看或聘请第三方组织对供应商实际服务成效进行考核评估，如发现有不实服务的不予结算服务费用。

(2) 为提升养老服务供给质量，乙方在完成居家养老上门服务任务后，结合被服务对象本人（或家属）的反馈信息进行满意度测评。采购人可采取随机抽查的方式抽查不少于 5%/次（一年不少于 2 次）的被服务对象跟踪开展受益家庭满意度调查，满意度平均不得低于 90%。满意度平均得分低于 90%的，视为乙方违约，乙方须按合同总额的 5%赔偿给招标人，违约金在违约之日起 10 日内付清，超出日期每天按本合同价款的万

分之五加收逾期违约金。

(3) 采购人、各乡镇有权对乙方服务人员上述情况进行监督检查。居家养老服务机构或从业人员实施歧视、侮辱、虐待老年人以及其他侵害老年人人身和财产权益等其他行为的，按相关要求规定处罚和考评。相关工作被老人、家属、村社、乡镇等投诉，经核实，每起扣 500 元。

(4) 乙方接受主管部门监管和全社会监督。

#### 四、结算方式

(1) 乙方须与甲方签订合同，并接受考核。

(2) 服务费按月支付，采用后付原则，以中标单价结合实际服务次数（时间）、服务内容等情况，支付上一个月实际的服务总金额。

注：每次付款前，乙方均须提交等额有效发票、费用产生依据（含服务人员的个人工资支付凭证）以及费用计算说明。由于乙方上报或者开票不及时引起的延迟支付，责任由乙方自负。

#### 五、甲乙双方的权利和义务

##### （一）甲方的权利和义务

1、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：

(1) 乙方提供的服务内容是否达到约定的标准；

(2) 乙方对服务对象的服务是否存在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合同的行为而使甲方形象受损等情形。

2、乙方聘用的工作人员的服务质量不符合本合同约定要求的，甲方有权要求乙方更换。

3、甲方有按约定向乙方支付服务费的义务。

4、服务对象对服务内容或需求发生变化时，甲方有权要求乙方及时调整服务项目。

5、因服务对象的需要，出现突发性或临时性的服务内容时，甲方应通知乙方安排工作人员落实。

6、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疑难问题，包括协调乙方与村（社区）的关系。

7、甲方应将国家及省、市、区各级政府规定的村（社区）服务性行业的优惠政策给予乙方用好、用足。

##### （二）乙方的权利和义务

1、在认真履行本合同的前提下，乙方有按时收取服务费的权利。

2、乙方有接受甲方对各项服务内容监督、检查和考核的义务。



3、乙方有按甲方要求及时更换不符合本合同约定的服务质量工作人员的义务。

4、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。

5、乙方对甲方的检查、考核的结果有提出异议的权利。

6、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。

7、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。

8、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，与甲方无涉。

9、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，与甲方无涉。

10、乙方有节约使用水、电及爱护设施设备的义务。

11、诚信合法经营，确保服务对象及其相关人员信息保密安全，对经营行为负独立法律责任。

12、开展延伸和拓展服务需取得协议各方认同。

13、定期更新服务对象信息，向甲方和各乡镇提供服务对象及服务内容信息，提出改进服务的意见建议。乙方的员工更换和服务补贴对象的增减，应及时向甲方及服务区域的乡镇从员工更换和服务补贴对象的增减之日起3个工作日内进行相关信息的报备，逾期未报备的，一经发现逾期一天罚款500元，从当期服务费中扣除。

14、服务期限内，居家养老服务对象需更换至养老机构的，乙方应无偿做好对接工作服务。

15、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

16、乙方应建立健全内部服务质量控制体系和监督制度。对服务绩效考核，采取查看服务记录、询访服务对象、跟踪抽查等形式，对工作人员服务项目落实情况、服务质量和服务对象满意度、社会认可度等方面进行评估考核，确定人员是否胜任服务工作，作为奖罚、再培训或者辞退的重要依据。

## 六、乙方居家养老服务规程

1、工作人员工作时间一律穿工作服、佩戴工作卡，凭《服务登记卡》上门服务。

2、工作人员必须在约定服务时间前5分钟到达服务岗位。

3、工作人员必须按要求与服务对象约定服务时间、服务内容，并报乡镇民政办和甲方备案，不得提前终止服务，不得随意更改服务内容和时间。

4、服务过程中，工作人员应文明操作，礼貌待人，爱护服务对象家里的所有物品。

5、从服务开始到服务结束全过程，工作人员均应及时向服务对象进行说明或解释，便于服务对象及时了解，同时应征求服务对象的意见或建议，并请服务对象在服务卡上签名。

6、乙方工作人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设施的关闭情况。

7、工作人员禁止接受或索取服务对象任何形式的馈赠（金钱或物品）。

8、遇法定节假日、灾害性天气或其他特殊原因致使工作人员无法上门服务事由，应提前告知服务对象，说明缘由，并尽可能得到服务对象的同意，事由过去应及时补足服务时间。

9、每次服务结束，服务对象填写用户满意度调查表，定期向甲方书面报送服务情况。

#### 七、转包或分包

本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。如有转让和分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。

#### 八、其他约定

1、无正当理由甲方不得单方解除本合同。但若居家养老服务内容发生新情况或服务对象数量明显增加，而乙方又无法满足或应对，甲方有权引进新的服务企业。

2、在一个服务区域（村、社区）内，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其他事务。

3、服务期限内，因相关部门对各类养老服务对象的补贴标准进行调整的，中标人的服务单价（中标投标下浮率）不得调整。

4、养老服务平台使用省市统建平台，甲方组织中标人的人员培训和安排相关事项，中标人根据甲方要求录入相关养老数据。中标人的服务项目（内容）、服务次数（时间）以平台数据统计为准，进行服务费用结算。

#### 九、违约责任

1、乙方自收到中标通知书当日起一个月内，如因服务人员未安排和培训未到位、站点建设未完成、管理制度未建立等原因，发生未达到甲方服务要求、未完成所在片区服务量的情况，甲方有权解除本合同，并追究乙方责任。

2、乙方未能达到服务标准，除责令其在三日内进行整改外，甲方可扣除乙方当期5%的服务费用作为违约金。



十、合同份数

本合同一式五份，甲乙双方各执二份，招标代理公司执一份（备案），自双方单位负责人或代表人签字并加盖公章之日起生效。

十一、争议解决

履行本合同，若发生争议，甲乙双方协商解决；协商不成时，双方同意向甲方所在地的人民法院处理。

甲方：

（盖章）

代表人（签字）：

日期：



乙方：

（盖章）

代表人（签字）：

日期：

