

2025-2026 年天台县三合镇居家养老服务 (照料) 中心托管运营服务项目合同

项目名称: 2025-2026 年度天台县三合镇 1 家居家养老服务中心及 18 家居家养老服务照料中心托管运营服务项目

项目编号: GTCG-2024-1201 (招)

甲 方: 天台县三合镇人民政府

乙 方: 浙江君同健康管理有限公司



2025-2026 年天台县三合镇居家养老服务(照料) 中心托管运营服务项目合同

项目名称：2025-2026 年度天台县三合镇 1 家居家养老服务中心及 18 家居家养老服务照料中心托管运营服务项目

项目编号：GTCG-2024-1201(招)

甲方（采购人）：天台县三合镇人民政府

乙方（中标人）：浙江君同健康管理有限公司

根据浙江广通工程咨询有限公司关于2025-2026 年度天台县三合镇 1 家居家养老服务中心及 18 家居家养老服务照料中心托管运营服务项目公开招标的结果签署本合同。

合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，在保证按照招标文件确定事项的前提下，组成本合同的多个文件优先适用顺序如下：

1. 本合同及其补充合同、变更协议；
2. 中标通知书；
3. 投标文件（含澄清或者说明文件）；
4. 招标文件（含澄清或者修改文件）；
5. 其他相关采购文件；

一、合同金额

本合同金额为（大写）：肆拾肆万贰仟元（¥442000元）人民币。

序号	名称	数量（家）	单价（元/年/家）	两年总价
1	居家养老服务中心	1 家	50000	100000
2	居家养老服务照料中心	18 家	9500	342000

二、合同内容

本项目为 2025~2026 年度天台县三合镇 1 家居家养老服务中心及 18 家居家养老服务照料中心托管运营服务项目，乙方须履约完成下列服务内容：

(一) 县居家养老服务中心

项目	内容	要求
服务内容	1. 生活服务	※1. 提供助餐、助浴、洗涤等设施及服务，开展上门养老服务，在区域内开展并提供助餐配送餐服务，并有服务记录； 2. 养老服务综合体、服务中心必须开伙； 3. 项目周期内完成各类生活服务不少于 300 人次（除免费服务、助餐外的服务项目，且不能全为单一类别服务）； 4. 每月至少组织 4 次为老年人免费理发、剪指甲、助浴、量血压等日常生活服务，每次服务活动时间不少于 1 天； 5. 每月至少开展 2 次日常老年文体活动； 6. 项目周期内至少开展 4 次反诈、智能手机使用、法律维权、心理、健康生活、文体、便民等专题讲座； 7. 项目周期内至少开展 4 次以上节庆活动，以弘扬传统文化为主题，以中秋、重阳、元旦、春节、元宵、端午等传统节日为契机，开展传统节日庆活动，营造浓厚的社区节日氛围。
	2. 康复护理服务	※提供康复护理训练和指导、健康监测和指导、用药提醒和指导等服务。
	3. 托养服务	※为区域内的老年人提供日托或中短期全托服务，向长期照料老人的家庭提供喘息服务。
	4. 家庭支持服务	为高龄、失能老年人家庭提供护理、康复、照顾服务技术指导、培训和帮助。

	5. 社会工作和心理疏导服务	※运营团队建有助老队伍，开展心理疏导服务。
	6. 康复辅助器具租赁服务	※开展康复辅助器具租赁服务，并有服务记录。
	7. 其他	1. 服务中心需辐射无社会化运营照料中心的村社，活动要求参照托管照料中心标准； 2. 运用好无感服务智能终端设备，及时为老年人提供相应服务。 3. 做好采购人安排的其他活动。
人员配置	1. 需配备 1 名项目负责人，负责统筹安排服务运营管理工作，并保证每周至少 1 日到现场指导工作，如达不到要求的，每发现一次罚款 2000 元，在应付款项中扣除；并须安排 1 名管理人员常驻天台县，常驻管理人员需具有养老护理员或社会工作师证书。 2. 服务中心要配备相应资质的工作人员（食堂人员除外），其中持证护理员不少于 1 名，并要求年龄小于 50 岁，熟练掌握计算机办公软件，落实服务中心具体的服务功能，不得由其他养老服务中心专职管理人员兼任； 3. 落实护理员打卡。	
管理制度	1. 服务人员、服务项目、收费标准和 workflows 等需公示上墙； 2. 活动应有计划、预告、组织实施、上传平台等全过程，闭环管理； 3. 建立健全日常管理制度及档案管理制度，养老服务综合体、服务中心须指导本街道内的照料中心完善各类（包括助餐配送餐）台账资料。按照建立的制度及标准完成日常工作，并编写服务记录等工作台账； 4. 运营数据及时上传至“台州智慧养老服务监管平台”或指定的其他平台。	
开放时间	1. 周一至周日，早上 8:00—下午 4:30（如有全托需求的，需安排值班，可根据实际需求自行制定）； 2. 如遇法定节假日及特殊情况，根据采购人统一安排执行。	
备注	1. 带※的服务项目采取有偿服务方式，服务费用由服务中心根据本乡镇（街道）实际情况自行确定。	

(二) 居家养老服务照料中心

项目	内容	要求
服务内容	1. 生活服务	1. 切实提供生活服务、康复护理服务、家庭支持服务、社会工作和心理疏导等服务。 2. 每个照料中心每月至少组织 1 次为老年人免费理发、剪指甲、助浴、量血压等日常生活服务，每次服务活动时间不少于 1 天。
	2. 老年文体活动	开展老年文体活动，每个照料中心每季度至少开展 1 次日常老年文体活动。
	3. 专题讲座	开展防诈、智能手机使用、法律维权、心理、健康生活、文体、便民等专题讲座，项目周期内每个照料中心至少开展 1 次相关活动。
	4. 节庆活动	以弘扬传统文化为主题，以中秋、重阳、元旦、春节、元宵、端午等传统节日为契机，开展传统节庆活动，营造浓厚的社区节日氛围，项目周期内每个照料中心至少开展 3 次节庆活动。
	5. 其他	1. 负责村（社）无感智能终端日常维护使用； 2. 做好采购人安排的其他活动。
管理制度	1. 建立健全日常管理制度及档案管理制度。服务供应商应按照建立的制度及标准完成日常工作，并编写工作台账； 2. 服务活动应有计划、预告、组织实施、上传平台及留档等全过程闭环管理。 3. 运营数据及时上传至“台州智慧养老服务与监管平台”或天台县民政局指定的其他平台。	
开放时间	1. 项目周期内确保每个照料中心不少于 300 天的常年开放时间，开放时间为早上 8:00—下午 4:30； 2. 如遇法定节假日及特殊情况自行调整。	
备注	1. 活动（讲座）开展前须进行必要宣传，如悬挂横幅、粘贴海报等宣传方式，横幅或海报内容须符合活动（讲座）主题并事先报采购人确认； 2. 上传活动（讲座）的签到册、活动照片（须带有起止时间及地点的水印）。 3. 以上均为集中免费服务，其他上门服务可根据乡镇（街道）实际情况采取有偿服务。	

三、居家养老服务（照料）中心托管运营具体要求

①在每月 25 日前，须将居家养老服务中心及居家养老服务照料中心下个月详细的活动方案及工作计划，上报采购人，并经采购人审核同意后执行。如遇工作计划或活动有变更的，至少须提前 2 日上报采购人，经采购人同意后，按新的方案执行。活动方案及工作计划的内容须尽可能详细，包括但不限于活动内容、活动主题、活动方式、计划组织人数及拟服务人员名单、计划时长、工作人员名单、预期成果、存档表格模板等。

②在每月 10 日前，须将居家养老服务中心及居家养老服务照料中心上个月详细的活动实施情况、活动影像、相关表格等存档所需的汇编资料，上报采购人，需提供纸质存档资料及电子扫描件（PDF 格式）。

③中标人须积极配合采购人及天台县民政局的检查及其他相关工作。

④对原由采购人提供的已登记造册各项设施、设备使用中出現损坏或报废等情况申报和理赔作出规定。

⑤在委托运营期限内，中标人须承担网点内活动的老年人日常管理以及相关的纠纷和安全管理，独立承担有关经济、民事及安全责任。

⑥不得擅自改变建筑物结构。若因运营需要改变装修或改扩建的，应报采购人同意、备案，并明确经费承担。

⑦不得从事与养老服务无关的经营活动，不得利用本项目场地从事生产、销售、经营国家规定的违禁品，不得从事任何违法活动。

⑧不得以本项目的运营权向第三方进行转包、分包、担保、保证、抵押或其他有损害采购人权益的行为。

⑨积极承担采购人有关社会福利事业发展任务，优先保障采购人委托的有关项目运营事宜。

⑩服务期内，因政策变化或政府方要求，需对居家养老服务及居家养老服务照料中心进行改造扩建，中标人须积极配合。

四、管理要求

1、中标人必须有健全的组织机构，完善的质量监督体系，良好的企业员工形象，所有人员由中标人统一招聘、统一培训、统一管理。

2、投标人须有完善的管理结构，制订切实可行的管理制度，包括员工招聘、培训制度；员工岗位责任制；员工劳动纪律和行为规范；员工奖惩制度；员工考

核办法；各类检查、考核制度；设备设施、工具使用、存放、保养制度；工作应急预案。其流程清晰，职责明确，有服务优先的管理理念与明确的服务定位和目标方案。

3、科学、合理地安排各区域的人员及工作时间，采用动态管理方式，保持服务区域的正常运行。

4、中标人应了解工作人员的思想动态、工作表现、遵纪情况以及采购人其他合理要求，提供最佳服务。

5、根据采购人的服务要求设定工作岗位，分配工作任务，并对工作人员的工作情况实行监督、检查、考核管理。

6、工作人员应相对稳定，主要管理岗位人员如需调动需提前征求采购人意见。

7、中标人须自行配备员工的劳保用品，根据岗位统一穿工作制服。

8、工作人员应遵守采购人的规章制度。

五、环境设施要求

1、设有服务基本内容公示牌或导向图，公开服务时间、服务项目和服务承诺。

2、活动台账（登记簿）整齐清楚。

3、环境安静舒适，室内物品摆放整洁有序。

4、环境卫生整洁干净，无痰迹、无烟头、无灰尘。

5、居家养老服务中心有多功能教室、图书阅览室、棋牌室、健身康复室等，配备有适合老人的多媒体设施、报纸、刊物、健身器材和乐器等。

6、网点内功能布局合理，配置有供老年人休息的躺椅或床位，窗户应采用明窗，具有良好的采光和通风条件，配备窗帘与防寒降暑设施。

7、卫生间配有自来水冲刷设施，清洁无异味，室内地面应防渗防滑并有无障碍设施。

8、老年人集中就餐场所和厨房符合卫生标准。

六、评估要求

1、组织实施和风险控制要求

中标人应提供本项目中各阶段目标的实施方案，在项目开展前，中标人需提供实施项目的人员组织架构，各阶段实施进度和预期成效。项目实施过程中，对

各类活动要做好前期安全防范工作，做好突发事件风险应急预案，活动期间确保服务对象人身及环境安全。对于每次活动，事先要做好备案，活动时间、内容成效要做记录归档。对于每次提供的服务，事后要有意见反馈、评估和总结。

2、从业经验与专业能力要求

中标人应确保在项目实施团队成员中具备居家养老服务行业的相关从业经验，可以有效的组织开展，完成各项活动。项目实施团队成员中应配备但不限于：康复理疗师、营养师、中医师、养老护理员、社会工作者。

3、项目监管要求

项目执行过程中中标人须接受采购人的检查要求，每季度末向采购人递交项目活动表和项目完成情况季度报表，项目结束时向采购人准时递交项目终期报告。

4、项目完成后中标人应提供符合审计所需的证明材料、档案资料。

5、项目完成后，中标人按要求提供项目完成的相关证明材料和档案资料。若提供的证明材料和档案资料不完整，视同未完成相应项目，中标人需退还采购人已支付的合同款项。

证明材料和档案资料包括但不限于以下内容：

①项目活动中参与人员身份或资质有特定要求的，须保存其身份或资质证明文件的复印件；

②志愿者、实习生、外聘人员等相关人员完整档案信息。必须包含上述人员的身份证号、联系电话、联系地址等内容；

③项目实施过程中的满意度调查问卷及分析报告；

④项目日常活动应有记录资料及服务对象的反馈意见，开展主题活动或讲座、培训等应有参加人员（服务对象、工作人员及志愿者等）签到表、计划、通知、小结等材料，拍摄的照片、录像等资料应显示日期；

⑤与项目有关的成绩或成果资料包括：出版物、报告、会议日程、录像/录音带、光盘以及新闻报道等。同时，中标人须向采购人提供台账、项目决算表、项目总结报告等相关数据资料。

七、项目移交及移交回转

1、本项目移交内容为固定资产（包括但不限于设备、设施、工器具）以及无形资产（包括但不限于技术文件、资质证书文件）。

2、移交方式：合同签订后，由采购人和中标人共同对固定资产（默认现状

移交（所谓现状移交是据合同签约时的现状不动产实物移交，与实物质量、功能和资料能否满足运行和验收要求无关，采购人提供清单，中标人默认接收使用；在接收前十日内，双方共同对固定资产和无形资产进行清点造册并签署移交确认函）以及无形资产进行清点造册，双方共同签署移交确认函，即视为清点移交终结。如因办理上述移交，涉及相关的费用由中标人承担。

3、因采购人原因不能按时移交的，其后果和责任由采购人承担。反之，由中标人负责。

4、移交回转内容：本项目设施、设备及工器具等；与本项目运营有关的手册、制度、技术文件、资格、资质等文件资料；本项目运营期间所产生的记录、档案资料等。

5、移交回转清单：中标人需在运营期满前2个月提交所移交回转的项目清单：如设施、设备、工具、备品备件、技术文件、资质文件等。采购人和中标人根据清单进行清点和复核，清单上所列设施、设备、工具、器材等均应处于可正常使用状态，正常磨损除外。

6、移交回转方式：在运营期满前1个月内，由采购人会同中标人共同完成本项目的移交回转工作，共同完成有关本项目移交回转内容的清点和复核工作，并签署预移交回转备忘录。双方最终确认完成移交回转工作，将正式签署移交回转备忘录，正式签署移交回转备忘录当天即为运营期满之日，将由采购人的管理人员负责本项目的运营维护工作。如因办理上述移交回转，涉及的相关费用由中标人承担。

7、因采购人原因不能按时移交回转的，其后果和责任由采购人承担。反之，由中标人负责。

八、托管运营要求

1、严格按照国家及地方法律法规、相关政策和采购人要求，合法运维管理、依法纳税、自负盈亏，独立承担民事、刑事责任；服从工商、税务、市政、电防、消防、环保、公安、国土资源、住建、城市管理等部门的管理，做好作业安全、防火、防水淹等相关安全措施。

2、在居家养老服务（照料）中心托管运营过程中涉及的工商、税务、市政、电力、消防、环保、公安、卫生、国土资源、住建、城市管理等相关证书手续，中标人须按相关法律、法规依法自行办理审批，所产生的一切费用由中标人负责，

必要时，采购人可在职能范围内予以协助。

3、中标人企业内部管理必须严格执行国家相关法律法规及标准要求，所有工作人员必须持有工作岗位的专业能力证书方可上岗。

4、居家养老服务中心及居家养老服务照料中心设施设备的日常维护保养均由中标人负责，服务期内，中标人需确保所有技术设备正常运行。如遇设备损坏、人为偷盗损失、人为破坏，影响正常运行的，由中标人自行免费修复或更换，且需在2个工作日内维修完毕，恢复设施正常运行。

九、服务人员要求

1、配备人员：

①需配备1名项目负责人，负责统筹安排服务运营管理工作，并保证每周至少1日到现场指导工作，如达不到要求的，每发现一次罚款2000元，在应付款项中扣除；并须安排1名管理人员常驻天台县，常驻管理人员需具有养老护理员或社会工作者证书。

②配备充足的专职管理人员，满足居家养老服务中心及居家养老服务照料中心运营人员要求，具体以采购人要求为准。

③落实护理员打卡。

2、供应商所用员工需自行向社会招聘，身体健康，符合《劳动法》、《劳动合同法》等相关规定，与员工签订书面劳动（劳务）合同，落实护理员打卡。

3、供应商每月应按时、足额向服务人员支付相应的人工工资与加班费，发放津贴、高温费、福利等，保障员工的合法权益。同时，一经发现供应商未及时、足额支付的，在供应商补足欠薪的基础上，采购人将按原欠薪额的200%对供应商进行扣款。

4、服务人员基本工资不得低于法律、法规规定的劳动最低福利待遇及台州市最低工资标准等。

十、安全管理要求

1、严格遵守设备操作规程，防止发生人身设备安全事故。

2、做好节水、节能、防盗、防火等安全工作，若有发生责任事故，如属管理失职或不到位所造成的，后果由中标人全部承担，采购人有权进行监督和检查。

3、加大对消防安全工作的管理力度，配备安全负责人，定期组织消防安全检查，查处并整改消防安全隐患，切实把消防安全工作与生产经营管理工作相结

合，确保各项工作能顺利进行。制定消防应急预案，通过开展消防安全知识培训和消防演练，提高员工的消防安全意识。定期对消防设备进行检查和保养，以备发生事故能及时启动，为消防安全工作得以顺利开展提供硬件保障。

十一、考核及评价办法

1、居家养老专职管理人员须固定，名单须上报采购人；如中途确需更换人员的，须及时上报采购人，并经采购人同意后方可更换。项目实施三个月后，由采购人核查其劳动合同及工资流水或其他专职证明材料，如与其他居家养老服务中心专职管理人员兼任的，罚款 10000 元，在应付款项中扣除。

2、在托管运营过程中，由采购人对中标人进行不定期的抽查，如发现不符合服务要求的，每发现一次罚款 500 元，如未及时整改的，则再每次罚款 1000 元；以上罚款在应付款项中扣除。

3、在委托运营过程中，采购人每季度组织对养老服务专业机构（组织）的人员配备、管理水平、服务质量、服务对象满意度进行检查（详见附件天台县乡镇（街道）托管运营服务检查表），如满意度低于 60% 的，视为服务不合格，采购人有权终止合同，中标人须返还预付款（如有结余）至采购人指定账户，不视为采购人违约。

4. 在运营期满时，由甲方对乙方的服务质量进行满意度综合评测，并以此作为付款依据之一。

验收标准、验收方法等：根据采购文件要求、项目实际运行情况、中标人的承诺标准，由甲方对乙方进行综合考核，考评结果与考核经费直接挂钩。

十二、其他要求

1、若遇突击检查等特殊情况，中标人须无条件配合采购人完成相应工作。

2、责任界定

(1) 中标人须按国家有关规定为工作人员购买工伤保险、社会保险及人身意外伤害保险等与居家养老服务中心及居家养老服务照料中心托管运营有关的一切保险。要求工伤保险应保尽保，人身意外伤害险全覆盖，纳入考核。因未办理作业人员保险引起的纠纷投诉等，由投标人自行承担，与采购人无关。

(2) 中标人须按有关规定采取严格的工作安全措施，承担由于自身安全措施不力造成的事故责任和因此发生的费用及后果。运维管理过程产生的所有安全

事故(含意外风险事故)以及因事故引发的一切法律和经济责任均由中标人承担,与采购人无关,无条件终止合同,并要求依法补偿造成的经济损失。

(3) 中标人应严格执行各项国家地方有关法律法规规定,实施严格的各类作业安全防护保证措施,做好安全工作。中标人因经营管理失职造成人身损害事故及其他安全事故,一切法律和经济责任均由中标人承担,与采购人无关,采购人有权无条件终止合同,并要求依法补偿造成的经济损失。

(4) 因中标人的劳动用工、提供服务或其服务领域发生因人身财产损害等所引发的一切纠纷和法律责任均由中标人承担,与采购人无关,保证不对采购人造成任何负面影响。

(5) 服务期内,中标人应保证服务责任区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况,并接受采购人或其授权人员的检查,对由中标人养护不当、操作失误等引起或造成设施、设备的损坏,由中标人全额赔偿。

(6) 服务期内,如乙方因管理不善或其他原因无法提供居家养老服务中心及居家养老服务照料中心托管运营服务,必须提前1个月向甲方提交书面情况说明,征得甲方同意后方可解除合同,否则甲方有权无条件终止合同,并要求依法补偿造成的经济损失。

3、中标人服务达不到采购文件要求或投标时各项服务承诺,采购人有权要求其整改,拒不整改的,采购人有权无条件终止合同,并要求依法补偿造成的经济损失。

4、合同结束后,中标人须按采购人要求交还原有设备。由中标人养护不当、操作失误等引起或造成设施、设备的损坏,由中标人全额赔偿。

5、服务期内,如中标人所派人员不能满足实际正常运行需要的,中标人须根据实际需要增派人员,相关费用在投标报价时综合考虑,采购人不再另行支付。

十三、合同报价形式

托管运营费是包括质量标准规定的所有工作内容在内的项目实施所需的设施购置费(如车辆及机械设备的购置费用等)、设施运行维护费(如设备的修理保养及保险费用、设备风险及管理费、设备运行的油费等)、装备费(包括工作服、反光衣、雨衣等)、人工工资(包括但不限于节假日加班费、高温补贴、福利)、人员食宿与交通、运输工具、过路费、水电费、开办费、企业管理费、房租、物业管理费、办公、通信、劳保、利润、税金、培训、奖罚措施、保险(包

括医疗、工伤、养老等社会保险、人身意外保险及公众责任险）、政策性收费及合同包含的所有风险、责任、不可预见等各项所有费用，除非因特殊原因并经采购人及中标人双方协商同意，中标人不得再要求追加任何费用。

十四、付款条件

按实际运营的家数和实际运营的月份数结算。

1. 合同生效以及具备实施条件后 7 个工作日内支付合同金额的 20%，作为预付款。（具体支付时间以财政资金到账为准）

2. 剩余部分，在财政资金到位后，每年年中支付总服务款 20%，每年年底支付总服务款 20%。（实付金额根据当期满意度测评结果确定，具体规则如下）

采购人对中标人进行满意度综合评测：

满意度在 90% 及以上的为满意，支付当期应付款项的 100%。

满意度在 80% 及以上 90% 以下的为合格，支付当期应付款项的 90%。

满意度在 60% 及以上 80% 以下的为基本合格，支付当期应付款项的 70%。

满意度低于 60% 的为不合格，支付当期应付款项的 50%。

十五、服务期限

自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日止。

十六、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十七、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收服务、货物的，甲方向乙方偿付拒收货款总值的百分之五违约金。

2. 甲方无故逾期验收和办理货款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金，最多不超过欠款总额的 5%。

3. 乙方逾期交付服务、货物的，乙方应按合同总价每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付合同价款中扣除。逾期超过 15 日的，甲方有权解除本合同，乙方赔偿甲方实际损失。

4. 乙方所交的服务、货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该服务、货物，乙方愿意更换服务、货物但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换服务、货物的，甲方有权解除本合同，乙方赔偿甲方实际损失。

十八、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

服务工期、服务工作量、服务供应方式因国家政策调整、疫情等不可抗力因素发生重大变化，改变了招投标文件确立内容的情况时，双方的权力义务应当以补充合同、补充协议为准。本合同的服务内容、要求、定价根据招标结果。

十九、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，向合同履行地人民法院起诉，本合同履行地为浙江省天台县。

二十、合同生效及其它

1. 合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

2. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

3. 本合同正本一式陆份，甲乙双方各执两份，招标代理公司一份，天台县财政局一份。

甲方：
地址：
法定（授权）代表人：
签订日期：2025年1月20日



乙方：
地址：
法定（授权）代表人：
签订日期：2025年1月20日

