

合同编号:

政府采购合同

(服务类)

第一部分合同书

项目名称: 西湖区 2025 年度居家服务项目

甲 方: 杭州市西湖区残疾人联合会

乙 方: 杭州怡欣养老服务有限公司

签 订 地: 杭州市西湖区

签订日期: 2025 年 7 月 15 日

采购人 杭州市西湖区残疾人联合会 对 西湖区 2025 年度居家服务项目 按照公开招标方式进行了采购。2025 年 6 月 30 日，采购人 确定 杭州怡欣养老服务有限公司 为本项目标项一（双浦镇、转塘街道、灵隐街道、留下街道、蒋村街道）的中标供应商。

现于中标通知书发出之日起 10 个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市西湖区残疾人联合会（以下简称：甲方）和 杭州怡欣养老服务有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、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，在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

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。

二、服务区域

双浦镇、转塘街道、灵隐街道、留下街道、蒋村街道。

三、西湖区 2025 年度居家服务项目内容与要求

（一）基本要求

1. 应有完善的档案与台账管理制度，明确记录服务人员、服务内容和服务对象等。
2. 接到需求后及时响应，响应率达 100%，且必须在约定服务时间前 5 分钟达到服务岗位；服务对象或监护人满意率 $\geq 85\%$ 。
3. 工作时间一律穿工作服、佩戴工作卡上门服务。
4. 服务人员必须按照要求进行服务，不得提前终止服务。
5. 服务过程中，服务人员应文明操作，礼貌待人，爱护服务对象家里的所有

物品。

6. 服务开始和服务结束，均要向服务对象讲明和解释服务全过程情况，便于服务对象及时了解。

7. 服务时间内，服务人员要做好自身安全防护措施，同时离开时不给服务对象家遗留任何安全隐患（关闭煤气阀、水龙头等）

8. 不得接受服务对象任何形式的馈赠。

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

10、上门服务人员要做到：服务态度良好、工作认真负责，与服务对象沟通顺畅，不得虚签服务时间、不得消极怠工。

（二）具体内容

1. 生活照料服务（计时类服务）

（1）助餐服务：洗、煮饭应干净、卫生；尊重服务对象的饮食生活习惯；注意营养，合理配餐，每周有食谱；送餐上门应及时，有必要的保温、保鲜设备；

（2）起居服务：协助服务对象生活起居，无不适现象；定时为卧床服务对象翻身，动作适力妥帖；

（3）助浴服务：助浴前应进行安全提示，助浴过程应有家属在场；上门助浴时应根据四季气候情况和服务对象居住条件，注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风；

（4）卫生清理服务：协助刷牙、洗脸、洗脚、按摩动作适当，服务对象无不适现象，做到服务对象容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味；定期清洗、更换床单和衣物，无脏污；定时打扫室内卫生，做到清洁、干净；

（5）代办服务：代换煤气、代办各种手续、代办购物、代租残疾人辅具代缴各种费用等，应按照服务对象的要求及时办理。

2. 医疗保健服务（计时类服务）

（1）预防保健服务：掌握预防残疾人的基本知识并进行基础性的预防；

（2）医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督服务对象按时服药，或陪同就医；协助开展医疗协助性工作，应能正确测量血压、体温等；

（3）康复护理服务：指导服务对象正确执行医嘱，协助服务对象正确使用

康复、保健仪器；

(4) 健康咨询服务：通过电话、网络等方式为服务对象提供预防保健、康复护理及营养、心理健康等知识教育；

(5) 服务对象健康档案建档率达 100%。

3. 精神慰藉服务（计时类服务）

(1) 精神支持服务：读报，耐心倾听，能与服务对象进行谈心、交流；

(2) 心理疏导服务：掌握服务对象心理特点和基本沟通技巧，能够观察服务对象的情绪变化，并通过心理干预手段调整服务对象心理状态；

(3) 尊重并保护服务对象隐私。

4. 其他家政服务（非计时类服务）

(1) 安装维修家电：热水器、净水器、洗衣机等家电的安装维修，按服务对象要求进行，维（装）修后无安全隐患，能正常使用；

(2) 清洗服务：清洗换气扇、油烟机、煤气灶类等应做到清洗干净、卫生，符合服务对象要求；

(3) 疏通服务：水池、浴缸、座便器、蹲坑、地漏疏通等应按照服务对象要求进行疏通，疏通后能正常使用；

(4) 理疗保健服务：根据残疾人需求和认可，联系有理疗资质的服务机构人员提供足浴、按摩、推拿等。

以上服务为 1 小时起步。非计时类的服务项目（如维修、疏通等），投标人需在投标文件中提供具体服务项目的市场收费价目表，并按优惠价收费。

(三) 人员要求

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，熟悉西湖区 2025 年度居家服务项目程序和规范要求；

(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西湖区 2025 年度居家服务项目的法律、法规和规定；

(2) 证明材料提供：①合同（或中标/成交通知书）；②证书；③在投标单位的社保缴纳记录（社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。

(3) 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；

(4) 具有高中以上文化程度和一定年限的管理工作经历；

(5) 每年至少参加 1 次以上管理培训活动；

(6) 具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证书；

3. 西湖区 2025 年度居家服务项目员：

(1) 具备与服务内容相适应的岗位技能；

(2) 证明材料提供证书和在投标单位的社保缴纳记录（社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）、正式劳动合同或返聘协议。

(3) 年龄在 20 周岁以上、60 周岁以下，初中以上文化程度；

(4) 无精神病史和各类传染病；

(5) 具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证书。

(6) 每户服务对象需有固定服务人员，方便服务对象进行预约，一旦人员变动，及时告知新服务人员联系方式，交接好工作内容。

4. 其他专业技术人员：如医生、护士、心理咨询师、康复师、营养师、维修工、管道疏通工等由供应商根据残疾人家庭需求安排，但此类人员应具有相应的从业资格证书（如有）。

5. 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，能用当地方言沟通，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) 对残疾人富有爱心。

四、合同价款

本合同签约价为：¥ 3585708.00 元（大写：人民币叁佰伍拾捌万伍仟柒



佰零捌元整)。

本合同为固定单价合同,服务单价为31.5元/小时,按实结算。服务单价不因服务对象年龄段不同而调整。

五、付款方式、时间和条件

款项按供应商每小时单价结合实际服务时间按季度进行结算,由供应商根据服务的内容、时间汇总于各街道(镇)审核报区残联,区残联结合跟审意见进行审批结算,但最终不突破本合同总金额。若总价突破本合同总金额,则按本合同总金额支付;若总价低于本合同总金额,则按实际费用支付。

六、甲乙双方的权利和义务

(一) 甲方的权利

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。
2. 甲方有权要求乙方按照相关文件精神,达到服务要求,完成考核目标。
3. 乙方提供的服务达不到约定的标准和要求或受到服务对象的有理投诉,经调查情况属实的,按违约条款处理;因乙方管理或服务不善造成服务对象人身、财产损害的,或甲方形象受到损坏、造成经济损失的,按违约条款处理。
4. 乙方的服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求,甲方有要求更换的权利。
5. 服务对象的服务要求发生变化时,甲方有和乙方协商调整服务对象的权利。
6. 除正常工作外,因服务对象的需要,有临时性和突发性的任务时,甲方有权通知乙方安排工作人员进行落实。
7. 甲方有权要求乙方配合上级部门对西湖区 2025 年度居家服务项目工作的考察、评估工作,配合相关部门及其他单位参观、学习服务工作经验。
8. 甲方有权对乙方向报社、网站、电视等公开媒体投放的有关西湖区 2025 年度居家服务项目工作文字进行审核、校对,经甲方同意后方可宣传。
9. 甲方有权要求乙方做好被服务服务对象的个人隐私资料的保密工作,不得泄露,不得利用资料谋取不正当利益。
10. 如有关于西湖区 2025 年度居家服务项目新文件规定,甲方有权要求乙方根据新文件规定改进服务工作。

(二) 甲方的义务

1. 甲方有义务向乙方提供服务服务对象的必要信息,包括姓名、住址、联系

电话等个人信息,便于乙方展开工作。

2. 甲方有义务支持乙方的工作,并对乙方遇到的困难一起商议解决。

3. 乙方完成工作任务并经考评达到各项指标后,由甲方及时向有关部门支付劳动报酬。

(三) 乙方的权利

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. 在更好的满足服务对象服务需求的前提下,乙方有权根据实际工作情况安排及调整每个服务对象享受服务的具体上门时间和项目,但响应时间不超过分钟。

3. 在经甲方审核后,乙方可以在网站、报纸、电视等媒体报道服务工作开展情况的信息。

(四) 乙方的义务

1. 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《西湖区西湖区 2025 年度居家服务项目季度记时结算卡》、残疾人持有的《西湖区西湖区 2025 年度居家服务项目年度记时留底卡》上签名。《西湖区西湖区 2025 年度居家服务项目季度记时结算卡》和《西湖区西湖区 2025 年度居家服务项目年度记时留底卡》,均由乙方提供。

2. 乙方对服务人员要进行日常的考勤、工作记录,并建立绩效考核制度。

3. 乙方要定期做好工作小结和工作考评。当服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求时,乙方要及时更换的义务。

4. 乙方要做好不定期回访,包括电话回访和上门回访,并根据服务对象的要求变化而及时调整服务人员。

5. 向甲方作定期和不定期工作汇报,遇到较大问题应在第一时间汇报。并积极配合跟踪审计及其他检查。

6. 除正常工作外,因服务对象的需要,有临时性和突发性的任务时,乙方有根据甲方通知安排工作人员实行落实的义务。

7. 在一个服务区域,乙方必须确定一名负责人员,便于甲方联系、安排和布置临时性和突发性任务。

8. 乙方有确保服务人员的劳动和社会保障方便的待遇符合国家的法律、法规

西湖区西湖区 2025 年度居家服务项目季度记时结算卡

以及地方政策要求的义务。乙方应有保障乙方服务人员的安全服务措施,如发生工伤,由乙方自行承担费用及责任,与甲方无关。

9. 乙方工作人员在为服务对象提供服务工作时,如给服务对象或其他方造成损害,乙方应承担赔偿责任。

10、乙方工作人员在实际工作中有节约用水、电的义务。

七、转包或分包

1. 禁止转包: 本合同范围的服务,应由乙方直接提供服务,乙方不得将全部或部分服务内容转包给第三方。

2. 分包限制: 若乙方需对标项一的部分工作进行分包,须提前向甲方提交书面分包申请,经甲方书面同意后,方可实施;分包协议作为本合同附件,与本合同具有同等法律效力。

3. 违约处理: 乙方若违反本条款约定(包括违法转包或未经甲方同意分包),甲方有权立即单方解除合同,暂停后续款项支付,并要求乙方5个工作日内整改;若乙方逾期未整改或整改仍不符合甲方要求,甲方有权追究乙方违约责任(包括但不限于赔偿损失、支付违约金等)。”

八、履约保证金: 无

九、合同履行时间、履行方式及履行地点

1. 履行时间: 2025年7月15日到2026年10月30日止。

2. 履行方式: 提供残疾人居家上门服务。

3. 履行地点: 杭州市西湖区

十、履约验收

1. 合同期满或者履行完毕后,甲方有权组织对乙方进行履约情况进行验收,并出具《履约验收合格单》。

2. 验收程序:

(1) 甲方应组建验收小组,成员包括技术、财务、法务等专业人员,或委托第三方机构参与;

(2) 验收需覆盖合同约定的技术指标、交付成果完整性、服务标准及履约合规性;

(3) 验收过程应形成书面记录,双方代表签字确认。

3. 验收标准：以合同附件《服务要求》(如有)等明确约定为准；若涉及国家标准或行业规范，优先采用较严标准；服务类项目需量化考核(如响应时效、故障修复率等)。

十一、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及后续服务

1. 安装维修及疏通等家政服务质量保证期：不少于6个月；
2. 乙方应按照合同文件规定提供服务；
3. 乙方提供的服务在服务质量保证期内发生质量问题，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：
 - (1) 重做：由乙方承担所发生的全部费用
 - (2) 贬值处理：由甲乙双方协议定价。
 - (3) 解除合同。
4. 如发生问题，乙方在接到甲方通知后在小时内到达现场。
5. 在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十三、违约责任

1. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的时间、地点和方式完成服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行服务一次的应提供而未提供服务的价格的0.05%计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延交付或履行服务的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；
2. 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.05%计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；
3. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为(即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好

处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

4. 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

5. 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

6. 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

7. 其他违约责任:

(1) 乙方提供的服务达不到约定的标准和要求或受到服务对象的有理投诉,经调查情况属实的,乙方应当承担 10000 元/次的违约金,可累计计算。

(2) 因乙方原因,在服务过程中,造成服务对象人身、财产损害的,乙方应当承担赔偿责任,甲方可视情况决定解除本合同。

(3) 因乙方管理或服务不善,使甲方形象受到损坏、造成经济损失的,乙方应当承担赔偿责任,甲方可视情况决定解除本合同。

(4) 未经甲方同意,擅自更换管理人员、西湖区 2025 年度居家服务项目员的,或者虽经甲方同意,但更换的管理人员、西湖区 2025 年度居家服务项目员的能力、专业水平低于原人员的,乙方承担 1000 元/次/人的违约金,可累计计算。总更换人员不高于投标文件中人员的 20%。

(5) 向服务对象提供非计时服务,一律按市场价优惠计取,未提前告知服务对象收费标准或者在未征得服务对象同意后,即擅自提供服务的,乙方应当承担 10000 元/次的违约金,可累计计算。

(6) 若因乙方原因导致甲方解除合同的,乙方应当按照合同签约价的 20%

支付违约金。

十四、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 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十五、合同争议的解决

凡有关本合同或执行本合同中发生的争端,双方应通过友好协商,妥善解决。如通过协商仍不能解决时,选择以下第(2)条规定的方式解决。

(1) 将争议提交杭州市西湖区仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决

(2) 向杭州市西湖区人民法院起诉。

十六、合同生效及其他

1. 合同经甲乙双方代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 在合同履行期内若主管部门有服务内容、要求等政策变化,则按照新政策所规定的落实。

3. 奖励说明:若乙方能严格按上级标准运营,并创优获得上级奖励,则相应的奖励部分同时奖励给乙方。

4. 本合同正本一式四份,具同等法律效力,甲乙双方各执两份。

本页无正文

甲方：杭州市西湖区残疾人联合会

统一社会信用代码：

码：



住所：文二西路615号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：刘丹

约定送达地址：

邮政编码：

电话：88489124

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：

统一社会信用代码或身份证号



住所：

法定代表人

或授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：