

政府采购合同书

项目名称：宁海县养老服务“爱心卡”居家上门服务项目（标项号：四）

甲方：宁海县民政局

乙方：宁波康乐居养老企业管理有限公司

签订地：宁海县

签订日期：2025年1月27日

2024年12月31日，宁海县民政局以公开招标对宁海县养老服务“爱心卡”居家上门服务项目进行了采购。经评审小组评定，宁波康乐居养老企业管理有限公司为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起30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，经宁海县民政局（以下简称：甲方）和宁波康乐居养老企业管理有限公司（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：宁海县养老服务“爱心卡”居家上门服务（前童镇、岔路镇）；

1.2.2 服务标准：以招标文件要求及投标文件响应为准；

1.2.3 合同否（是/否）涉及货物。

1.3 价款

本合同为单价合同，合同折扣系数为：98%（大写：百分之玖拾捌）。

1.4 履约保证金

乙方 是 (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 % (9500.0 元);

1.4.2 履约保证金支付方式 银行汇票(电汇)、支票(仅限于使用宁波大市区范围内的银行开具的支票)、保险保单或银行保函;

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 15 个工作日内将履约保证金无息退还乙方。

1.5 预付款

甲方 是 (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: 合同签订且具备实施条件后七个工作日内支付合同总额的 40%; (合同签订时乙方主动要求不需要预付款的甲方可以不支付。预付款支付约定以合同中约定为准);

1.5.2 预付款的扣回方式详见 /;

1.5.3 预付款的担保措施详见 /。

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 7 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 (1) 合同签订且具备实施条件后七个工作日内支付合同总额的 40%; (合同签订时乙方主动要求不需要预付款的甲方可以不支付。预付款支付约定以合同中约定为准);

(2) 甲方每季度与乙方结算一次，如有支付预付款的将在第一次结算时予以抵扣，结算款不足以抵扣全部预付款的，余下部分将在下次结算款中继续抵扣；

当季服务费=Σ（收费标准×中标折扣系数×数量）

(3) 以浙里康养平台根据实际服务行为自动生成的订单作为结算基础，结合各服务单位的季度考核得分后，由甲方统一向乙方支付实际服务费用。

(4) 季度考核得分在 90（含）分以上的为合格，全额支付当季服务费用；小于 90 分大于 80 分（含）的，以 90 分为基础，每扣 1 分，扣当季服务费用的 1%；小于 80 分的，扣除当季服务费用的 50%。

连续二个季度得分低于 80 分的服务单位，甲方将单方面解除合同，除根据考核扣除服务费外，乙方应按该年度合同总价的 20%向甲方支付违约金。

(5) 乙方提供经甲方确定金额的税务发票后，甲方在 7 个工作日内予以支付，所有税费均由乙方承担。

注：本项目服务对象人员数量为预估数量，不作为实际服务数量，仅供参考。结算时按中标单价和实际服务数量按实结算。。

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）：服务期为一年，自 2025 年 2 月 1 日至 2026 年 1 月 1 日；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：前童镇、岔路镇；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：现场服务。

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%；迟延履行超过30日的，甲方有权单方面解除本合同，乙方应按本合同总价的20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方仍应赔偿甲方由此造成的所有损失。

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，违约金按每延迟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1.9.2条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交 / 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 宁波市宁海县 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：

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：

见证方：浙江中基正采管理咨询有限公司



乙方：

统一社会信用代码或身份证号码：

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：



13777058507

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 技术资料和保密义务

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 |
|---------|--|
| 1.4.2 | / |
| 1.5.1 | 合同签订且具备实施条件后七个工作日内支付合同总额的 40%；（合同签订时乙方主动要求不需要预付款的甲方可以不支付。预付款支付约定以合同中约定为准） |
| 1.5.2 | / |
| 1.5.3 | / |
| 1.6.2 | <p>（1）合同签订且具备实施条件后七个工作日内支付合同总额的 40%；（合同签订时乙方主动要求不需要预付款的甲方可以不支付。预付款支付约定以合同中约定为准）；</p> <p>（2）甲方每季度与乙方结算一次，如有支付预付款的将在第一次结算时予以抵扣，结算款不足以抵扣全部预付款的，余下部分将在下次结算款中继续抵扣； 当季服务费=∑（收费标准×中标折扣系数×数量）</p> <p>（3）以浙里康养平台根据实际服务行为自动生成的订单作为结算基础，结合各服务单位的季度考核得分后，由甲方统一向乙方支付实际服务费用。</p> <p>（4）季度考核得分在 90（含）分以上的为合格，全额支付当季服务费用；小于 90 分大于 80 分（含）的，以 90 分为基础，每扣 1 分，扣当季服务费用的 1%；小于 80 分的，扣除当季服务费用的 50%。 连续二个季度得分低于 80 分的服务单位，甲方将单方面解除合同，除根据考核扣除服务费外，乙方应按该年度合同总价的 20%向甲方支付违约金。</p> <p>（5）乙方提供经甲方确定金额的税务发票后，甲方在 7 个工作日内予以支付，所有税费均由乙方承担。</p> <p>注：本项目服务对象人员数量为预估数量，不作为实际服务数量，仅供参考。结算时按中标单价和实际服务数量按实结算。</p> |
| 1.7.1 | 服务期为一年，具体以合同约定时间为准。 |
| 1.7.2 | 甲方指定地点（宁海县） |
| 1.7.3 | 满足甲方要求 |
| 1.7.4.1 | / |
| 1.7.4.2 | 甲方指定地点 |
| 1.7.4.3 | 满足甲方要求 |
| 1.8.7 | / |
| 1.9.1 | / |
| 1.9.2 | 宁波市宁海县 |
| 2.3.2 | 归甲方所有 |

| | |
|-----------|---|
| 2.5 | / |
| 2.11.3 | 不可抗力时间发生后7天。 |
| 2.11.4 | 不可抗力时间发生后7天。 |
| 2.15.1 | / |
| 2.15.3 | 按照招标文件和乙方提供的投标文件及乙方和甲方签订的政府采购合同为标准进行验收。 |
| 2.19 | 本合同一式四份，甲方执两份，乙方执两份。每份均具有同等法律效力。 |
| 2.20 特殊要求 | <p>(1) 乙方应按不低于宁海县最低工资标准要求足额按时发放人员工资。</p> <p>(2) 助餐服务网点具有有效的食品经营许可证（餐饮服务许可证）。</p> <p>(3) 乙方将中标服务区域的镇、街道、村（社区）居家养老服务照料中心设置为服务网点的，从中标公告发布之日起一个月内设置完毕。在没有厨房设施设备的居家养老服务照料中心可以设置助餐点进行配送餐，但必须配备保温售菜台设备。</p> <p>(4) 签订合同后的1个月内提供合作协议及各助餐点的食品经营许可证。</p> <p>(5) 乙方应当为本项目设置固定服务场所。</p> <p>合同期间，如甲方发现乙方存在任何违反上述要求的行为，甲方有权终止合同，乙方承担全部责任。</p> |

附件 1: 服务清单

| 序号 | 服务项目 | 六助分类 | 项目管理 | 定义 | 描述 |
|----|------|------|------|-------------------------------------|---|
| 1 | 送餐 | 助餐 | 生活照料 | 仅送餐费用, 不包含餐费 | 1. 保证餐食包装完整、无撒漏。 2. 寒冷天气做好保温措施。 3. 送至老人手中, 如门口暂放需事先与老人沟通并做好适当保温措施。 |
| 2 | 堂食 | | | 助餐服务点提供堂食服务 | 食物及其原材料的采购、仓储、处理、烹饪加工、留样均需严格执行食品安全操作规范, 防止交叉污染, 应符合 GB/T 27306 的要求。食品加工及操作人员应持有有效健康合格证明。公示膳食服务流程、服务范围、用餐时间、就餐须知及每周食谱, 并做好食谱存档。 根据营养学、卫生学的要求, 结合老年人生活、地域特点和民族、宗教习惯, 为老年人制定科学、合理的食谱, 确保老人营养丰富、全面均衡。 应由专人准时为老年人分餐, 为行动不便的老年人提供送餐服务, 送餐服务应配有专用送餐车辆和保温箱。保持餐厅内环境卫生整洁, 餐具清洁并定期消毒, 应符合 GB14934 的要求。 |
| 3 | 上门做饭 | | | 上门为老人切配食材、烹饪餐食, 清理灶台, 处理垃圾 | 上门做饭, 首先需要了解老人的口味。为老人清洗整理食材, 科学搭配。烹饪餐食, 标准要求软糯适口。烹饪完毕后, 需要整理厨房, 厨具。最后清理厨余垃圾。 |
| 4 | 协助进食 | | | 在适应就餐环境和合适就餐体位, 协助经口进食 | 在协助进食的过程中, 提供以下简单的描述介绍: 餐前准备: 居家服务人员会根据个人需求和健康状况, 准备适当的饮食。这可能包括调整食物的口味、质地和大小, 以满足个人的饮食要求。 用餐陪伴: 居家服务人员会在用餐时间到达并陪同使用者一起进餐。他们可以提供友善的陪伴, 与使用者进行交流, 并确保使用者感到舒适和安心。 进食辅助: 对于需要额外帮助的人, 居家服务人员可以提供进食辅助。这可能包括切割食物、铺设餐具、倒水等。他们还会监督进食过程, 确保使用者安全地摄取食物。 饮食记录: 居家服务人员可能会记录进食情况, 包括食物种类、摄入量和用餐时间等。这有助于了解使用者的饮食习惯和健康状况, 并提供给相关医护人员进行评估。 |
| 5 | 鼻饲进食 | | | 持养老护理员证护理人员经鼻饲管实施管饲喂养 | 1. 做好前期准备工作。洗净双手, 准备用具(碗, 灌注器 毛巾 无菌纱布块 胶布 温水和鼻饲液)。2. 调整好体位。3. 检查胃管。4. 鼻饲。5. 鼻饲完成后, 需要整理用品, 清洗用物。灌注器需每周更换。准确记录鼻饲时间及鼻饲量及老人鼻饲后身体状况并记录。 |
| 6 | 基础清洁 | 助洁 | 助洁服务 | 适用于经常性打扫的室内环境, 居室、卫生间、厨房、客厅等房间的日常清洁 | 1. 卧室、客厅整洁, 地面洁净, 无水渍、污渍, 垃圾篓外观干净, 篓内无垃圾。 2. 厨房洁净, 抽油烟机外表无油污。 3. 卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味, 镜面无水雾。 4. 窗面无印痕, 洁净光亮, 阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。 5. 注意操作安全, 踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品。 6. 清洁时应按照由里到外, 由上至下的程序完成, 完工后重新检查一次服务质量, 防止疏漏。 |
| 7 | 衣物手洗 | | | 手动清洗老人衣物及其他用品 | 1. 分类收集衣物、被褥、尿布, 污、洁衣物分开放置 2. 洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤, 并做到洗净、晾晒。 |

| 序号 | 服务项目 | 六助分类 | 项目管理 | 定义 | 描述 |
|----|--------|------|------|---|---|
| | | | | | <p>3. 告知老人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围。</p> <p>4. 疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间应符合消毒隔离要求。</p> <p>5. 非老人家中洗涤时，需包含收、送上门安装服务。</p> |
| 8 | 大物清洗 | | | <p>上门收取窗帘、床上用品、大件衣物、地毯等对家庭中的大型物品，进行清洁和维护的过程。这些大物件通常包括地毯、窗帘、大件衣物</p> | <p>上门收取大物，并进行分类。跟老人沟通可能达到的清洁程度。并做好记录。清洗晒干后，交回给老人，并让老人进行验收后在原清洗记录卡上签字确认。</p> |
| 9 | 个人卫生清洁 | | | <p>洗脸、洗头、口腔清洁、修饰面部、洗脚，修剪指甲等</p> | <p>1、协助刷牙等口腔护理 刷牙等口腔护理方法 (1) 刷牙 操作前准备 准备牙膏、牙刷、水杯、水、毛巾、防水垫、润唇油等物品。 操作步骤及要求 刷牙应按照以下步骤操作： a) 协助老人坐稳，防水垫铺在身体前，放好水盆； b) 准备好牙刷、牙膏，协助老人身体前倾，刷牙前漱口； c) 指导老人刷牙采用竖刷法，或养老护理员帮助，采取上牙从上向下刷，下牙从下向上刷，螺旋刷洗咬合面，每次刷牙时间不少于 3 分钟； d) 帮助漱口，用毛巾擦净口角水痕； e) 刷牙完毕移除用物。口角干裂时可涂抹润唇油。 清洗义齿应按照以下步骤操作： a) 一手捏住义齿，一手用软毛牙刷在流动水下刷洗义齿； b) 刷洗水杯，盛装清洁冷水，将义齿浸泡水杯中，需要时可浸泡在义齿清洁剂中； c) 义齿使用前应在流动水中刷洗。 (2) 漱口 漱口可以有效去除口腔内残余的食物残渣，抑制口臭，同时还可以通过漱口的动作灵活使用嘴唇和舌头，提高口腔功能。只要有水就能够漱口，方便易行，因此每次进餐之后都要漱口。 准备好适量温水，漱口时请服务对象注意微低头收起下颚。这是由于水进入咽喉深处时容易引起误咽，微低头收起下颌这个姿势，则会防止水进入咽喉深处。如果服务对象有脸部麻痹，请护理人员帮忙按住麻痹一侧的嘴唇。 如果服务对象有吞咽障碍无法自行漱口，护理人员可以把纱布缠在手指上， 将纱布浸湿之后为服务对象擦拭口腔。 (3) 黏膜·舌头·牙齿的清洁 黏膜和舌头如果附着污垢，不仅会让人感觉不适，还会导致口臭，需要定期清洁护理。 为了不弄伤黏膜和舌头，请准备柔软的牙刷，海绵刷，舌头可以用专门的舌刷。需要注意的是，在护理前请检查口腔内状况，如果有口腔溃疡，红肿等问题时建议及时去牙科就诊。护理时请将刷子蘸水润湿，从里往外慢慢清理，带走口腔中的污垢和痰液。如果舌苔比较厚重，请分次逐步清洁，避免弄伤舌头表面。</p> |

| 序号 | 服务项目 | 六助分类 | 项目管理 | 定义 | 描述 |
|----|--------|------|------|--|---|
| | | | | | 刷牙是口腔护理的基本内容，如果服务对象因身体状况拿不稳牙刷，可以在牙刷柄上捆海绵把牙刷加粗，或是捆上一次性筷子把牙刷加长，通过这些方法让服务对象能够更好地握住牙刷。 |
| 10 | 手足部清洁 | | | 泡脚、修剪指甲 | 洗脚 准备脚盆、温水、肥皂等洗净用品、毛巾等物品。 a) 洗手/洗脚用具分开，洗脚用脚盆，用后立即清洗； b) 将脚放入调节好水温的用具中充分浸泡； c) 动作轻柔； d) 用适量肥皂或洗脚液细致擦洗，去除脚部污垢和死皮； e) 必要时洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。 修剪指（趾）甲应按以下步骤操作： a) 在老人床边铺开纸巾； b) 一手握住老人手（足）指，另一手持指甲刀修剪并用指甲锉锉平指甲边缘。其他指（趾）甲采取此方式逐一修剪并锉平指甲边缘； c) 清理用物，纸巾包裹指甲碎屑放入垃圾桶。 注意事项 a) 指甲刀使用前应消毒。先剪手指甲，后剪脚指甲。 b) 修剪过程中避免损伤老人指（趾）甲附近皮肤。 c) 老人指（趾）甲较硬时，可用温热毛巾包裹手、足5分钟或在洗浴后进行修剪。 d) 修剪后的指甲留存长度约1.5mm。 |
| 11 | 排泄清理 | | | 协助如厕、更换尿不湿等 | |
| 12 | 上门助浴 | | | 上门助浴服务是指专业护理人员前往客户的住所，使用合适的设备和工具，以安全和舒适的方式协助客户进行洗浴和身体清洁。 | 电话预约成功之后助浴人员着装整齐佩戴工牌工具齐全后入室，洗浴前评估服务对象身体状况，检查环境安全状况，准备换洗衣物，试探水温是否合适，开始助浴服务过程，完成助浴服务过程后需整理用物，防止跌倒并洗净毛巾晾晒之后方可离开。 |
| 13 | 流动助浴车 | 助浴 | 助浴服务 | 配送流动助浴车，构建助浴环境，提供助浴服务 | 助浴车应实现无障碍通行，医用洗浴，室内恒温等设备，洗浴过程应有专业护理人员操作，洗浴前确认老人的血压、血糖等身体状况，完成清洁工作之后可以在休息区域完成指甲修剪、理发等增值服务。 |
| 14 | 站点助浴 | | | 老人自行前往助浴服务点，享受助浴服务 | 老人应由监护人或子女陪同协助情况下完成洗浴过程，选择具有资质且服务设施的公共浴室场所或具有公共浴室的养老机构完成洗浴过程，保持室内通风、温度适宜，地面应有安全提示标识，及时清理地面积水，保证老人的安全。 |
| 15 | 擦身 | | | 为失能老人及术后老人擦拭身体 | 做好擦身前准备工作，关闭门窗，老人平躺于床上，按照面部、上肢与手、胸部、腹部、背臀部、下肢、足部、会阴等部位顺序进行擦浴，期间减少老人翻身次数，自身可完成动作尽量自己完成，锻炼老人残存机能，如老人有皮肤外伤需避开，注意力度，强度。擦浴过程中与老人及时沟通，询问异常情况。 |
| 16 | 体征检测 | 助医 | 康复护理 | 血压，血氧，体重，体温，心率，包括测量和建档管理 | 建议有资质人员检测。 |
| 17 | 有创体征检测 | | | 血糖，心电，尿酸等择一，需要持证，包括测量和建档管理 | 血液检测（血糖可以是静脉血，也可以是指尖血。尿酸一般为静脉血），心电图检查（接上心电图机器，做常规心电图检查），操作人员必须要有相应资质。 |

| 序号 | 服务项目 | 六助分类 | 项目管理 | 定义 | 描述 |
|----|----------|------|------|--|--|
| 18 | 用药指导 | | | 专业医护人员提供用药提醒和指导以及不良反应观察等 | 对老人所服用药物进行药物指导。 |
| 19 | 鼻饲管护理 | | | 鼻饲管护理是指在患者无法自行进食的情况下,通过鼻腔插入胃管,将食物、水和药物等物质直接送入胃中,以满足患者的营养和医疗需求 | 护理过程中,医护人员会将柔软的硅胶管从患者的一侧鼻孔插入,经过咽部食管直到胃里。通过这个管道,医护人员可以给患者喂食流质食物、水和药物等,以提供必要的营养和支持。 |
| 20 | 导尿管护理 | | | 导尿管护理包括保持导尿管的通畅、清洁和无菌状态,定期检查尿液的颜色、性质和量,以及协助患者活动和休息时的管道管理。 | 在专业人员指导下,检查到尿管的通畅,记录尿液的颜色、量。 |
| 21 | 认知症非药物干预 | | | 认知症非药物干预是一种针对认知障碍的干预方法,它采用非药物的手段来改善或延缓认知障碍的进展。这种干预方法主要包括认知训练、认知刺激和认知康复等。 | 图片训练(图片训练、视觉联想训练等)鼓励患者用购物单去购物、鼓励参与家务劳动,独立打电话等。记忆力训练、定向力训练(回家路线训练)、言语交流训练(交谈互动)、计算能力训练(买菜)。 |
| 22 | 按摩理疗 | | | 按摩理疗是一种物理治疗方法,以中医的脏腑、经络学说为理论基础,结合西医的解剖和病理诊断,利用手法作用于人体体表的特定部位以调节机体生理、病理状况,达到理疗目的。 | 操作人员必须要有相应资质。运用手法、针灸、理疗设备、火罐等对老人进行治疗。 |
| 23 | 代办 | 助行 | 代办陪同 | 代替老人购买商品或办理相关事宜(含交通费) | 对接受委托的代办事宜,应按照口头或书面的约定,准确记录所代办事宜的内容、要求。必要时,应当向委托人口述一遍委托事项,请委托人确认。除即时清结者外,涉及现金的,应当面清点并核实。代办委托服务,应当保护老人隐私,不得向他人泄露老人个人信息。使用老人个人设备如手机、计算机等提供代办服务时,应得到老人或相关第三方同意,并保证信息安全。应当保留代办服务的相关记录。 |
| 24 | 陪同 | | | 陪同服务是指由专业人员陪同老人前往相关地点,以提供陪伴和支持为主要目的的服务。这种服务可以应用于多个领域,如医疗、教育、 | 根据老人的体力、活动障碍程度,提供助行服务。使用助行器具时应检查各部件是否完好完备,按助行器具的使用说明进行操作,助行活动宜在老人住宅周边区域内进行,注意途中安全,防止意外情况发生。 |

| 序号 | 服务项目 | 六助分类 | 项目管理 | 定义 | 描述 |
|----|--------|------|------|--|---|
| | | | | 旅游等(不含交通费用) | |
| 25 | 心理慰藉 | 其他 | 精神慰藉 | 持心理咨询师相关证照进行心理健康教育、心理干预、调整老年人心理状态并出具相关分析报告 | 进行心理疏导、心理咨询和危机干预等服务,应得到服务对象或监护人的同意,并注意保护当事人的隐私,应当保留相关服务记录。掌握老年人心理特点和基本沟通技巧,观察老年人心理状况和情绪变化,并通过心理干预手段调整老年人心理状态,帮助老年人减轻或消除心理压力。 |
| 26 | 情绪疏导 | | | 与老人进行谈心交流,耐心倾听老年人诉说,排解老年人负面情绪 | 定期上门看望慰问孤寡、失能、空巢、独居、失独老年人。结合老年人喜好及生理、心理特点,开展各种休闲娱乐活动,如棋牌、戏曲、参观游览等满足老人休闲娱乐的需求。应遵循自愿平等的原则,对老年人进行排解疏导,对老年人的合理要求应充分理解,尽可能给予满足,对老年人不合理要求,要耐心说服,不能强制压服。 |
| 27 | 巡防探视 | 其他 | 安居守护 | 通过巡防探视确保老人居家安全 | 巡视探访服务人员对巡视探访服务过程中发现的问题、老年人的服务诉求,应及时向供应商报告;紧急情况下应立即拨打紧急求助电话向公安、消防、医疗等部门报告。对服务对象提出的居家养老服务需求,由供应商区别经济困难、失能、失独、普通社会老人等不同情况,对接特殊困难群体“精准帮扶”机制,按相关政策或由市场提供相应服务。 |
| 28 | 康复辅具租赁 | 其他 | | 康复辅具租赁是指以康复辅具为租赁物,向有需求的老年人提供租赁服务 | 依托居家养老服务中心设立康复辅助器具租赁服务站点,完善老年人康复辅具申请、适配、租赁、配送、结算、维修、洗消等相关服务,为需求群体提供便捷、暖心的辅具租赁服务,从而提高老年人的获得感和满意度。 |

注:①供应商需根据老人的身体状况和服务需求制定服务计划,明确服务时间,服务项目,并将服务计划上传至服务监管平台。

②每次入户服务项目可以叠加。

③服务收费以结算时最新政策标准为准。

附件 2：宁海县居家养老服务考核细则

宁海县居家养老服务考核细则

| 考核内容 | | 考核标准 |
|-----------------|--------------|---|
| 信息化管理 (3分) | | 充分使用信息化系统及设备开展服务工作，做好居家养老线上线下服务工作得3分。 |
| 行政管理 (11分) | 机构设置 (3分) | 1、机构设置合理，职责明确，具有工作流程及组织机构图，管理制度上墙得1分。 2、业务、行政、后勤等机构独立设置，功能明确，衔接顺畅高效，得1分。 3、有专业部门负责信息化管理系统，并有效使用，得1分。 |
| | 员工管理 (8分) | 服务人员岗前培训率95%以上，得2分。 建立员工培训、上岗、服务质量、监督检查等相关制度，得1分。 有计划地开展员工技能培训，每年至少开展3次技能培训（需有培训方案、签到册、培训水印照片和培训总结等台账资料），得2分。 4、持证护理员占员工总数70%以上的，得1分。 5、每个服务的乡镇（街道）配备一名持有高级及以上护理员证书和社工证的管理人员（公司需与其签订劳动合同并为其缴纳社保），得2分。 |
| 档案管理 (6分) | | 服务对象一人一档，服务对象相关身份证明资料等重要档案按规定保存，并确保完整无损坏，得2分。 对服务对象信息进行动态档案资料管理，每月25号之前上报老人信息变动报表（老人及其监护人电话更新、去世老人、跨区域变动、拒单老人、新增老人等），得2分。 档案管理规范，劳动合同、社保缴纳证明、工资流水和财务资料等齐全，得2分。服务人员联系电话和身份信息不实或离职人员未及时上报和注销的，每人每例扣0.5分，扣完为止。 |
| 服务制度管理 (20分) | | 1、具有服务管理制度，服务内容、质量要求及收费标准明确，服务管理流程明晰，操作性强，得1分。 2、具有服务项目操作规范和专项考核奖励办法，需明确无故拒绝服务、虚假服务、虐老欺老等各类违法违规失信行为的具体惩戒罚款措施，得1分。 3、具有服务质量追踪、检查、投诉处理制度，得1分。 4、及时反馈和解决服务质量投诉，并留有记录，得3分，未及时反馈或未能有效解决的，每例扣2分，不设上限。 5、每月对服务订单的3%进行回访抽查，并对异常订单及时处理记录存档的，得8分。 6、服务内容、服务记录张贴全覆盖并及时更新，得3分。发现服务内容为张贴、记录未及时更新或服务记录与系统打卡不一致的，每例扣1分，不设上限。 7、服务内容多样化，按要求规范提供服务，得3分。经核实未按老人合理要求提供服务的，每人每次扣1分，通过各种途径（如监督回访、村社反馈、老年及家属投诉等）核实到正常享受服务的老人连续例2个月无特殊原因未前往开展服务的，每例扣1分，不设上限。 |
| 资金管理 (5分) | | 资产运营情况基本正常，得2分。 及时报送相关财务报表、工资明细表，得2分。 |

| 考核内容 | 考核标准 |
|-----------------|--|
| | 3、按时足额支付员工工资，以及相关日常经营管理费用，得1分。 |
| 服务质量管理 (50分) | 1、服务对象满意度调查，10分。满意度95%以上(不含)得10分；满意度90%-95%得8分；满意度80%-89%得5分；80%以下不得分。 2、服务打卡、图片抽查，10分。合格率达到99%得9分，98%得8分，97%得7分，96%得6分，95%得5分，95%以下不得分。 3、主管部门(民政部门、乡镇街道)或第三方监管机构监管抽查，30分。抽查过程中出现有效投诉、虚假服务、刷单等现象每例扣1分并扣除当期服务费用2000元，公司对上述现象未及时处理善后并上报主管部门并做好存档记录的，每例再扣1分。 |
| 安全管理(5分) | 未发生网络或电话投诉和负面舆情的，得2分，有效投诉能及时处理减少负面影响的，每例扣0.5分；未能及时处理，造成负面影响的，每例扣1分；处理不当，引起社会舆论的，每例扣2分，不设上限。 未发生重大责任事故和违法违纪行为等事件，如虐待老人情况(侵犯隐私、积极损害、冷暴力、肢体损伤等)，得3分，情况特别严重的有权终止合同。 |
| 加分项 (5分) | 1、工作方式创新，工作经验被推广；积极配合做好养老工作；季度获得领导批示、被市级及以上媒体专题报道的，加2分。 2、配合做好上级部门检查巡查工作的，每次加1分，上限3分。 |
| 扣分项 | 1、被县级及以上领导批评或被县级及以上新闻媒体曝光，每次扣1分。 2、服务区域内老人有合理需求并提出明确需要服务而未服务的，每例扣1分。 |

(备注：1、本细则由县民政局负责解释。2、未达标项目不得分。)

服务考核工作由主管部门、单位或上述部门单位委托的第三方机构对服务质量进行监管考核。考核工作通过定期或不定期开展满意度测评、现场抽查、电话抽查及资料查阅等方式进行，每季度综合考评一次。因乙方不能保证工作质量，或发生重大差错事故，或累计两次考核不达标的，甲方可有权终止协议，乙方承担全部责任。

调查表编号：

宁海县居家养老服务对象满意度测评表

测评时间： 年 月 日

| 老年人信息 | 姓名：_____ 性别： <input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女 年龄：_____周岁 | |
|---------|---|-------------------|
| | 联系电话：_____ | |
| | 家庭住址：_____街道（镇、乡）_____社区（村）_____ | |
| 受访人 | <input type="radio"/> 老年人本人 <input type="radio"/> 非本人，与老年人关系_____ | |
| 测 评 内 容 | | 评分（1-10 项每项 10 分） |
| 1 | 服务机构进行居家养老服务内容宣传是否满意？ | |
| 2 | 对服务机构提供的服务内容是否满意？（服务项目是否能满足您的需求） | |
| 3 | 对服务员的服务时间是否满意？（服务员服务时间是否到位等现象） | |
| 4 | 对服务员的服务态度是否满意？（是否存在服务态度差、脏活累活不愿意做等情况） | |
| 5 | 对服务员的工作效率是否满意？（是否存在工作拖拉、敷衍了事现象） | |
| 6 | 服务员对老年人的关爱程度是否满意？ | |
| 7 | 服务员服务时的责任心是否满意？ | |
| 8 | 对服务员上门服务时的品德表现是否满意？（是否存在不恰当话语、行为情况） | |
| 9 | 对服务员的服务质量是否满意？ | |
| 10 | 对服务公司的监督管理是否满意？（服务公司是否有人上门或者电话回访，听取老年人的意见建议） | |
| 11 | 关于居家养老服务的意见和建议： | |
| 12 | 总分： | |