

政府采购合同

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：淳安县居家养老服务（养老服务电子津贴）项目（标项1）

甲方：淳安县民政局

乙方：杭州优胜养老服务管理有限公司

签订地：淳安县

签订日期：2025年5月6日

第 11 号



2025 年 04 月 23 日，淳安县民政局以 公开招标 对 淳安县居家养老服务（养老服务电子津贴）项目（标项 1）进行了采购。经 评标小组 评定，杭州优胜养老服务管理有限公司 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起 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 淳安县民政局（以下简称：甲方）和 杭州优胜养老服务管理有限公司（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。

1.1 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，那么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：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标或者成交通知书；
- 1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：

根据《淳安县养老服务电子津贴服务清单》在约定服务范围（服务范围：汾口镇、中洲镇、浪川乡、姜家镇），为符合条件的老年人开展居家养老服务。服务项目参照服务清单内容执行。如遇政策文件、服务项目调整，参照最新文件执行。

1.2.2 服务标准：

服务应满足以下法规、标准或规范（有新标准的按新标准执行）：

1. 《中华人民共和国老年人权益保障法》（中华人民共和国主席令第 72 号）；

2. 《养老机构管理办法》（民政部令第49号）；
3. 关于加强养老服务标准化工作的指导意见（民发〔2014〕17号）；
4. 关于加快推进民政标准化工作的意见（民发〔2015〕238号）；
5. 关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知（民发〔2017〕51号）；
6. 《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）；
7. 《杭州市“十四五”老龄事业发展和养老服务体系规划》；
8. 《杭州市居家养老服务条例》；
9. 《关于健全高龄及困难老年人补贴制度的通知》（杭民发〔2024〕142号）；
10. 《淳安县“十四五”老龄事业发展和养老服务体系规划》
11. 《淳安县养老服务电子津贴实施办法（试行）》；
12. 国家及浙江省、杭州市其他有关法律、法规、政策、技术标准；
13. 采购单位制定的考核办法或服务要求。

1.2.3 技术保障：

(1) 提供居家养老服务的机构应为依法设立，具有相应服务团队的专业机构，包括依法登记成立的养老服务企业、养老服务社会组织、家政物业服务企业等。

(2) 各服务机构应当接受县民政局和属地乡镇双重管理，提供服务清单内各项服务内容。

(3) 服务响应时间：接到采购单位或服务对象电话通知后2小时内到达指定场所对接或提供服务。

(4) 自觉遵守有关规定，严格执行国家或省、市、地方制定的服务标准。

(5) 严格按照甲方的有关规定和要求提供服务，接受甲方的指导、监督和管理，同时按甲方的质量和进度要求及时提供结果以及与服务事项相关的资料。按甲方规定的格式、要求起草有关文书和其他材料。

(6) 不得将承接的服务对外转包，不得以任何借口违反服务标准，降低服务质量，并同意对承担相关服务的质量向社会公示。

(7) 接受淳安县民政局及相关部门对项目质量的审查考核。

(8) 供应商应于合同签订生效后30日内在淳安县设立服务（办公）场所。

(9) 具有信息化服务能力对甲方现有的老年人相关管理系统操作熟练。

1.2.5 合同 否 (是/否) 涉及货物。若涉及货物的, 则:

1.2.5.2 货物数量: _____;

1.2.5.3 货物质量: _____;

1.3 价款

本项目采用以下第 1.3.2 条款规定的计价方式计价。

1.3.1 总价合同，本合同预算总价（含税）为：¥4900000.00元（大写：肆佰玖拾万元人民币）。

1.3.2 单价合同，本合同单价（含税）标准为：1 元/“重阳分”。服务工作量的计量方式为：按分数计（1 个“重阳分”按 1 元人民币结算），养老服务电子津贴标准实行动态调整，结合社会经济发展实际情况报请县人民政府同意后作相应调整。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额¥ 4900000.00 元（大写：肆佰玖拾万元人民币）。

1.3.3 其他计价方式: / 。

1.4 履约保证金

乙方 否 (是/否) 需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的, 则:

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的 %:

1.4.2 履约保证金支付方式详见 合同专用条款 ；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05（可根据情况修改） % 计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

1.5 预付款

甲方 否 (是/否) 需要支付预付款。若需要支付预付款的, 则:

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见 合同专用条款;

1.5.2 预付款的扣回方式详见 合同专用条款;

1.5.3 预付款的担保措施详见 合同专用条款。

1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同, 及时组织验收, 验收合格后及时将合同款支付完毕。

对于满足合同约定支付条件的, 甲方自收到发票后 5 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户, 有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见 合同专用条款。

1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付(实施)的时间(期限): 合同专用条款;

1.7.2 服务交付(实施)的地点(地域范围): 合同专用条款;

1.7.3 服务交付(实施)的方式: 合同专用条款。

1.7.4 若服务涉及货物的, 则货物的:

1.7.4.1 交付期限: 详见 合同专用条款;

1.7.4.2 交付地点: 合同专用条款;

1.7.4.3 交付方式: 合同专用条款。

1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外, 如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务, 那么甲方可要求乙方支付违约金, 迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.05 % 计算, 最高限额为本合同总价的 20 %; 迟延履行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;

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05（可根据情况修改） % 计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付货物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；

1.8.3 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（可根据情况修改） %；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；

1.8.4 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；

1.8.5 除前述约定外，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；

1.8.6 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或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任 合同专用条款 另有约定的，从其约定。

1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第 条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交合同专用条款仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.9.2 向合同专用条款人民法院起诉。

2.0 合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

甲方:淳安县民政局

统一社会信用代码:

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:

乙方:杭州优胜养老服务管理有限公司

统一社会信用代码或身份证号码:

92330109MA2KDD080K

住所:杭州市萧山区衙前镇衙前路321号

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:13806507959

传真:

电子邮箱:

开户银行:浙江萧山农村商业银行有限公司衙前支行

开户名称:杭州优胜养老服务管理有限公司

开户账号:201000316122535

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方

通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定,定期提交服务报告,甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收;

2.15.2 合同期满或者履行完毕后,甲方有权组织(包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加)对乙方履约的验收,即:按照合同约定的标准,组织对乙方履约情况的验收,并出具验收书;向社会公众提供的公共服务项目,验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告;

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 通知和送达

2.17.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料,均视为已向对方当事人送达;任何一方变更上述送达方式或者地址的,应于3个工作日内书面通知对方当事人,在对方当事人收到有关变更通知之前,变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2 以当面交付方式送达的,交付之时视为送达;以电子邮件方式送达的,发出电子邮件之时视为送达;以传真方式送达的,发出传真之时视为送达;以邮寄方式送达的,邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释;

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.3.2	/
1.4.2	/
1.5.1	/
1.5.2	/
1.5.3	/
1.6.2	付款方式：按照老年人实际使用情况进行结算，每月结算一次。按浙江省、杭州市系统生成的结算清单，由县民政局向财政部门申请，支付给市民卡服务商，再由市民卡服务商支付给电子津贴服务实施机构，具体根据甲方与入围供应商签订的服务合同约定，并按次支付。如省市推行“爱心卡”，则按“爱心卡”支付模式结算。
1.7.1	合同履约期限：自合同签订生效之日起2年。合同签订30天后正式开展服务。合同期限内因国家、省、市养老政策发展重大调整，则按新的政策执行，甲方不承担违约责任。
1.7.2	淳安县（甲方指定位置）。
1.7.3	按要求完成所有服务内容。
1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/
1.8.7	/
1.9.1	/
1.9.2	淳安县人民法院起诉
2.3.2	属于甲方
2.5	同1.6.2
2.11.3	30日

2.11.4	7日、14日
2.15.1	甲方定期或不定期（半年内至少组织一次）组织对项目承接单位工作质量进行考核，考核不合格的单位按照规定予以淘汰（具体以淳安县民政局制定的考核办法为准）。
2.15.3	检验和验收标准、程序等具体内容：验收方式： （1）由甲方组织验收。 （2）项目质量须满足淳安县民政局的相关要求。
2.19	本合同壹式伍份，甲、乙双方各执贰份，采购代理机构壹份。

附件1：淳安县养老服务电子津贴服务清单

淳安县养老服务电子津贴服务清单

序号	服务大类	项目名称	服务内容	服务时长	结算标准	服务时间范围	备注说明
1	生活照料	助浴	浴具清洁、辅助洗浴、擦浴、盆浴等服务。	30 分钟	30 重阳分	6:00-18:00	每月最多1次,需向民政备案后才能开展
2		送餐	代取餐并送餐上门	/	3 重阳分	6:00-18:00	2 公里范围内
3		助餐	为失能失智或生病老年人喂饭	/	5 重阳分	6:00-19:00	/
4		做餐	居家上门代做饭、菜（不含食材）。	60 分钟	30 重阳分	6:00-19:00	/
5		助医	陪同老年人到医院就医。当次服务 1 小时不足以完成服务的，可叠加下单。场景照片需体现出发合影、老年人挂号、问诊照片、窗口配药照片。	45 分钟	20 重阳分	6:00-19:00	5 公里范围内，不含交通费
6		助洗	清洗衣物、对棉被翻新或清洗、缝补，并叠整齐。助洗服务含床单、被套、毯子等床上用品清洗。	40 分钟	20 重阳分	6:00-19:00	每周最多 1 次
7		助行	协助老年人室内外散步、外出、陪同聊天等	45 分钟	15 重阳分	6:00-19:00	/
8		个人卫生	协助洗脚、擦洗身子、洗脸等关于卫生的服务	30 分钟	15 重阳分	6:00-19:00	/
9		修甲	修剪手指甲和脚趾甲等	/	免费	6:00-19:00	/
10		理发	修剪头发（含清洗、吹干）	30 分钟	15 重阳分	6:00-19:00	每月最多 1 次
11		代办服务	帮助老年人代购生活用品或代办其他老年人认可的事项。时长不足服务可叠加	45 分钟	15 重阳分	6:00-19:00	收费价格需提前和老人沟通，路上堵车不算价格内

淳安县养老服务电子津贴服务清单

序号	服务大类	项目名称	服务内容	服务时长	结算标准	服务时间范围	备注说明
12		日托服务	由居家养老服务机构提供日托照料服务	300 分钟	25 重阳分	6:00-19:00	不含餐费、不 过夜
13		维修	家电维修、管道疏通、油烟机拆洗等，时长不足服务，可叠加	30 分钟	30 重阳分	6:00-19:00	不包含材料成本
14	家政服务	助农生产	帮助挖菜园、锄草、种菜、采摘、劈柴等农活	30 分钟	15 重阳分	6:00-19:00	/
15		居室清洁	地面清扫、卫生间、家具擦拭等。	60 分钟	30 重阳分	6:00-19:00	/
16	健康管理	健康监测	测量体温、脉搏、血压、填写记录表；并告知或提醒老人有关血压异常情况。	/	免费	6:00-19:00	/
17		精神慰藉	提供探访探访服务、陪聊、读书读报等	/	免费	6:00-19:00	/
18	养老机构费用抵扣	养老机构费用抵扣服务	电子津贴抵缴养老机构床位费、护理费。	/	抵扣服务费	服务机构需经民政部门认定，抵缴上限按市里规定	
19	老年人能力评估	能力评估	按照《杭州市老年人能力评估管理办法（试行）》等省市规范评估并录入系统	20 分钟	80 重阳分	评估机构需经民政部门认定	

附件2：考核要求

淳安县居家养老服务（养老服务电子津贴）

季度考核实施细则

一、考核目的

加强项目团队协调及配合、提升居家养老服务规范性、促进我县养老服务高质量发展。

二、考核范围

承接淳安县居家养老服务项目的服务单位

三、考核原则

1. 公开原则：保持考核制度、明细及过程等透明化，并与服务单位进行充分交流与沟通；

2. 客观性原则：以客观事实为依据、公正合理、不徇私舞弊、不主观臆断。

四、考核基本内容

1. 对淳安县为老服务单位及所属服务人员的服务内容、服务人员管理、服务质量、服务完成情况等方面进行考核，作为该服务单位及人员工作月度评价和费用结算依据。

2. 考核为按季度考核通报；

3. 具体考核内容，详见附件：《淳安县居家养老服务（养老服务电子津贴）季度考核表》

五、季度考核（退出机制）

1. 季度考核得分以百分制为标准，由县民政局组织不低于 5%的线上线下抽查，根据抽查情况对各服务单位进行加扣分。季度得分以《淳安县居家养老服务（养老服务电子津贴）项目季度得分通知书》发放；

2. 服务商连续两个季度考核得分低于80分的，终止服务。终止服务的片区，由考核排名前两名的服务商代为开展活动（具体由所在乡镇或县民政局决定）。

六、黑名单

如有以下行为之一的终止合同，列入黑名单，2年内不得参加淳安县同类项目，并视情况作出一定处罚。具体如下：

信用准则	1	非法骗取套取政府财政资金，发现虚假交易、套现补贴且金额超过 5000 元的；
------	---	--

	2	违法违规开展服务协议外的其他活动；
	3	泄露、出售老人个人隐私信息的；
	4	发生殴打、体罚等欺老虐老行为；
	5	未按操作规程或标准提供服务，引发较大安全责任事故；
	6	故意隐瞒不及时报安全责任事故，检查发现安全隐患拒不整改；
	7	经查实，被老年人或家属等年度投诉超过 5 次（含 5 次）且查证属实的；
	8	因合同纠纷造成群体性事件或不良社会舆论，或其他不良行为；
	9	经第三方测评，年度老人满意度低于 85%并核查属实的；
	10	出现违法违规经营行为且超过两次或拒不改正的。国家、省、市规定应当列入的其他严重失信情形；

七、本考核细则在实施过程中

八、本细则最终解释权归淳安县民政局所有。

淳安县居家养老服务（养老服务电子津贴）项目季度考核表

服务单位名称：

202__年

第__季度

评分项目	考核内容	处罚/加分为	加/扣分标准	加/扣分情况	备注
服务内容 及要求 (15分)	1 首次上门应与接受服务的老年人或其代理人签订具有法律效力的服务协议并发放服务卡（内容包括但不限于老人名称、补贴金额、服务内容、点单方式等）注意每月新增补充，提供协议复印件；	未与服务对象签订服务协议或未发放服务卡；	每发现1人次扣1分		
	2 享受政府购买服务的居家养老服务对象，根据区域划分，由固定的服务人员手持POS机，定期上门为服务对象服务，全程电子化管理；一人一机，妥善保管，不得借予他人，提前对POS机进行充电及保证服务小票打印纸的足量使用；	因服务人员原因而引起POS机不能正常使用或因小票打印纸不足不能打单给老人（如因老人因素情况除外）的情况；	每发现1次扣0.5分；		
	3 服务开始与结束均要向老人讲明服务全过程。并上传照片（至少3张：服务开始前、服务中、服务结束后）服务结束后与服务对象沟通下次需要服务的项目；	未能上传服务开始前、服务中、服务结束后照片，或服务内容不符的；	每发现一次扣1分		
	1 服务人员要求具有合法的劳动从业资格，身体健康，需提供服务人员身份证、意外险、健康证、劳动合同/劳务协议等文件的复印件。	材料有缺失的情况；	每人每缺失一项扣0.5分		
服务人员 管理 (20分)	2 服务人员不得向老人索取除消费金以外其余任何形式的馈赠、不得向老人推销产品。	出现索取馈赠和推销行为；	每发现一次扣5分		

	3	供应商应每季度至少组织一次对服务人员的培训，包括技能、礼仪、奖惩等内容；并提供相关培训内容、签到表、照片、活动记录表等台账资料；	未组织培训的情况； 未能提供培训相关台账资料的情况；	未提供扣 2 分		
	4	服装礼仪要求：服务人员应统一着装，佩戴工牌；	未做到统一着装、佩戴工牌的情况；	发现一次扣 1 分		
	5	服务中文明操作、礼貌待人、主动服务、尊老敬老；	服务中有相应不文明行为的；	发现一次扣 1 分		
	6	服务人员平台信息真实性；	服务人员登记信息未与本人的联系电话、身份证对应的； 离职人员未及时上报和注销的；	发现一次扣 2 分		
	7	服务响应及时：长者主动预约服务，要求供应商按投标文件中承诺的时间联系老人，并确认好具体上门服务时间；	未在要求时间内响应；	发现一次扣 1 分；		
	1	上报服务工单的服务时间、服务内容与实际服务时间、服务内容相符；服务人员入户后经老人允许方可开始服务，服务结束后再进入下一单的服务； 对两单间隔时间异常（如跨社区、服务订单无间隔时间或间隔过短情况）或项目重叠进行核查；	出现服务时间不足、服务内容不符或以赠送物品替代服务时间及服务内容的情况； 出现虚假报单、刷单（如上门未服务等）情况；	发现一次扣 2 分； 发现一次扣 3 分；		
	2	网络或电话方式收到服务对象投诉或负面舆情，由监管团队入户进行核实，核实为有效投诉后进行相关处罚。	未及时处理有效投诉并积极减少负面影响的； 未及时处理有效投诉，造成负面影响的；	每次扣 2 分 每次扣 5 分		

服务质量
(50 分)

服务完成情况 (15分)			处理不当引起社会舆论影响的、集体上访的；		分数全部扣除		
	3	服务满意度（由第三方测评单位抽取名单，向老人、家属、社区、乡镇进行满意度回访。并将相关情况及时反馈乡镇、社区，由乡镇、社区及时作出后续处理）；	85%以下（不含）	分数全部扣除			
			85-89%	扣8分			
			90%-95%	扣3分			
			95%以上（不含）	不扣分			
	4	发生重大责任和违法违纪行为等事件；	虐待老人的行为：包括但不限于侵犯隐私、经济损害、冷暴力、肢体损伤等；	分数全部扣除			
			因服务人员操作失误而引起安全事故：包括但不限于烫伤、烧伤、跌伤、欺诈等；				
	1	每月25日前上报老人信息变动情况（老人及其监护人地址电话更新、去世老人、跨区变动、拒单老人）；	未按时上报更新老人相关信息（如地址、电话或其他信息）的情况；	发现一次扣0.5分			
	2	服务商应约定进行服务；	未能如期提供服务或因其他违约行为导致政府部门终止合同的；	分数全部扣除			
			严重违约，媒体曝光，对民政部门产生不良影响的；	分数全部扣除			
加分项	1	服务特色与创新	在合同规定的基础服务和特色服务的基础上，根据需要的服务的不同类型的老人的实际情况，合理制定服务的	一次加1分，最高加2分			

		方案,提供个性化、专业化的服务,经民政局认定,符合服务要求的;			
2	服务出色,获得老人或家属称赞的,每年被淳安县及以上媒体(含新媒体、纸媒等)录用并宣传报道的;	收到感谢信或锦旗的;	一次加1分,最高加2分		
3	为老服务公益性活动	获得媒体(传统媒体、新媒体)表扬的;	淳安县级加1分,杭州市级加2分,省级以上加3分		
4	遇到突发情况,紧急应对,化险为夷的	举办各类公益性活动,并有完整台账记录的;	一次加0.5分,最高加2分		
5	组建居家服务团队时,需要招聘护理员的,优先招聘本县户籍中具有养老护理技能人员的,每1人加0.2分。优先招聘本县户籍低收入农户中具有养老护理技能人员的,每1人加0.5分。对本县户籍低收入人员通过培训掌握养老护理技能并正式加入服务团队的,每1人加1分。	有效应对,老人及家属表示满意的;	一次加1分,最高加1分		
总 计:			最低收入人员需是民政部门认可的低收入人员。 最高加5分		分

