

德清县居家养老服务（照料）中心分片区集中 运营服务采购项目（标项五）合同

项目名称：德清县居家养老服务（照料）中心分片区集中运营服务采购项目（标项五）

项目编号：DQJPZF-2024-G03

甲方一：（采购单位）德清县民政局

甲方二：（采购单位）莫干山镇人民政府 武康街道办事处

乙方：（中标单位）德清县晨曦社会工作服务中心

甲、乙三方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，关于德清县居家养老服务（照料）中心分片区集中运营服务采购项目（标项一）（于2024年12月11日以分散委托采购方式）招标的结果，签署本合同。

1. 合同内容

1.1 乙方负责“德清县居家养老服务（照料）中心分片区集中运营服务采购项目（标项一）”项目的运营和管理，甲方自行或委托第三方对乙方服务进行监管和考核评估。如乙方不能依约实施项目的，甲方有权解除本合同，在合同有效期内，任何一方不得擅自变更或终止合同，法律另有规定或合同另有约定除外。

1.2 服务期限

自合同签订之日起两年，即2025年1月7日-2027年1月6日。

1.3 服务标准

（一）基础性服务

基础性服务内容根据点位评定结果及对应运营服务标准全部列入服务清单。以中心为阵地为老年人提供探访慰问、需求采集、生活照料、休闲娱乐、健康护理和精神慰藉等服务。

（二）个性化服务

为落实《浙江省基本养老服务清单》，依据《浙江省民政厅 浙江省财政厅关于健全困难老年人补贴制度的通知》、《德清县民政局 德清县财政局关于完善养老服务补贴制度的补充通知》等文件内容，德清县将完善老年人养老服务补贴、养老护理补贴制度，加强老年人照顾服务，强化政府兜底保障职能，实行社区居家养老服务（照料）中心个性化服务。

1. 服务对象及标准

（1）养老服务补贴

补贴对象为本县户籍经济困难老年人（60 周岁及以上，下同），该项补贴用于日常照料等生活性服务。经济困难（最低生活保障家庭、低保边缘家庭）老年人补贴标准为每月 125 元。

除以上对象外，高龄老人补贴标准为每月 50 元，其他三类（残疾、孤寡、空巢）老人补贴标准为每月 100 元。

（2）养老护理补贴

补贴对象为本省户籍生活不能自理的经济困难家庭老年人，该项补贴用于因生活自理能力缺失而产生的照顾服务、护理服务、购买护理用品等照护性服务。根据《长期护理保障失能等级评估规范》(DB33/T 2476-2022) 进行自理能力评估，最低生活保障家庭老年人当中重度受损的每人每月 500 元、中度受损的每人每月 250 元、轻度受损的每人每月 125 元。低保边缘家庭老年人当中重度受损的每人每月 400 元、

中度受损的每人每月 200 元、轻度受损的每人每月 105 元。

1.4 服务内容：德清县居家养老服务（照料）中心分片区集中运营服务采购项目（标项一）（项目编号：DQJPZF-2024-G03）规定的服务项目。

1.5 下列文件为本合同不可分割部分；

德清县居家养老服务（照料）中心分片区集中运营服务采购项目（标项一）（项目编号：DQJPZF-2024-G03）的中标通知书，乙方的投标文件，乙方在招投标过程中所作的承诺、定明、书面澄清等，招标文件及其附件。

2. 款项支付

2.1 莫干山镇人民政府合同金额为：人民币壹佰壹拾贰万叁仟陆佰肆拾元整（¥1123640 元），由以下两部分组成：

基础性服务费：人民币肆拾贰万陆仟捌佰元整（¥426800 元）；
个性化服务费：人民币陆拾玖万陆仟捌佰肆拾元整（¥696840 元）。

武康街道办事处合同金额为：人民币叁佰贰拾陆万柒仟贰佰元整（¥3267200 元），由以下两部分组成：

基础性服务费：人民币陆拾伍万玖仟陆佰元整（¥659600 元）；
个性化服务费：人民币贰佰陆拾万柒仟陆佰元整（¥2607600 元）。

2.2 付款步骤与方式：

1. 相关服务费用按每季度服务完成后，由成交供应商向采购人提交汇总报告并经采购人确认后支付。【支付费用前须按考核办法扣除相关费用】

2. 最终费用结算方式：

（1）基础性服务费：根据实际服务数量×中标单价进行结算后支

付【支付费用前须按考核办法扣除相关费用】。

(2) 个性化服务费：根据实际服务数量×政府指导价进行结算后支付【支付费用前须按考核办法扣除相关费用】。

3.乙方明确表示无需预付款。

乙方指定汇款账户信息如下：

单位名称：德清县晨曦社会工作服务中心

账 号：201000099883537

税 号：52330521056862136Q

开户行：浙江省德清县农村商业银行股份有限公司永安支行

3. 权利义务

3.1 甲乙三方的权利义务

3.1.1 甲方一权利主要包括但不限于：

(1) 甲方一有权自行或委托第三方机构对乙方的服务进行监督评估；对乙方服务中存在的问题，甲方有权要求乙方立即整改。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；

(4) 乙方聘用的工作人员的服务质量不符合本合同约定要求；

(5) 其他甲方一认为需要进行监督评估的事项。

(2) 服务对象对服务内容或需求发生变化时，甲方一有权要求乙方及时调整服务项目。

(3) 如遇国家、地方政府或民政部门的政策变化，或者民政部门

开展试点工作，甲方一有权根据政策调整乙方的服务对象，乙方应无条件配合执行，并根据调整后的服务对象执行服务。

(4) 甲方一有权要求乙方定期或不定期提供本合同项下与服务对象签订的协议、相关服务台账和其他服务资料。

(5) 对乙方项目实施过程中形成的报告、课件、手册等所有文字资料和影像资料，甲方可无限期无偿使用。

(6) 甲方一有权要求乙方按照投标文件内容进行监督执行。

3.1.2 甲方一义务主要包括但不限于：

(1) 按合同约定的支付方式及时支付乙方基础性服务费和个性化服务费。

(2) 及时审定提供居家养老服务对象名单。

(3) 应积极支持和协助乙方工作，如协助乙方与镇（街道）、村（社区）合理的协调沟通等。

(4) 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。

(5) 甲方一应保障乙方切实享受到国家及省、市、县各级政府规定的社区服务性行业的优惠政策。

3.2 乙方权利义务

3.2.1 乙方权利

(1) 乙方有权要求按照合同约定取得基础性服务费和个性化服务费；乙方还有制定合理的延伸和拓展服务收费标准的权利，但开展延伸和拓展服务需取得协议各方认同，收费标准需报甲方备案后才能实施。

(2) 乙方有权要求甲方及时提供服务对象名单。

(3) 乙方有聘任管理服务人员、制定规章制度、组建内部管理组织框架等权利。但组建内部管理组织框架应报经甲方同意后，方可正式实施。

3.2.2 乙方义务

(1) 乙方应严格按照合同约定实施项目，并接受及配合甲方及甲方委托机构的监督管理，并按其指定期限提供相应的书面服务信息或资料，对整改要求及时回应。

(2) 乙方应有保障其服务人员的安全服务措施，自行承担项目实施过程中的安全生产责任，甲方任何情况下均不承担因此产生的任何法律责任和经济责任。

(3) 乙方有义务接受并配合甲方及财政、审计等部门对本项目的检查、指导和监督。

(4) 乙方有按甲方要求及时更换或调整不符合本合同约定的服务质量工作人员的义务。在更换或调整人员前，乙方应提前向甲方请示，并在得到甲方同意后才能进行更换或调整。此外，更换或调整的人员资质和能力不得低于原来合同约定要求。乙方还有根据服务对象需求变化(或者服务对象变化)及时调整工作人员服务内容的义务。

(5) 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。如发生包括劳资纠纷、工伤、人身伤害等事故的，由乙方与其工作人员根据劳动合同法、劳动合同及本合同的约定承担责任，与甲方无关。

(6) 乙方应当确保服务人员尊重服务对象、维护服务对象合法权益，保守服务对象之个人隐私或秘密。如发生侮辱、虐待、伤害服务对象等严重情形的，由乙方负责依法处理，并承担法律责任，甲方有

权暂停乙方的服务。

(7) 乙方应保管好项目服务资料，且应在甲方要求时 5 个工作日内及项目结束后 30 天内提供或交接服务台账、项目报告等与服务相关的所有数据及资料。

(8) 乙方承担运营管理过程中的各项税费以及相关设施设备的维保等费用。

(9) 乙方有节约使用水、电及爱护设施设备的义务。

(10) 乙方有诚信合法经营，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。

(11) 因服务对象需要，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。

(12) 乙方有全面履行服务内容，定期更新服务对象信息，向甲方和各乡镇(街道、园区)提供服务对象及服务内容信息，提出改进服务的意见建议，并配合甲方做好各类合理的迎检调研等活动的义务乙方还有及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，并及时配合处理投诉。

(13) 乙方在合同有效期间，在服务过程中与服务对象发生纠纷的，由乙方独立承担经济责任。如因乙方原因导致甲方被追究责任的甲方有权向乙方追偿，乙方应赔偿甲方损失。

(14) 乙方有合理、合规、合法使用各项补助资金的义务，运营经费主要用于社区居家养老服务机构的人员经费、服务开展、内部管理等开支，运营方应当规范经费管理，积极接受审计、评估。

(15) 乙方应合理使用房屋及其附属设施。合同有效期间，房屋及设施损坏的，要立即向甲方二报修。属正常损耗，经审查，可免于

赔偿;由于管理或操作不当造成的损坏,乙方应立即负责修复或按原价(或修复价)赔偿。乙方在经营期间必须经常性地对房屋和附属设施设备进行安全检查,发现隐患及时排除和告知甲方二,在经营管理期间发生因管理不到位导致安全事故的一切费用均由乙方自行负责。甲方为提高乙方管理服务水平而为乙方安装的监控设备、信息服务平台、管理软件等,乙方应积极配合、认真使用、妥善保管,因保管使用不当而造成的重置费用,由乙方无条件承担。

(16) 乙方应对居家养老服务中心各类规章制度、执业证照服务项目、收费标准、服务流程等通过一定形式进行公示。

(17) 乙方应正当合法地从事社区养老活动,不得改变房屋结构,不得从事与养老服务无关的经营服务活动。

(18) 运营期满后,合同未续签,乙方要无条件配合做好设施设备、运营台账等移交工作。

(19) 甲方招标文件和乙方投标文件为本合同执行内容,乙方需无条件执行。

3.3 甲方二权利义务

3.3.1 甲方二权利

(1) 甲方二有权对乙方的服务范围、服务内容、服务质量进行监督、检查和考核,甲方二的监督、检查、考核、评议等结果视为甲方一对乙方的考核依据之一。

(2) 甲方二根据工作需求,有权要求乙方配合甲方二开展相关服务工作。

3.3.2 甲方二义务

(1) 按合同约定的支付方式及时支付乙方基础性服务费。

(2) 甲方二应积极支持、协助乙方的工作，并协助解决乙方在服务过程中遇到的疑难问题，包括协调乙方和村居(社区)的关系。

(3) 甲方二或甲方二辖区内村居(社区)要保障居家养老服务中心正常运营。

(4) 甲方二有负责修缮合同期间房屋因自然原因出现损坏影响主体结构使用的义务。

4. 监督考核

4.1 甲方对项目进行全过程监督管理，乙方应与甲方或甲方委托的第三方机构保持良好互动，并根据其意见、建议不断改进服务品质。对于日常发现的乙方服务问题，可通过口头或书面通知乙方整改。书面通知整改的，乙方须于收到通知后5日内完成整改并提请甲方核查。

4.2 服务期间内，甲方可以自行或委托第三方对乙方运营情况进行考核，具体标准及要求由甲方制定，并通报乙方后实施。

5. 其他事项

(1) 乙方需根据民政部门的要求使用相应的信息平台或系统，保证数据不外泄。乙方不能擅自使用民政部门规定以外的信息平台或系统。

(2) 民政部门将实时对乙方的服务质量实施监督，由指定的第三方根据考核评分表每季度进行一次考核。根据考核结果，按实际结算运营补助经费。

(3) 中心发生重大责任事故，一经查实，由乙方承担责任的，取消其财政补助，次年取消服务资格。发现乙方恶意套取补助资金、侵犯老年人利益且经查实的，酌情通报批评或终止服务合同，次年取消服务资格。

(4) 乙方在运营期间必须配合民政其他相关养老服务工作安排。

(5) 乙方不能开展与经营范围不相符或不允许开展的活动或服务。

(6) 乙方自定义的服务项目需报购买方，得到同意后方可实施。

(7) 服务期间居家养老服务中心安全隐患整改、设施设备配置和维护及更新等事宜由乙方与村（社区）、镇（街道）协商。

(8) 服务期间水电气费用及网络通讯费由乙方与村（社区）、镇（街道）协商。

(9) 居家养老服务中心与幸福邻里中心、儿童之家、残疾人之家等共处活动场所其他相关事项需要三方友好协商。

(10) 但若服务内容发生包括但不限于服务对象数量明显增加等新情况，而乙方又无法满足或应对，甲方有权引进新的服务企业。

(11) 乙方应当在一个服务区域内，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。

(12) 乙方根据实际需要购置的设备和资产，在合同期满且甲乙双方不再续签或合同解除后，未形成附合的，所有权归乙方所有，由乙方自行处理，甲方对此不承担任何权利义务。对已形成附合且无法拆除的装修装饰物，在合同期满且甲乙双方不再续签或合同解除后，所有权归甲方所有，甲方不再另作补偿。

(13) 乙方应当严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》及其他相关法律法规，确保保护服务对象的个人信息不外泄。乙方应采取有效的技术手段和管理措施，防止个人信息泄露、丢失或被非法访问。若发生信息泄露、丢失或滥用，乙方应承担由此产生的全部法律责任和经济损失。

若因乙方未能履行上述信息安全责任，导致个人信息泄露或其他严重信息安全事故，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付违约金。违约金的金额为月度服务费的五倍。甲方解除合同后，乙方应立即采取补救措施，尽可能减轻信息泄露或事故带来的不良影响，并向甲方提供相关证明材料。若乙方未采取有效补救措施，甲方可要求进一步的赔偿。

6. 违约责任

(1) 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，赔偿损失范围包括但不限于直接经济损失、另请他人代为履行之费用、重新组织招投标或签约之费用等必要与合理开支。

(2) 如合同在实际执行过程中需要额外增加部分条款，则在经三方同意后作为补充条款附加到合同内，具有与合同相同的法律效应，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、未完成所在标项服务量的情况，甲方有权解除本合同，并追究乙方的违约责任，乙方需承担包括但不限于向甲方赔偿损失及支付合同价款 10%的违约金等违约责任。

(3) 乙方派出的服务人员在本合同实施过程中，因素质、技术水平、服务质理、现场管理经验、采用的设备、文明安全等都不符合响应文件中的承诺，造成现场管理混乱、服务质量和进度达不到响应文件中所承诺的要求时，甲方有权要求其重新调整充实服务人员，乙方必须接受，否则作违约处理，此时甲方有权解除本合同，并追究乙方的违约责任，乙方需承担包括但不限于向甲方赔偿损失及支付合同价款 10%的违约金等违约责任。造成经济损失的，乙方应予以赔偿。

(4) 有投诉经查实的第 1 次警告,第 2 次扣除其季度服务费(合同总价款/4)的 5%,第 3 次扣除其季度服务费(合同总价款/4)的 10%,以此类推;累计超过 4 次,甲方有权解除本合同,并追究乙方的违约责任,乙方需承担包括但不限于向甲方赔偿损失及支付合同价款 10%的违约金等违约责任。

(5) 经查实发现服务标准、服务时间不达标等,第 1 次警告,第 2 次扣除其季度服务费(合同总价款/4)的 5%,第 3 次扣除其季度服务费(合同总价款/4)的 10%,以此类推:累计超过 4 次,甲方有权解除本合同,并追究乙方的违约责任,乙方需承担包括但不限于向甲方赔偿损失及支付合同价款 10%的违约金等违约责任。

(6) 经查实发现实际投入服务人员名单(含人员、社保及证书)与响应时拟投入服务人员资质不符,第 1 次警告,第 2 次扣除其季度服务费(合同总价款/4)的 5%,第 3 次扣除其季度服务费(合同总价款/4)的 10%,以此类推:累计超过 4 次,甲方有权解除本合同,并追究乙方的违约责任,乙方需承担包括但不限于向甲方赔偿损失及支付合同价款 10%的违约金等违约责任。

(7) 乙方服务质量满意率未达到 90%,应在一周内进行整改,未在规定时间内整改到位的,可扣除甲方付给乙方两个月服务费的 5%作为违约金;乙方服务质量满意率未达 85%,甲方有权解除本合同,并扣除当年 5%的服务费作为违约金。

(8) 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况,甲方有权解除本合同,并追究乙方的违约责任,乙方需承担包括但不限于向甲方赔偿损失及支付合同价款 10%的违约金等违约责任。

(9) 如乙方在服务期内无理由终止合同,乙方须提前三个月向甲

方发出书面通知解除本合同，经三方协商一致后，可以解除本合同；如乙方未提前三个月向甲方发出解除本合同的书面通知而在服务期内无理由终止合同的，乙方须向甲方支付月度服务费二倍金额的赔偿金并承担合同总价款 10%的违约金及相应损失。

(10) 如在服务期内因乙方原因造成安全事故，甲方有权单方面解除本合同。乙方须承担因安全事故给甲方造成的实际经济损失，并支付合理的违约金。违约金的金额为事故发生月度服务费的三倍。

(11) 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一个月内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即解除本合同，并追究乙方的违约责任，乙方需承担包括但不限于向甲方赔偿损失及支付合同价款 10%的违约金等违约责任。

(12) 乙方出现破产清算、重组、兼并或被债权人接管经营等事实的，甲方有权解除本合同，并追究乙方的违约责任，乙方需承担包括但不限于向甲方赔偿损失及支付合同总价款 10%的违约金等违约责任。

(13) 上述违约金和赔偿损失，甲方有权从乙方每季度服务费中直接扣除违约金和赔偿的损失费。若扣除后违约金仍不足以覆盖，乙方应在支付下一个季度服务费前补足剩余部分。”

7. 不可抗力

(1) 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

(2) 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，

以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

8. 合同的解除

有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

(1) 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

(2) 因合同一方根本违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

(3) 因法律规定或上级政府行政决定终止居家养老服务政策致合同无法继续履行的；

(4) 本合同约定的其他情形。

有权解除合同的一方，应当于上述解除事由发生之后十五天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

9. 合同转让

本合同权利和义务全部不得转让，但甲方因政府行政职能变动而转让的除外。

10. 合同生效

本合同在三方签字盖章后生效。

11. 附则

11.1 争议解决

如因履行本合同发生争议的，三方协商解决，协商不成的，由德清县人民法院诉讼管辖。

11.2 合同份数

本合同一式八份，甲乙三方各二份，招标代理机构一份，政府采购管理机构一份。

以下无正文

甲方一盖章:



乙方盖章:



甲方一代表签字:

乙方代表签字:

甲方二: 盖章:



甲方二: 代表签字:

徐建松

王如

年 月 日



