

萧山区戴村镇居家养老服务采购合同

甲方：杭州市萧山区戴村镇人民政府(以下简称甲方)

乙方：杭州优胜养老服务管理有限公司(以下简称乙方)

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规和萧山区戴村镇政府购买居家养老服务政府采购项目(项目编号：DCZ-2025-ZCY-002)招标文件、招标结果的要求，遵循平等、自愿、公平、诚信实用的原则，为加快推进萧山区戴村镇居家养老服务事业发展，为老人提供专业化、标准化、规范化的社会化服务，促进社会公共养老福利的均等化，甲乙双方本着社会效益为主、经济效益为辅的原则，经双方友好协商，就甲方辖区政府购买居家养老服务事宜，达成如下协议：

一、项目基本情况

项目编号：DCZ-2025-ZCY-002

项目名称：2025 年-2026 年戴村镇居家养老政府购买服务项目
项 1

总价：1960000 元

采购需求：以 2025 年-2026 年戴村镇居家养老政府购买服务项目招标需求为准

主要内容：戴村镇 12 个行政村社的服务对象购买居家养老服务

二、服务区域

骆家舍村、尖山下村、方溪村、顾家溪村、枫桥村、青山村、沈村村、佛山村、半山村、马谷村、八都村、三头村，合计 12 个村社。

三、服务内容和服务对象

1、居家养老上门服务内容：生活照料服务(助餐服务、起居服务、助浴服务、助行服务、卫生清理服务、代办服务)、医疗保健服务(预防保健服务、医疗协助服务、康复护理服务、健康咨询服务、服务对象健康档案建档服务)、其他类家政服务、精神慰藉服务及其他适宜并经区民政部门认可的为老服务内容。

2、服务对象：经甲方评定符合享受政府养老服务电子津贴的、年满 60 周岁及以上的独居、空巢、失能、经济困难等老年群体及 80 周岁及以上的高龄普惠老人。

四、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。

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或受到老人的有理投诉并经调查情况属实的,甲方有权要求乙方相应服务费的 10%作为违约金；因乙方管理或服务不善使老人、甲方形象受到损害或造成经济损失甲方有权要求乙方支付服务费的 10%作为违约金并有权与乙方解除合同，由此产生的所有损失均由乙方承担。

4、乙方的服务人员在形象、素质、工作质量方面等有不符合要求的，甲方有要求乙方在收到甲方通知后 24 小时内更换服务人员的

权利,若为同一老人服务的服务人员在一个月内经连续两次更换仍不符合要求的,甲方有权与乙方解除合同,并要求乙方向甲方支付服务费的 10%作为违约金。

5、老人的服务要求发生变化时,甲方有和乙方协商调整服务内容的权利。

6、除正常工作外,因老人的实际需要,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在 24 小时内进行落实。

7、甲方有权要求乙方配合上级部门对戴村镇居家养老服务工作进行的考察、评估工作,配合民政部门及其他单位参观、学习戴村镇的服务工作经验。

8、甲方有权要求乙方做好被服务老人个人隐私资料的保密工作不得随意泄露,不得利用资料谋取不正当利益:若经查处存在泄漏或谋取不正当利益的,甲方有权与乙方解除合同,由此产生的损失由乙方承担,并有权要求乙方向甲方支付服务费的 10%作为违约金。

9、如上级部门有新的政策或有关于居家养老服务新文件规定的甲方有权要求乙方根据新的政策和文件规定进行服务范围和服务内容的调整,乙方承诺不因该等调整而要求调整费用(收费标准依据文件发生调整的除外)。

10、甲方有义务向乙方提供被服务老人的必要信息,包括姓名住址、联系电话等个人基本信息,便于乙方开展工作。

11、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。

12、乙方完成工作任务并经考评达到各项指标后，甲方须按时向乙方支付服务费。

13、省市区有政策变化的，以上级部门为准，最终解释权归戴村镇人民政府。

（二）乙方的权利和义务

1、在认真履行本服务合同的前提下，乙方有按时收取服务费的权利。乙方对于甲方的检查、考核产生异议的，有申诉的权利。

2、乙方应当在中标后 2 个月内建立一套养老服务系统。如：呼叫中心系统、服务管理系统、服务质量追踪回访系统、老年人基础信息数据库。

3、为更好地满足老年人服务需求，在征得老人同意的前提下，乙方有权根据实际工作情况安排，调整每个老人享受服务的具体上门时间和项目，并在调整后 3 个工作日内向甲方进行备案。

4、乙方要按照萧山区居家养老相关文件及甲方要求完成甲方委托的居家养老服务工作，并按照相关考核办法进行考核，逐步形成运转有效的服务机制，达到考核目标。每月进行老年人满意度回访抽查，全年每个老年人至少回访一次。形成书面的回访记录汇总，定期上报给甲方。

5、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。

6、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，乙方有及时更换的义务；如甲方、老人提

出更换要求的，乙方应在提出当日更换到位。

7、乙方要做好不定期回访，包括电话回访和上门回访，并根据老人的要求变化而及时调整服务人员。

8、向甲方作定期和不定期工作汇报，遇到较大问题应在 24 小时内报告。

9、除正常工作外，因老人的实际需要，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。

10、乙方必须确定一名戴村站点的负责人员，便于甲方联系、安排和布置临时性和突发性任务。如负责人员发生调整的，乙方应在调整当日通知甲方。

11、乙方有确保服务人员的劳动和社会保障方面待遇符合国家法律、法规以及地方政策要求的义务，按时足额支付劳动报酬，开展劳动安全宣传教育，配备必要的劳动安全设施和劳动防护用品，切实保障劳动者平等就业、获得报酬、休息休假、职业安全、享受社会保险和福利等劳动权利和权益。如果发生劳资纠纷、工伤、劳动者维权、投诉、仲裁、诉讼的，由乙方承担费用及一切法律责任，与甲方无关。

12、乙方工作人员在为老人提供服务工作时，如因乙方人员过错而导致老人或其他方人身、财产损失的，乙方应承担赔偿责任，与甲方无关。如造成甲方先行承担的，甲方有权向乙方全额追偿。

13、乙方工作人员在日常工作中有节约使用水、电的义务。

五、服务质量和要求

1、乙方应在戴村镇范围内设有固定的办公场所、配备专职的服

务站站长和上门服务的服务人员、配足必要的办公设施和设备。

2、按甲方和区民政局的核准名单上门服务。一线服务人员具有由人社部门或民政部门认定的培训机构所颁发的家庭照护员证书或养老护理员证书或护士证，并逐步提高持养老护理员证的比例。

3、居家养老上门服务内容保持多样性，规定服务的内容各占有一定的比例，每月需提供一定数量的服务照片等做好台账记录。

4、服务人员的年龄和身体状况、服务技能适应居家养老服务工作要求。

5、工作时间一律穿工作服、佩戴工作卡。

6、上门服务人员必须在约定服务时间前 5 分钟到达服务岗位，若因迟到造成相应后果的，由乙方承担。

7、服务人员必须按照老人的要求进行服务，不得提前终止服务。

8、服务过程中，服务人员应文明操作、礼貌待人、爱护老人家里的所有物品。

9、上门服务开始和服务结束，均要向老人讲明和解释服务全过程情况，便于老人及时了解，并征求老人意见；服务开始和结束进行 POS 机如实刷卡。老年人入住养老机构后，居家养老上门服务中止。单个服务人员当日服务时长不得超过 10 小时，以及当月服务总时长不得超过 220 小时。

10、上门服务时间内，服务人员要做好自身安全防护措施，同时离开时不给老人家遗留任何安全隐患(关闭煤气阀、水龙头等)。

11、服务人员不得接受或向老人索取任何形式的馈赠，不得伪造

服务计时卡、登记卡(含电子计时)，不得将老人的服务补贴兑换现金或变相发放现金。

12、乙方不得将本合同项下服务转包、转让、分包，或变更工作内容。

13、服务期内如出台新的居家养老服务政策的，乙方承诺按新政策落实服务内容。

14、乙方如不按合同约定履行职责，存在擅自提高服务费或变相收取其它费用的行为，一经发现当月起终止服务资格，所有损失由乙方自负。

六、考核办法

乙方出现以下情形，甲方将从服务费中扣除相应违约金：

1、区民政局组织第三方评测中老年人满意度低于 90%的，每下降 1%(不到 1%按 1%计算)扣除违约金 2000 元。

2、虚报死亡人员服务资金，在扣除虚报服务金额外，每发现一例扣除违约金 10000 元。

3、伪造服务计时卡、登记卡(含电子计时)，每发现一例扣除违约金 2000 元。

4、将老人服务补贴兑换现金或变相发放现金的，每发现一例扣除违约金 500 元。

5、在服务中出现被媒体报道造成恶劣影响的事件或者出现重大事故瞒报、隐情不报的，发现一次扣除违约金 20000 元。

七、合同履行时间、履行方式及履行地点

1、本次合同为第一次签订，服务期自 2025 年 6 月 6 日到 2027 年 6 月 5 日止，共计两年。合同期满，乙方应在合同期满 15 日内妥善处理退场移交等工作。如合同期满后，甲方仍有需求且未找到接替服务公司前，乙方应当延续服务，费用按原合同签订的费用标准支付。如期间因政策调整，养老服务电子津贴（爱心卡）服务机构招标方式更改为征集制，本合同终止。

2、履行方式：按招标文件、甲方要求及本合同约定提供服务。

3、履行地点：杭州市萧山区戴村镇。

八、服务费结算

1、居家养老服务价格标准要求根据《杭州市萧山区民政局、杭州市萧山区财政局关于印发〈萧山区养老服务资金补助实施办法（试行）〉的通知》（萧民【2020】16 号）文件标准执行，即单时工价为 25 元/小时。居家养老上门服务项目最终结算按实际服务时间乘以中标单价（即 25 元/小时）。

2、支付方式：

(1) 居家养老上门服务项目由乙方与市民卡中心进行一月一结算。

(2) 乙方同意甲方无需支付预付款。

3、服务期间如遇本区政策调整，将根据区里结算通知和政策调整相应价格，服务费用按实结算。除本区政策对价格进行调整外，中标单价均不再进行调整。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、质量保证及后续服务

1、乙方应按招标文件规定向甲方、服务对象提供服务并保证质量。

2、乙方提供的服务质量如有不合格的，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求的，经双方协商，可按以下方式处理：

(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。

3、如发生问题，乙方接到通知后在 30 分钟内到达现场。

4、在服务期内，乙方应对出现的服务质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

5、安装维修及疏通等家政服务质量质保期不少于 6 个月。

十一、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，则合同履行期经双方书面同意后可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、乙方无条件接受甲方因受上级政策影响等不可抗力因素而提前终止本合同，甲方无须就此承担任何违约责任或赔偿责任。

3、不可抗力事件发生后，任何一方应立即通知对方，并向对方寄送有关权威机构出具的证明。

十二、争议解决

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，可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十三、协议生效及其它

1、本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、本合同正本一式肆份，具同等法律效力，甲乙双方各执壹份，存档壹份，报区民政局备案壹份。

甲方：杭州市萧山区戴村镇

人民政府

法定（授权）代表人：

签字日期：

乙方：杭州优胜养老服务管理

有限公司

法定（授权）代表人：

签字日期：