

平阳县居家和社区基本养老服务提升行动项目

(居家养老上门服务) 合同

浙江亿邦建设咨询有限公司受 平阳县民政局 委托, 对服务进行招标(编号: ZJYBCG-20240812), 经招标确定 温州智威养老服务有限公司 为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件, 签署本合同。

项 目 名 称: 平阳县居家和社区基本养老服务提升行动项目(居家养老上门服务)

项 目 地 点: 昆阳镇、鳌江镇、萧江镇、麻步镇、海西镇、万全镇

合 同 编 号: _____

委 托 方: 平阳县民政局

承 包 方: 温州智威养老服务有限公司

签 订 日 期: 2024.12.2

2024 年 11 月 22 日,平阳县民政局以竞争性磋商对平阳县居家和社区基本养老服务提升行动项目(居家养老上门服务)进行了采购。经浙江亿邦建设咨询有限公司代理招标评定, 确定 温州智威养老服务有限公司 为该项目 标项(二) 中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内,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、诚实信用和绿色的原则,经平阳县民政局(以下简称:甲方)和 温州智威养老服务有限公司 (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。

1. 项目名称: 平阳县居家和社区基本养老服务提升行动项目(居家养老上门服务)标项(二)

2. 服务类别: 居家养老服务

一、服务的内容及范围

家政服务、生活照料、医疗保健、精神慰藉等为老人服务项目,平阳县范围内的运营服务,保证提供老人日常生活中的各项活动。(具体服务内容按招标文件及投标文件执行)

二、服务期限

本合同自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 6 月 30 日止。合同服务期到期时,合同自动终止。

三、服务费用及结算方式

1、服务费用:

序号	类别	项目名称	服务	服务内容及服务标准	综合单价最高限价	中标价
1	生活照料服务	助餐	上门做饭	应遵循老人口味合理制作(一般为两菜一汤),洗、煮饭菜应干净、卫生,米饭松软、炒菜少盐少油。(食材费用自付)	30 元/次	29.4 元/次
			上门送餐	1. 根据老人要求准确配餐,并注意营养搭配;2. 送餐应定时、及时、保温,餐具及运输工具应保持清洁卫生,餐具做到每餐消毒。	5 元/次	4.9 元/次
			协助进餐	1. 主要指为失能、半失能服务对象配餐及喂饭;2. 饭、菜应注意营养,合理配餐,适合老人口味。3. 举止得体。	15 元/次	14.7 元/次
2		助浴	上门助浴	到老年人居住点为老年人助浴,自备助浴工具	30 元/次	29.4 元/次
3			助浴车助浴	用专业助浴车上门为老年人助浴,包括助浴服务	150 元/次	147 元/次

4			定点理发	老人到定点理发点理发，修面	10 元/次	9.8 元/次
5			上门理发	为老人理发、修面，做到老人容貌整洁	20 元/次	19.6 元/次
6			上门洗发	为老人洗发并吹干，做到老人头部清洁。	10 元/次	9.8 元/次
7			上门修剪指甲	为老人修剪指甲，做到老人指（趾）甲修剪整齐。	10 元/次	9.8 元/次
8			上门足部清洗	为老人泡脚、洗脚，保持足部无异味	10 元/次	9.8 元/次
9				为老人修脚，保持指（趾）甲整洁	10 元/次	9.8 元/次
10			上门衣物清洗	为老人提供上门洗衣服务，清洗完成后进行晾晒。	25 元/小时	24.5 元/小时
11			上门棉褥清洗	被褥拆洗和缝补。	35 元/套	34.3 元/套
12			家庭一般保洁	为老人住宅提供室内墙面、地面、窗户玻璃、家具、家电表面等多方位清洁服务，服务完成后地面无垃圾，墙面、家电、家具、玻璃无灰尘。	30 元/小时	29.4 元/小时
13		助洁	厨房、卫生间保洁	为老人厨房提供墙面、灶台、地面的清洁服务，服务完成后厨房无油烟污渍（不含油烟机）。为老人卫生间提供墙面、镜台、马桶的清洁服务，服务完成后卫生间无污垢。	30 元/小时	29.4 元/小时
14			衣物缝补	按照老人的要求把脱线可缝补的衣物缝补好，能穿着，不影响美观	20 元/次	19.6 元/次
15			翻丝绵	按老人的要求翻制棉衣和棉裤，并用针线固定（丝棉费用自费）。	50 元/件	49 元/件
16			家用油烟机清洗（拆洗）	为老人提供专业的拆洗服务，清洗油烟机外壁、风扇叶轮，由工作人员进行拆装，无损坏。	150 元/台	147 元/台
17			家用油烟机清洗（免拆洗）	为老人提供专业的清洗服务，服务完成后达到油烟机外壁清洁，无损坏。	50 元/台	49 元/台
18			冰箱清洗	为老人提供冰箱表面及内部的清洗、除冰服务，服务完成后冰箱清洁、无冰、无异味	20 元/台	19.6 元/台
19			空调清洗	为老人提供空调表面及内部的清洗拆装服务，服务完成后空调清洁、无异味	30 元/台	29.4 元/台
30			窗帘清洗	为老人提供居家窗帘的拆装和清洗服务，清洗完成后对窗帘进行安装	30 元/次	29.4 元/次
31			物品搬运	按老人要求对大件物品进行搬运服务，尊重老人意愿	35 元/小时	34.3 元/小时

32	助行	上门接送	为老年人往返中心提供接送服务。	普通车： 10 元/人/ 单次	普通车：9.8 元/人/单次
33		协助出行	协助上下楼梯、公交出行、轮椅出行。	无障碍专 用车：30 元/人/单 次	无障碍专用 车：29.4 元/ 人/单次
34	助急	紧急服务	根据老年人需求提供紧急情况时的 紧急呼叫、紧急转介、应急救助服务。	0 元	0 元
35	助医	派车陪同 就医	安排为老服务车，接送老人就医	50 元/单 次	49 元/单次
36		服务人员 陪同就医	安排为老服务车，接送老人就医，安 排服务人员陪同就医	80 元/次	78.4 元/次
37	助学	教育培训	协助老年人学习知识、技能、获取信 息，协助老年人学会智能手机、智能 家电等数字设备。	20 元/小 时	19.6 元/小时
38	安检 维修	主管道疏 通	为老人管道堵塞情况排除故障、疏 通，服务完成后达到管道通畅、无漏 水，涉及公共管道部分须与客户本人 协调物业或管理部门。	300 元/次	294 元/次
39		普通马桶 疏通		50 元/次	49 元/次
40		拆卸马桶 疏通		100 元/次	98 元/次
41		厨房管道 疏通		50 元/次	49 元/次
42		洗衣机 维修	为老人提供家电的故障查找和维修 服务，服务完成后正常使用（材料费 自理）。	50 元/次	49 元/次
43		电热水器 维修		50 元/次	49 元/次
44		小家电 维修		50 元/次	49 元/次
45		燃气灶 维修		50 元/次	49 元/次
46		家用油烟 机维修		100 元/次	98 元/次
47		微波炉 维修		50 元/次	49 元/次
48		电视机 维修		50 元/次	49 元/次
49		空调维修		100 元/次	98 元/次
50		水电设施 安装	为老人提供住宅内插座安装、水龙头 安装等，服务完成后电路、水管正常 使用。	60 元/次	58.8 元/次

51			开锁修锁 (普通门锁)	在公安部门备案且有资质的机构为老人提供安全专业的开锁修锁服务。 (材料费用自付)。	35 元/次	34.3 元/次
52			开锁修锁 (防盗门锁)		75 元/次	73.5 元/次
53		排泄 护理	失禁护理	提供排尿、排便、排气护理,为大小便失禁的护理对象进行清洗和护理,保持局部皮肤的清洁,增加护理对象舒适。	60 元/次	58.8 元/次
54		基础 照护 服务	温水擦浴	根据护理对象病情、生活自理能力及皮肤完整性等,选择适当时间进行温水擦浴。	40 元/次	39.2 元/次
55			口腔清洁	根据护理对象的生活自理能力,鼓励并协助有自理能力或上肢功能良好的半自理护理对象采用漱口、自行刷牙的方法清洁口腔;对不能自理护理对象采用棉棒擦拭、棉球擦拭清洁口腔。	30 元/次	29.4 元/次
56			协助更衣	根据护理对象的病情、意识、肌力、活动和合作能力、有无肢体偏瘫,手术、引流管,选择适合的更衣方法为护理对象穿脱或更换衣物。	20 元/次	19.6 元/次
57			会阴护理	根据会阴部有无伤口、有无大小便失禁和留置尿管等,鼓励并协助护理对象完成会阴部的擦洗或冲洗。	55 元/次	53.9 元/次
58			协助翻身 叩背排痰	根据护理对象的病情、有无手术、引流管、骨折和牵引等,选择合适的翻身频次、体位、方式帮助护理对象翻身拍背,促进排痰。	30 元/次	29.4 元/次
59			皮肤外用 药涂擦	遵医嘱用棉签等蘸取药液直接涂抹护理对象在皮肤上进行治疗。	25 元/次	24.5 元/次
60			生活自理 能力训练	训练护理对象进食方法、个人卫生、穿脱衣裤鞋袜、床椅转移等日常生活自理能力,提高生活质量。为关节活动障碍的护理对象进行被动运动,促进肢体功能的恢复。	80 元/小时	78.4 元/小时
61			压疮预防 护理	对易发生压疮的护理对象采取定时翻身、气垫减压等方法预防压疮的发生。为护理对象提供心理支持及压疮护理的健康指导。	30 元/次	29.4 元/次
62		康复 护理	康复服务	由专业康复师协助老年人伤后、病后恢复生理功能服务,如康复训练、运	120 元/次	117.6 元/次

				动指导、饮食调理等。		
63		用药 照护	协助用药	提醒、协助服务对象完成口服给药	5 元/次	4.9 元/次
64		生活 照护	协助穿 (脱) 衣	起床或睡眠协助穿(脱) 衣物	5 元/次	4.9 元/次
65	探 访 关 爱 服 务	远程 服务	远程服务	接受与协助老年人的电话呼叫和紧急求助。	0 元	0 元
66		上门 探访	上门探访	了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居室环境、服务需求等, 详细记录探访情况。	20 元/次	19.6 元/次
67		信息 采集	信息采集	采集老年人的体检信息、既往疾病史等健康信息。老年人“一人一档”建档(录入采购人指定的系统平台)、订餐和收费、计划总结、调查报告等事务性工作。	0 元	0 元
68		健康 咨询	健康咨询	由专业健康师或营养师提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等指导	50 元/次	49 元/次
69		健康 干预	健康干预	由专业健康师或营养师制定服务方案, 为老年人的生活起居、慢病调理等提供干预服务	50 元/次	49 元/次
70			体温、心率 监测	对护理对象体温、心率等进行监测, 将结果告知护理对象/家属, 做好记录。	5 元/次	4.9 元/次
71			血糖监测	遵医嘱对护理对象手指实施采血, 用血糖仪测得数值。将结果告知护理对象/家属, 做好记录。	10 元/次	9.8 元/次
72			血压血氧 监测	对护理对象血压、血氧等进行监测, 将结果告知护理对象/家属, 做好记录。	5 元/次	4.9 元/次
73			代购日常 用品	按老人要求代购食品、日常用品、药品(处方类药品需提供由医师开具的处方)。(物品费用自付)。		
74			代缴日常 费用	水电费、煤气费等费用代缴(手机缴费除外)。		
75			代订代取 业务	代取信件、快递等物品。		
76			代为申请 服务	代为申请法律援助、救助服务等。		
77	精 神	亲情 陪护	陪伴支持	陪同老年人外出活动或参加集体活动。	20 元/小 时	19.6 元/小时

78	慰藉服务	情绪疏导	情绪疏导	与老年人谈心、交流，耐心倾听，为老人提供家庭矛盾调解服务，分析问题并通过多方沟通化解矛盾，为老人提供慰藉服务。	20 元/小时	19.6 元/小时
79		心理慰藉	心理咨询	请专业人士一对一开展心理评估、咨询、干预。	100 元/次	98 元/次

注：每个服务对象的服务次数每月不应少于 5 次（其中主动关怀服务不少于 1 次），每次服务时间按金民系统要求为准。

本项目中标折扣率为 98%。实际结算单价=中标折扣率*单价最高限价*对应实际服务次数

2、付款方式：

2.1. 合同签订后七个工作日内，采购人向中标供应商支付当年合同金额 40% 的预付款（中标供应商需要提供银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函）。

在签订合同时，中标人明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可按中标人的意见执行。

在签订合同时，中标人要求预付款的。采购单位有权要求中标人提供银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。

2.2. 服务费由采购人按每月支付一次（如有预付款按比例扣回预付款），采用后付原则，由中标人根据服务的内容、服务人数、时间及价格汇总于采购人审批，采购人每月履约验收通过后在 7 日内支付月度服务费。合同期最后一个月度，要求投标供应商发放完最后一个月度工资及补助后，采购人才将最后一个月度服务费划拨到投标供应商指定帐户。

注：具体每笔款项支付视财政部门资金拨付情况而定。

四、履约验收

1、政府采购项目无论金额大小，都要进行履约验收，履约验收工作由采购人负责。采购人可以根据采购项目具体情况自行组织验收，采购人自行组织验收的；也可委托采购代理机构组织验收，但委托验收不能免除采购人应当承担的法律责任。

2、采购人对中标(成交)人的履约验收应按《温州市政府采购履约验收办法》执行。

五、考核及处罚标准

(1) 由采购人组织，采取察看服务记录、询访服务对象、跟踪抽查等形式，对工作人员服务项目落实情况、服务质量和服务对象满意度、社会认可度等方面进行评估考核，确定是否胜任服务工作，作为考核依据。

(2) 中标人接受主管部门监管和全社会监督。

(3) 由采购人组织人员每个季度对服务情况进行考核，其中满意度调查表的平均分作考核总分值权重的50%，人员考核情况表的平均分作考核总分值权重的50%。考核总分值低于85分为不及格。如考核结果为不合格，采购人有权扣罚当期合同款的5%作为处罚。

根据考核情况，如服务期内累计2次的考核结果为不合格采购人有权终止合同。具体管理考核办法于合同签订时由招标人确定。

满意度调查表

(采购人可根据项目实际进行调整)

序号	调查内容	分值	打分
1	对服务机构的管理是否满意?	0-10	
2	对服务机构提供的服务内容是否满意?	0-10	
3	对服务机构的服务能力是否满意?	0-10	
4	对服务机构工作人员的服务态度是否满意?	0-10	
5	对服务机构提供的服务设施是否满意?	0-10	
6	对护理员处理应急问题的能力是否满意?	0-10	
7	对护理员的工作效率是否满意?	0-10	
8	对护理员上门服务时对老年人的关爱程度是否满意?	0-10	
9	对护理员上门服务时的语言和行为表现是否满意?	0-10	
10	对护理员上门服务时的品德表现是否满意?	0-10	
合计		0-100	

人员考核情况表

(采购人可根据项目实际进行调整)

序号	内容	扣分标准	扣分值	备注
1	服务过程中态度恶劣或投诉属实的;	一次扣 10 分		
2	故意消极怠工, 工作中拖拖拉拉, 出工不出力;	一次扣 3 分		
3	员工语言不得体、举止态度不友善、员工仪表不端正;	一次扣 3 分		
4	对上级交办的临时性任务, 没及时完成;	一次扣 5 分		
6	服务设施不完善, 设施设备老旧、不整洁的;	一次扣 3 分		
7	服务时没有按招标文件规定的服务要求进行服务;	一次扣 5 分		
8	对突发情况处理不及时, 不到位;	一次扣 3 分		
总分 (满分 100 分, 总得分为 100-扣分值)				
▲备注: 出现以下情形之一的, 实行一票否决, 季度度绩效考核分为 0:				

- (1) 服务时有打人、骂人等粗暴行为的；
- (2) 服务时有损采购人（或主管部门）形象被媒体曝光的；
- (3) 被监察部门查到有违反工作纪律行为的；
- (4) 个人生活不检点，有损社会公德行为的。

六、甲乙双方的权利和义务

1、甲方的权利和义务

（一）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。具体为：

- (1) 乙方提供的服务内容是否达到约定的标准；
- (2) 乙方对服务对象的服务是否存在不到位的情形或受到服务对象的投诉；
- (3) 乙方是否存在因管理不善或其他违反本合同的行为而使甲方形象受损等情形。

（二）乙方聘用的工作人员的服务质量不符合本合同约定要求的，甲方有权要求乙方更换。

（三）甲方有按约定向乙方支付服务费的义务。

（四）服务对象对服务内容或需求发生变化时，甲方有权要求乙方及时调整服务项目。

（五）因服务对象的需要，出现突发性或临时性的服务内容时，甲方应通知乙方安排工作人员落实。

（六）甲方应积极支持、协助乙方的工作，并帮助解决乙方在服务过程中遇到的疑难问题，包括协调乙方与街道、社区的关系。

（七）甲方应将国家及省、市、区各级政府规定的社区服务性行业的优惠政策给予乙方用好、用足。

2、乙方的权利和义务

（一）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。

（二）乙方有接受甲方对各项服务内容监督、检查和考核的义务。

（三）乙方有按甲方要求及时更换不符合本合同约定的服务质量工作人员的义务。

（四）乙方有根据服务对象需求变化而及时调整工作人员服务内容的义务。

（五）乙方对甲方的检查、考核的结果有提出异议的权利。

（六）因服务对象的需要，出现突击性或临时性服务内容时，乙方有根据甲方通知安排工作人员落实的义务。

（七）乙方应依法与其工作人员签订劳动合同。乙方与其工作人员在劳动合同中约定的权利义务不得与法律、法规及规章之规定相抵触。

（八）乙方应有保障其工作人员的安全服务措施，如发生包括工伤在内的人身伤害的，由乙方与其工作人员根据劳动合同法和劳动合同的约定承担责任，与甲方无涉。

(九) 乙方工作人员在为服务对象提供服务时,如给服务对象造成人身伤害的,由乙方与其工作人员根据劳动合同法和劳动合同的约定承担损害赔偿责任,与甲方无涉。

(十) 乙方有节约使用水、电及爱护设施设备的义务。

(十一) 诚信合法经营,确保服务对象及其相关人员信息保密安全,对经营行为负独立法律责任。

(十二) 开展延伸和拓展服务需取得协议各方认同。

(十三) 定期更新服务对象信息,向甲方和各镇(街道)提供服务对象及服务内容信息,提出改进服务的意见建议。

(十四) 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项,及时配合处理投诉。

七、乙方居家养老服务规程

(一) 工作人员工作时间一律穿工作服、佩戴工作卡,凭《服务登记卡》上门服务。

(二) 工作人员必须在约定服务时间前 5 分钟到达服务岗位。

(三) 工作人员必须按照服务对象的要求进行服务,不得提前终止服务。

(四) 服务过程中,工作人员应文明操作,礼貌待人,爱护服务对象家里的所有物品。

(五) 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,并请服务对象在服务卡上签名。

(六) 乙方工作人员要时刻注意服务对象和自身的安全防护;服务完毕必须检查煤气阀、相关电源、自来水阀等涉及安全隐患的设施的关闭情况。

(七) 工作人员禁止接受或索取服务对象任何形式的馈赠(金钱或物品)。

(八) 遇法定节假日、灾害性天气或其它特殊原因致使工作人员无法上门服务事由,应提前告知服务对象,说明原由,并尽可能得到服务对象的同意,事由过去应及时补足服务时间。

八、转包或分包

(一) 本合同范围的服务,应由乙方直接供应,不得转让他人供应;

(二) 除非得到甲方的书面同意,乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应;

(三) 如有转让和未经甲方同意的分包行为,甲方有权解除合同,并追究乙方的违约责任。

九、其它约定

(一) 无正当理由甲方不得单方解除本合同。但若居家养老服务内容发生新情况或服务对象数量明显增加,而乙方又无法满足或应对,甲方有权引进新的服务企业。

(二) 在一个服务区域(街道、社区、村)内,乙方应当确定一名负责人员

与甲方联系，便于甲方安排或布置临时性或突发性和其他事务。

十、违约责任

(一) 乙方自收到中标通知书当日起一个月内，如因服务人员未安排和培训到位、站点建设未完成、管理制度未建立等原因，发生未达到甲方服务要求、未完成所在片区服务量的情况，甲方有权解除本合同。

(二) 乙方未能达到服务标准，除责令其在三日内进行整改外，甲方可扣除乙方当月 1-2% 的服务费用作为违约金。

(三) 乙方服务质量满意率未达到 85%，甲方可扣除乙方本季度 5% 的服务费作为违约金；如一年内累计 2 次乙方服务质量满意率未达 85%，甲方有权解除本合同。

十一、争议的解决

1、合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，向平阳县人民法院进行诉讼。

2、对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，向平阳县人民法院进行诉讼。

十二、合同生效及终止

(一) 合同生效：本合同自双方法定代表人签字、盖章之日起生效。

(二) 合同终止：本项目有下列情形的，甲方有权终止合同：

1) 本项目遇不可抗力影响或法律、法规、国家政策重大调整影响合同无法执行的；

2) 乙方对监管人员，考核成员有行贿或其它利益输送行为的。

3) 按相关法律、法规、招标文件规定及考核办法，有下列情形之一的，甲方有权终止合同：

(1) 有两次被严重警告或三次被警告（含一次严重警告，两次警告）的乙方，甲方有权无责任终止采购合同。

(2) 年内累计 2 次的季度考核结果低于 85 分时，甲方有权无责任终止采购合同。

(3) 经有关部门认定严重违法劳动法，造成恶劣影响的；或其它因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚的。

(4) 其它弄虚作假及其他不正当行为。

(5) 合同履约期间，乙方法人组织破产，或重组变更法人主体的；

(6) 根据招标文件及合同约定，其它终止合同的规定，其它法律规定的终止情形。

(7) 由于乙方原因造成甲方经济损失的，所造成的损失由乙方承担；同时甲方有权终止合同。

十三、合同组成

本协议书与下列文件一起构成合同文件：

1. 中标通知书;

2. 投标文件;

3. 采购文件;

4. 其他合同文件。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改,属于同一类内容的文件,应以最新签署的为准。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件(包括补充协议)均构成合同文件的组成部分。

十四、本合同一式伍份,双方各执贰份,代理公司执壹份。经双方代表签字盖章后生效。

甲方: (印章)

全权代表: (签字)

地址:

邮政编码:

电话:

传真:

开户银行:

账号:

时间:

乙方: (印章) 温州智威养老服务有限公司

全权代表: (签字)

地址: 温州市文成县大岙镇银都花园1幢三单元503室

邮政编码: 325399

电话: 0577-67838065

传真: /

开户银行: 浙江文成农村商业银行股份有限公司城东支行

账号: 201000251861139

时间: