

2025 年椒江区葭沚街道居家养老服务采购项目

合 同 书

甲方：台州市椒江区人民政府葭沚街道办事处

乙方：浙江懿家科技有限公司

二、合同主要条款

项目名称：2025 年椒江区葭沚街道居家养老服务采购项目

项目编号：YHZB-2025-0415

甲方：（采购人）台州市椒江区人民政府葭沚街道办事处

乙方：（成交供应商）浙江懿家科技有限公司

甲、乙双方根据 2025 年椒江区葭沚街道居家养老服务采购项目竞争性磋商 采购的结果，签署本合同。

一、合同文件：

1. 合同条款。
2. 中标通知书。
3. 更正补充文件。
4. 招标文件。
5. 中标供应商投标文件。
6. 其他。

上述所指合同文件应认为是互相补充和解释的，但是有模棱两可或互相矛盾之处，以其所列内容顺序为准。

二、合同内容

- 1、甲方委托乙方为其提供购买居家养老服务。
- 2、甲方委托乙方提供服务的对象和区域
 - （1）养老服务对象：葭沚街道范围内符合养老服务要求的对象。
 - （2）服务区域：葭沚街道

三、合同金额

服务内容	数量	单价	总价（元/年）
居家养老上门服务	/	<u>73620</u> 元/年	按实结算，如超出财政补贴标准，费用由乙方自行承担。
街道级居家养老服务中心	<u>1</u> 家	<u>150000</u> 元/家/年	<u>150000</u> 元/年
城乡社区（村）居家养老服务照料中心活动组织及运营保障	<u>24</u> 家	<u>15000</u> 元/家/年	<u>360000</u> 元/年

城乡社区（村）居家养老服务照料中心助配餐配送费补贴	<u>24</u> 家	<u>15000</u> 元/家/年	按实结算
“老省心”综合体活动组织及运营保障	<u>1</u> 家	<u>15000</u> 元/家/年	<u>15000</u> 元/年
“老省心”综合体助配餐配送费补贴	<u>1</u> 家	<u>15000</u> 元/家/年	按实结算

注：1、根据台州市人民政府办公室关于印发推进全市基本养老服务体系建设的实施方案的通知（台政办发〔2023〕29号）、台州市椒江区人民政府办公室关于贯彻落实《台州市居家养老服务条例》的实施意见（椒政办发〔2023〕88号）规定。本项目街道级居家养老服务中心：15万元/家/年；城乡社区（村）居家养老服务照料中心（“老省心”综合体）：3万元/家/年（其中15000元用于照料中心（“老省心”综合体）活动组织及运营保障，15000元用于助配餐配送费补贴）根据实际运营家数及综合检查结果结算，养老服务中心及照料中心（“老省心”综合体）点位以甲方为准。各城乡社区（村）居家养老服务照料中心（“老省心”综合体）的配送费补贴总额供全街道统筹使用。

2、居家养老上门服务按实结算，如超出财政补贴标准，费用由乙方自行承担。

四、服务期

本项目服务期最长为三年（2025年7月1日至2028年6月30日）。采用1+1+1模式，合同一年一签。在签约合同服务期满一个月前，甲方将视乙方在合同服务期内的工作表现，且项目内容和资金符合采购预算安排或要求，可将合同承包期续签1年，最多续签2次，如甲方决定不再续签，不视为违约。（若该年度服务期限未满，项目采购金额累计达到预算价时，甲方有权提前终止）

本合同服务期限为一年，从2025年7月1日起至2026年6月30日止。

五、结算方式

合同生效、具备实施条件并待上级资金拨付到位后于10个工作日内支付居家养老服务（照料）中心、“老省心”综合体托管运营服务金额的40%作为预付款（15万元*养老服务中心实际运营家数+3万元*照料中心实际运营家数+3万元*“老省心”综合体实际运营家数，乙方需要提供相同金额的预付款保函），合同剩余金额根据乙方实际服务数量进行结算。乙方各类违规行为处罚款在支付款

项中直接予以扣除。

支付款项均优先从预付款中扣除，若合同期满，预付款仍有结余，乙方须在7个工作日内退还至甲方指定账户。

(1) 居家养老上门服务

根据乙方在甲方指定平台中实际有效的服务量*综合单价进行结算，11月底支付已完成居家养老上门服务金额，合同期满后支付剩余金额。

(2) 居家养老服务（照料）中心、“老省心”综合体托管运营服务

按实际运营家数和实际运营月份数结算，15万元/家/年（3万元/家/年）*实际运营家数*综合检查结果的结算率*实际运营时间（其中1.5万元/家/年助配餐配送费补贴，按实际配送量*送餐上门综合单价*综合检查结果的结算率进行结算支付）。合同期满后，根据日常检查和年度综合检查结果，由甲方组织相关人员进行评定，待上级资金拨付到位后于10个工作日内支付：

评定结果为优秀的，综合检查结果的结算率为100%；

评定结果为良好的，综合检查结果的结算率为80%；

评定结果为合格的，综合检查结果的结算率为60%；

评定结果为不合格的，不予支付并终止合同。

甲方付款前，乙方应先按甲方要求开具发票，否则甲方有权延迟付款。

六、履约保证金

本项目履约保证金为合同金额的1%。可采用银行保函、保险机构保证保险保单、保兑支票、银行汇票或支票非现金形式，服务期满后无违约情况一个月内退还，如有违约情况，退还剩余部分。采用保函保单方式的，应当保证其有效期截止日须为所有活动结束止。保证金在合同签订前提交。

七、服务要求

1、乙方须按照甲方要求将所有服务项目实时、准确录入甲方指定的平台。

2、乙方应按照建立的制度及标准完成日常工作，并编写服务记录等工作台账。

3、乙方对服务对象的服务需求应定期进行调查、评估。及时调整、更新、拓展服务项目，提高服务运营的可行性和可持续性。

4、乙方应建立服务团队的内部检查和监督机制。在开展日常工作的同时，定期开展服务满意度调查，满意度应保持在80%以上，并根据满意度调查的结果进行研究分析，持续改进服务质量，投诉解决率应达到100%。

5、乙方应建立完善的财务管理制度。

6、乙方应向服务对象说明上门服务的内容、服务要求、服务价格。并将服务内容、服务要求、服务价格制作成手册发放给服务对象，手册须注明服务人员的联系电话及乙方接收投诉的联系电话。

7、针对老人特点，制定个性化服务。

八、项目需求

1、居家养老上门服务

居家养老上门服务清单

序号	服务分类 (一级目录)	具体内容 (二级目录)	定义	描述	综合单价 (元)	最低服务时长 (分)
1	助餐	送餐上门	根据老年人需要,将餐食送达老年人的家中或者其他指定地点。	根据送餐计划,组织送餐人员按照既定路线和时间表进行送餐。做好保温工作,确保餐食的新鲜。送餐人员了解每位接受者的具体需求和送餐地址。	2	3
		堂食服务	在专门的设施或场所内为居家老年人提供餐食服务。	在指定时间内提供堂食服务,做好用餐环境的安全卫生工作,餐具必须经过消毒后方可使用。开餐时间,维护好老人的用餐秩序。根据老人的需求,为老人提供餐食。对于有特殊需求的老人,需提供预订套餐,面点等特殊服务。	10	15
		协助进食	为无法用餐的老年人提供喂食服务。	在合适的环境中,将老年人调整为合适体位后,进行喂食,喂食前后需清洁餐具、餐台以及老年人个人卫生,	10	15

				并叮嘱餐后 30 分钟再卧床休息。		
		鼻 饲 进 食	为已安装鼻饲管的老年人提供鼻饲灌注服务。	此服务由经过培训的服务人员进行。 在合适的环境中，检查鼻胃管使用状态，调整食品温度，将老年人调整为合适体位后，进行灌注。灌注前后整理床单，清洗用物，消毒灌注器。服务完成后准确记录鼻饲时间和量。观察老人有无腹胀等不适症状并记录。	10	15
		上 门 烹 饪	使用老人家中炊具进行食材清洗、菜肴烹调。	前往老人指定地点，利用老人家中厨房环境，清洗食材，烹调指定菜肴，单次服务烹调菜肴数量不超过 5 个，服务前后清洗炊具，恢复厨房摆设。	15	22.5
2	助浴	上 门 洗 浴	服务人员携带专业助浴工具、借助老年人家庭洗浴环境和设备，为老年人提供居家洗浴服务的活动	配置两名服务人员，携带随身助浴工具，前往老年人住所，借助住所洗浴环境和设备，提供助浴服务。需先行评估老年人身体状况以及居住环境是否满足洗浴要求，服务时需要注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，涂抹润肤膏，擦干身体，吹干头发，更换	30	45

				衣服，服务后再次测量老年人生命体征，应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。		
		流 动 洗 浴	利用专门的可移动洗浴设施设备和专业的服务人员，协助老年人完成洗浴的过程。	至少配置两名服务人员，一台专业流动洗浴设备。需先行评估老年人身体状况以及居住环境能否满足流动助浴需求，而后将老年人从家中移动至流动洗浴设备中，进行助浴服务。期间时刻注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，涂抹润肤膏，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征，并将老年人送回家中。	15	22.5
		定 点 助 浴	在服务机构定点设施或场所内为老年人提供洗浴服务	配置两名服务人员，在服务机构定点设施或场所内为老年人提供洗浴服务，服务前测量老年人生命体征，服务时需要注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征，应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。	15	22.5
		擦 洗 身 体	用清洁工具擦拭身体	携带随身工具，前往老年人住所为老年人提供服务，擦	15	22.5

				浴服务过程中注意环境温度，水温，足部、会阴应用专用水盆、毛巾。擦洗完成后，为老年人更换干净衣裤，盖好被子，清理环境，并对工具进行消毒处理。		
		中 医 疗 足 浴	采用药物煎汤，将双足浸泡、洗浴、按摩的一种疗法	结合老年人意愿以及身体状况，挑选药物煎汤，用温水和毛巾清洁双脚，去除脏污和角质，以温和的方式推拿足底穴位和经络，促进血液循环，足浴完成后用干净的毛巾擦干水分，并涂抹适量的保湿霜，保持足部的湿润，并对工具进行消毒处理。	15	22.5
3	助洁	头 部 清 洁	头部清洁（含洗脸、梳头、理发洗头、剃须、清理耳内耵聍等）	协助老人进行洗脸梳头（冬季应准备热水），为老人洗头，动作需要轻柔，洗完头后需要把头发吹干。剃须采用安全电剃须刀，禁止使用老式刀片，适度清理耳内耵聍。	10	15
		口 腔 清 洁	口腔清洁（含刷牙、漱口、义齿清洗等）	准备牙膏、牙刷、水杯、水、毛巾、防水垫、润唇油等物品。需先行评估老年人身体状况是否适合此项服务，协助老人调整姿势，开始服务，用毛巾擦净口角水渍，口角干裂时可涂抹润唇油。义齿	10	15

				清洁需准备、浸泡专门的清洁剂，而后在流动水中刷洗干净。		
		手足清理	泡脚、修剪趾甲等手足清理	准备脚盆、温水、清洁剂、毛巾、修剪工具等。手足清洗用具需分开，在适宜水温中充分浸泡、擦洗，去除手足污垢，使用修剪工具修剪指（趾）甲后用。锉平指（趾）甲边缘。服务后清理现场，并对工具进行消毒处理。	10	15
		排泄清理	为老人开展协助如厕、更换尿不湿等排泄物清理服务	协助卧床老人如厕，清理排泄物，帮助老人清洁私密处，换尿不湿，换贴身衣服。	10	15
		床上清洁	为老年人提供更换床单被罩，床位清洁，擦拭整理等床上清洁	清理老人床上污垢，更换床上用品，保持床位干净整洁。	10	15
		洗涤服务	为老年人提供衣物、床上用品、窗帘等物品洗涤及晾晒服务。	使用老年人家中设备分类洗涤老年人衣物、床上用品、窗帘等物品，贴身衣物需进行适度消毒。如无清洗环境或者其他原因需在非老年人家中清洗，可叠加“代办代购”收取费用。	10	15
		居室基础清洁	为老年人提供居室、卫生间、	自带清洁工具，上门清洁老年人家中环境卫生，包含居	10	15

			厨房、客厅等房间的日常清洁	室、客厅、卫生间、厨房、阳台等区域，清洁不同区域需使用不同的工具以及毛巾，避免造成交叉污染。卫生间需要适度消毒，服务完成后带走居室所有垃圾。		
4	助行	协助下床活动	协助老人下床活动	协助身体不便的老人平移下床进行活动，指导老年人开展适度的锻炼。	10	15
		借助器具移动	利用专业辅助工具协助老人下床活动	协助身体不便的老人平移至床边，利用器具下床进行活动。	10	15
		康复服务租赁	为有需求的老年人提供康复辅具租赁服务	抵扣老年人租赁康复辅具的租金费用，不包含押金。设备租赁结束后，需进行安全检查和消毒处理。	1	1
		外出陪同	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	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。	10	15
		代办代购	为老年人提供代购、代缴、代订、代为申请等相关服务（含交通费）	对接受委托的代办事项，应按照口头或书面的约定，准确记录所代办事项的内容、要求。必要时，应当向委托人口述一遍委托事项，请委	10	15

				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，不得向他人泄漏老人个人信息。使用老人个人物品如手机、社保卡等提供代办服务时，应得到老人或相关第三方同意，并保证物品安全。应当保留代办服务的相关记录。		
5	助医	△ 体 征 检测	对老人进行全面身体检查，包括血压、血糖、血氧、尿酸、心跳等常规检查和监测。	携带专业医疗设备上门为老年人测量血压、血糖、血氧、尿酸、脉搏等生命体征，其中血糖、尿酸等破皮检测，需要有医疗资质的工作人员操作。测量数据需进行记录，为老年人建立健康数字档案，并提供健康指导。	2	3
		△ 用 药 指导	药物使用指导，综合评定目前用药安全情况	由拥有专业资质的医疗人员提供服务。医疗人员综合运用医药学知识，向老年人说明药物使用方式，并安排和督促老年人按时用药，提高患者用药依从性。综合评定老年人当前用药情况，避免不良反应。	2	3
		△ 康 复 训练	提供康复训练开那个服务帮助此老年人改	由具有专业资质的康复人员，通过不同的治疗手段，如物理治疗、作业治疗、康	10	10

			善功能障碍,提高生活能力和质量。	复工程、康复护理、中医治疗、心理咨询、文体治疗等方式,结合不同的服务,如机构康复治疗、社区康复治疗、居家康复治疗等为服务对象改善功能,提高生活质量。		
		△ 基础医疗护理	由专业人员为老年人提供基础医疗护理,主要包含鼻饲管、导尿管、造口等护理。	由拥有专业资质的医疗人员提供服务。清理饲管、导尿管、造口,保持畅通,评估管道使用情况,进行更换。	10	10
		△ 按摩理疗	为老年人提供头面部、四肢、腹部、腰背等部位按摩;通过专业设备,为老年人提供中频电治疗,红外线治疗等理疗服务。	由拥有专业资质的医疗人员提供服务。按摩需要轻柔缓慢,操作人员需要手套之类的卫生措施,时间均控制在30分钟内。	10	10
6	助急	安全设施配备	根据老年人的需求,为老年人居住环境配置相匹配的智能监控设备和监测设备,保障老年人居家养老安全。	在老人家中安装一键呼叫装置、燃气报警装置、烟感探测器、人体感应探测器、门磁感应器等智能化安全设施。通过数据分析、报警响应等手段为老年人提供7*24小时安全监管服务	1	1

		○ 紧急援助	老年人生命、财产遇到危险时，提供紧急帮助和上门救援。	为老年人提供紧急救援服务，包含走失带回，上门急救，紧急送医等。	1	1
		日常维修	为有需求的老年人提供各类入户维修服务	上门为老年人提供水电、小家电的维修服务。含水龙头、马桶水箱、阀门、浴缸、水管、面盆的防水堵漏。插座、灯具维修、电线短路检查与维修。此费用仅包含上门维修人工费用，不含材料。	10	15
		○ 定期探访关爱	根据老年人或者其家庭成员的意愿，定期上门探访老年人	服务人员定期上门，通过探访，了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况，评估老年人身体状态，协助老年人获取福利待遇，检查并提醒安全隐患，收集老年人服务需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。	1	1
7	其他	适老化改造	对老年人居室进行改造提升，解决老年人在如厕洗澡、起居行走、康复护理等最基本、最迫切的需求	聚焦老年人安全、健康、出行便利等功能性需求，参照《浙江省适老化改造实施方案》对老年人居室进行改造提升。	1	1

		精神慰藉	为老年人提供心灵需求和情感状态的关注、支持和关怀。	采取读书读报帮助老年人了解时事，向老年人讲授智能电子设备使用方法，与老人谈心聊天、提供心理沟通安慰，帮助老年人与亲属进行在线交流、视频探视等，促进老年人身心健康和保持积极的生活态度。	10	15
		○政策咨询	为老人进行爱心卡及其他养老方面政策宣传解读	为老人进行爱心卡及其他养老方面政策宣传解读	0	0

注：

(1) 含○号的服务项目需为每个老人提供；

(2) 含△号的服务项目由具备相应资质的人员提供。

(3) 享受居家养老上门服务补贴、护理补贴的困难老人，服务对象数量、名单由甲方提供，以实际完成服务量结算。如超出财政补贴标准，费用由乙方自行承担。乙方应协助符合条件的困难老人申请养老服务补贴、护理补贴。

(4) 根据台州市椒江区民政局、台州市椒江区财政局关于《健全困难老年人补贴制度》的通知（椒民政〔2024〕46号）的补贴标准执行（如政策调整，按最新标准执行）。每个老人均需同时配备线上服务和线下服务内容，并可根据乙方的报价结合自身补贴标准自主组合选择服务内容。

(5) 乙方须无偿配合甲方完成辖区内的养老服务爱心卡等相关工作任务。

(6) 乙方须核对服务对象实际补贴金额，确保上传的数据的真实性、准确性。

(7) 乙方须保证堂食服务项目提供的餐食菜品与数量至少为一荤两素。

(8) 乙方须自备上传指定平台所需的爱心卡 Pos 机等机具。

(9) 1 个“爱心分”可兑换 1 元人民币等值养老服务。

(10) 乙方应在老人的认同下，开展延伸和拓展市场化服务包括陪同外出、文化体育、其他家政类服务等个性化服务，相关服务记录纳入爱心卡系统。

(11) 乙方汇总服务清单，报甲方审核，甲方审核盖章后报区民政局结算资

金。

2、居家养老服务（照料）中心托管运营服务

街道级居家养老服务中心					
项目	内容	服务对象	服务内容	要求	收费方式
服务内容	1、生活服务	无传染病，有生活照料需求的老年人	助餐服务： 服务中心设有怡家社区食堂、老年食堂助餐或设就餐点助餐；	①符合食品安全法律法规的规定； ②重点保障家庭无法解决就餐问题的老年人就餐需求； ③提供中（晚）餐（必要时提供早餐）的堂吃、领餐，满足老年人就餐需求，主要是享受政府养老服务补贴的老年人； ④尊重老年人的饮食生活习惯，注意营养、合理配餐、每周有食谱， ⑤建立完善的配送餐登记、管理等工作台账 ⑥服务时间不少于 300 天 / 年。 ⑦同时开展助配餐服务，助配餐从业人员必须取得健康证明后方可上岗，健康证需上墙公示。（含配送费用）。	收费标准=居家养老上门服务清单各个项目的综合单价，清单未包含部分由甲方和乙方协商或市场调研共同确定，服务对象支付。
			助浴服务： 服务中心设有助浴功能空间的；	①助浴前后进行安全提示，对老年人身体状况进行评估； ②根据四季气候状况、老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温、浴室内通风； ③助浴服务应有家属在场。	
			助洁服务： 服务中心组织助洁生活服务；	①每月至少组织 1 次为老年人免费理发、剪指甲、助浴、量血压等日常生活服务，每次服务活动时间不少于 1 天。	
			洗涤服务： 集中送洗（机洗）；	①洗涤前检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属； ②取送衣物时，做到标识清楚、核对准确、按时送还。	
			上门服务： 根据服务中心的上门服务项目提供服务。	①服务人员持有效健康证明，并具备相应的技能； ②遵守职业道德，保护老年人隐私； ③服务人员注意个人卫生、干净	

			整洁； ④语言文明、态度热情，细致周到、操作规范； ⑤服务结束后，接受服务对象评价或第三方评价。	
2、康复护理服务 （依托卫生服务机构、护理站或具有资质的医生、护士为有需求的老年人提供服务）	因肢体、智力等轻、中度损伤以及急慢性疾病和老龄化带来的功能障碍的患者，包括肢体术后、偏瘫、轻中度失智、残疾以及患有慢性病的老年人等。	健康咨询和指导： 提供养生保健、慢性病管理与预防、失智症干预等咨询服务，开展常见病护理指导和用药指导等； 健康监测： 提供体温、脉搏、呼吸、血压、血糖、心率监测等服务； 康复辅助锻炼： 采取群体康复和个体康复形式，辅助老年人进行肢体功能性康复锻炼、智力康复和保健性康复，帮助减缓机能退化，恢复功能和自理能力； 链接有康复诊疗的资源，为老年人开展巡诊和康复活动，服务时间不少于1次/月，每次累计不少于20人。 用药提醒： 严格按医嘱提醒老年人按时按量用药。	①康复辅助须符合每个老年人的生理、心理特点； ②康复辅助锻炼过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤，若长者出现不适，立即停止服务并迅速处置； ③根据需要配备相应的康复设施设备，建立老年人健康档案，进行完整服务记录，健康档案妥善保管，保护个人隐私。	采取无偿和有偿服务相结合的方式，服务费用由甲方和乙方协商或市场调研共同确定，服务对象支付。
3、托养服务	①有日托或全托服务需求的老年人； ②健康状况稳定，无传染病，精神状态、行为习惯等适应集体生活；	助餐、助洁、日间照料等。	为区域内的老年人提供日托服务，向长期照料老人的家庭提供喘息服务。	采取有偿服务方式，服务费用由甲方和乙方协商或市场调研共同确定，服务对象支付。 半日托、全日托等；按护理

	③家庭无人照顾老年人优先。			等级差别收费。
4、家庭支持服务	失能、失智老年人的家庭照顾人员,包括家属、保姆和邻居。	提高家庭照顾人员的专业照顾能力,减轻长期照顾服务带来的身心压力: ①照顾技能培训:包括生活服务技能、康复护理技能、应急救援技能等; ②常用知识普及:包括健康饮食、药物管理、失智预防等; ③心理知识辅导:包括心理疏导、舒缓护理、生命教育等。	①开展照顾技能实操培训、常用知识普及宣传、心理知识辅导讲座,总人次不少于100; ②培训、宣传或讲座每季度不少于1次,每次服务不少于60分钟。	免费服务。
5、开展社会工作、心理疏导服务(服务人员: ①专职或兼职社会工作者、心理咨询师的人员。 ②具有社区工作经验的工作人员。)	有需要的老年人及其家庭。	采取个案、小组活动、社区活动相结合的方式,为老年人提供文化活动、心理慰藉、政策咨询、个案辅导、链接资源。	①有规范的服务流程、制度和人员职责; ②全面链接政府部门、医疗机构、养老机构、社会组织、(社区)村等各方资源,为居家老年人提供养老服务资源介绍、老年人福利政策指导现场政策咨询和资源共需对接服务; ③对未托管和未设有照料中心的社区(村)内服务对象个案定期进行评估并进行探访关爱,有量表、有记录、有防范措施,并建档保存,个案不少于5个; ④开展以健康促进和营造为目的的大型健康义诊和倡导活动,邀请专家在社区开展法律维权、心理、健康生活、文体、亲子、便民、康复锻炼等专题讲座和活动不少于10次,总参加老年人不少于300人次; ⑤以弘扬传统文化为主题,以中秋、重阳、元旦、春节、元宵、端午等传统节日为契机,开展传统节庆活动不少于6次,营造浓厚的社区节日氛围,总参加老年人不少于300人次;	免费服务。

				⑥开展以老年人健乐生活为目的的运动趣味活动不少于10次，参加老年人不少于300人次； ⑦开展以乐龄小组为载体的“老有所学”活动，结合老年大学和老年学堂课程，在服务中心内总活动不少于12次。	
	6、开展康复辅助器具租赁服务	为居家老年人提供康复辅具租赁服务。	租赁辅具种类： 轮椅、拐杖、助行器等。	租赁辅具管理： 确保器具有展示有维护，必要时提供上门安装维修服务，对服务项目和收费情况进行公示，回收后进行清洁消毒。	采取有偿服务方式，服务费用由甲方和乙方协商或市场调研共同确定，服务对象支付。
开放时间	1. 夏令时：周一至周日，早上 8:00—下午 5:00；冬令时：周一至周日，早上 8:00—下午 4:30； 2. 如遇法定节假日及特殊情况，根据甲方统一安排执行。				

城乡社区（村）居家养老服务照料中心（“老省心”综合体）		
项目	内容	要求
服务内容	管理要求	1、应有稳定的服务队伍、服务能力及经济实力支撑，保持中心常态化运行。 2、应建立健全服务管理的各项规章制度，包括财务管理制度、食品安全管理制度、托养服务管理制度、入住评估制度、消防安全管理制度、突发事件应急预案等。 3、应明确服务项目、收费标准及服务流程并进行公示，实施公开承诺服务。 4、各类规章制度、职业证照、服务项目、收费标准、工作流程、服务承诺等应上墙公示。 5、应建立辖区老年人基本信息数据库，包含老年人基本信息、生活状况、健康信息等，掌握并完善服务需求信息，使用通用管理系统，及时更新完善数据。 6、合理设置管理办公室（场所），配备服务电话和网络，接受服务对象、信息处理的服务要求，配备托管中心运营所涉及的设施设备以及所有设备设施的维护，涉及固定资产维护，可同属地村社协商解决。 7、开展特需老年人关爱探访活动，实现服务辖区空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人每月至少探访一次，形成探访记录，并提供相应援助服务。 8、相关服务信息数据应录入或对接“浙里康养”系统平台和“老省心”应用平台，将托管中心配备的视频监控接入“浙里康养”、“老省心”物联网体系，实现养老服务智慧化综合监管。 9、提供服务时，应具有与老年人的沟通技巧，注意个人卫生、干净整洁，理解老年人的服务需求，尊重老年人的生活习惯、宗教信仰，语言文明、态度热情，细致周到、操作规范。 10、服务结束后，应接受服务对方评价或第三方评价。应设立意见簿（箱），公开投诉

	电话。 11、每个点位除开展日常运行外，每月至少开展 1 场集中为老活动（包含不局限于娱乐、学习运动、健康管理、康复等），每场活动不少于 20 人。 12、乙方应当协助片区内开设的怡家社区食堂和村社老年食堂（含助餐点）开展助配餐。老年食堂或是老年助餐点需符合市场监管部门建设要求，并通过部门联合验收确认，助餐点位需通过甲方和民政部门验收确认。每个点位助配餐服务不少于 300 天，每个点位助餐服务不少于 20 人 / 天（配送费由乙方负责）。 13、按照消防要求，为各点位配齐灭火器等消防器材，并定期检查，每半年应至少开展 1 次消防或突发事件应急预案演练。 14、每季度以书面形式向甲方汇报项目工作进度情况。 15、活动（讲座）开展前须进行必要宣传，如悬挂横幅、粘贴海报等宣传方式，横幅或海报内容须符合活动（讲座）主题并事先同甲方确认。 16、上传活动（讲座）的签到册、活动照片（须带有起止时间及地点的水印）。
开放时间	1. 项目周期内确保每个照料中心（“老省心”综合体）不少于 300 天的常年开放时间，夏令时： 周一至周日，早上 8:00—下午 5:00； 冬令时：周一至周日，早上 8:00—下午 4:30； 2. 如遇法定节假日及特殊情况自行调整。

注：

（1）项目团队需配备 1 名项目负责人，负责统筹安排服务（照料）中心运、“老省心”综合体营管理工作；

（2）居家养老服务中心需配备不少于 3 名与服务相适应的工作人员，其中持证护理员不少于 1 名，熟练掌握计算机办公软件，落实服务中心具体的服务功能，不得由其他养老服务中心专职管理人员兼任其他有需要的专兼职技术人员。每个城乡社区（村）居家养老服务照料中（“老省心”综合体）心需配置 1 名以上兼职助老员。每 5 个照料中心（“老省心”综合体）至少配备一名全职管理人员，负责照料中心每周的卫生保洁、综合管理和各项服务的落实。

（3）若在不定时检查中，被发现团队在岗人数减少一半及以上的，甲方有权终止合同。每 5 个照料中心配备的一名全职管理人员，抽查中管理人员连续三次不在岗，甲方有权取消该 5 个照料中心当年的服务点位。

（4）服务中心、照料中心、“老省心”综合体运营中，须设置台账，建立基本的档案管理制度，建立老年人健康档案。

（5）在有条件的街道级居家养老服务中心需设立夜托床位，有条件或有需要的照料中心可开设夜托服务。

（6）乙方须在每月 25 日前，向甲方上报一次本月工作情况及下月工作计划。

3、其他需求

（1）乙方提供的服务完成率要达到 100%；

（2）乙方提供服务时，应同时详细记载服务（照料）中心名称、服务对象、

服务内容、服务时间、服务人员等信息，服务结束后需由服务对象签字确认并由相应工作人员签字确认；

(3) 乙方需根据服务信息建立完善的服务档案；

(4) 乙方如涉及服务造假，或被举报经核实，扣 100 元 / 起。居家养老服务工作被老人、家属、村社等投诉，经核实，每起扣 500 元。

(5) 乙方需接入省市智慧养老服务平台，依托浙里康养、台州民政智慧养老服务和监管平台开展服务。

(6) 乙方应根据甲方要求，在指定平台内注册一定数量的持证养老护理员。

(7) 服务人员须持有健康证上岗，其中特定项目的服务人员还须具备相应的资格证书，乙方应定期对服务人员进行职业道德、业务能力、服务规范、突发事件应急响应等方面的培训。

(8) 服务人员应统一着装（体现乙方名称或品牌等标志），佩戴工作牌。

(9) 建立服务人员的工作职责、服务管理制度、服务质量跟踪回访制度、安全管理制度及突发事件应急预案处理方案等。

(10) 服务承诺、服务流程等与服务对象相关的规章制度应上墙公示。

(11) 乙方在服务过程中发现符合养老服务补贴或养老护理补贴条件的老人未享受补贴的，及时反馈甲方，按程序办理审批手续或在“浙里办”协助办理申请手续。

(12) 乙方应托管家庭养老床位系统，包括设置家床报警处置专员，制定紧急预案，建立报警处置台账等。服务人员后台接收到紧急呼叫器、门磁感应器、可燃气体报警器等家床设备触发的报警信息后，应在 5 分钟内电话联系老人或家属询问情况，视情前往现场处置或联系 110、120，并做好后续跟进工作。

(13) 乙方与甲方签订项目合同后 30 天内，乙方应在甲方指定地点安装长者认知训练系统产品供老人使用，逾期未安装的，甲方有权解除合同。

九、评估要求

1、组织实施和风险控制要求

乙方应提供符合本项目目标的实施方案，在本项目开展前，乙方需提供项目的组织架构，各阶段实施进度和预期成效。项目实施过程中，对各类活动要做好前期安全防范工作，做好突发风险应急预案，活动期间确保服务对象安全。对于每次提供的服务，事后要有意见反馈、评估和总结；对于每次活动，要做好备案，活动时间、内容成效要做记录归档。

2、项目监管要求

项目执行过程中乙方须接受甲方的检查，向甲方每月准时递交项目业务活动表和项目完成情况表，每季度递交季度报表，项目结束后向甲方准时递交项目终期报告。

3、从业经验与专业能力要求

实施该项目的乙方应确保在项目实施过程中团队成员需有居家养老服务的相关从业经验。可以有效地组织完成项目的推进及相关工作。

4、项目评审需提供的材料、档案要求

(1) 总体要求

项目完成后，由甲方组织相关部门人员对项目承接方完成项目情况进行评审打分，项目承接方按要求提供项目完成的相关证明材料和档案资料；若项目承接方提供的证明材料和档案资料不完整，视同未完成相应项目。证明材料和档案资料包括但不限于以下内容：

①服务对象档案，志愿者、实习生、外聘人员等相关人员完整名单，档案及名单需包含上述人员的身份证号、联系电话、联系地址等内容；

②若项目活动中参与人员身份或资质有特定要求的，须保存其身份或资质证明文件的复印件；

③项目实施过程中应开展满意度调查，并做好调查问卷分析；

④项目日常活动应有记录及服务对象的反馈意见，主题活动或讲座、培训等应有参加人员（服务对象、工作人员及志愿者等）签到表、计划、通知、小结等材料，拍摄的照片、录像等资料应显示日期；

⑤与项目有关的成果或产出，如出版物、报告、会议日程、录像/录音带、光盘以及新闻报道等。同时，乙方须向甲方提供台账、项目决算表、项目总结报告等相关数据资料。

(2) 工作模版

为便于项目承接方直观理解提供证明材料、档案资料的重要性、必然性，制定了项目“会议”、“培训”、“主题活动”三个常规活动材料档案工作模版，以便于项目承接方按此模版要求执行。

①会议

须提供的相关证明材料和档案资料包括但不限于：会议通知、会议方案、会议议程、参会人员签到表、会议服务单位提供的费用原始明细单据等凭证，工作人员数量、资质、职务、职称，会议照片或会议录像，会议小结。

②培训

须提供的相关证明材料和档案资料包括但不限于：培训通知、培训方案、培训议程、培训服务对象签到表、培训服务单位提供的费用原始明细单据等凭证，工作人员数量、资质、职务、职称，聘请师资的数量、资质、职务、职称，身份证号、讲课费签收单，培训照片或培训录像，培训小结。

③主题活动

须提供的相关证明材料和档案资料包括但不限于：每次主题活动服务对象档案（包括服务对象的身份证号、联系电话、联系地址），社工、志愿者、实习生、外聘人员名单（包括身份证号、联系电话），若主题活动中参与人员的身份或资质有特定要求，须提供其身份或资质证明文件的复印件；主题活动参加人员（服务对象、工作人员、志愿者、特定人员）签到表，主题活动计划、主题活动通知、主题活动小结等材料，主题活动照片或主题活动录像；主题活动调查问卷及分析材料，每次主题活动记录及服务对象的反馈意见；与主题活动有关的新闻报道，使用物资需注明品牌、规格、型号，相应台账、主题活动总结报告。

十、项目移交及移交回转

1、本项目移交内容为固定资产（包括但不限于设备、设施、工器具）以及无形资产（包括但不限于技术文件、资质证书文件）。

2、移交方式：合同签订后，由甲方和乙方共同对固定资产移交（所谓现状移交是根据合同签约时的现状不动产实物移交，与实物质量、功能和资料能否满足运行和验收要求无关，甲方提供清单，乙方默认接收使用；在接收前十日内，双方共同对固定资产和无形资产进行清点造册并签署移交确认函，以及无形资产进行清点造册，双方共同签署移交确认函，即视为清点移交终结）。如因办理上述移交，涉及相关的费用由乙方承担。

3、因甲方原因不能按时移交的，其后果和责任由甲方承担。反之，由乙方负责。

4、移交回转内容：本项目设施、设备及工器具等；与本项目运营有关的手册、制度、技术文件、资格、资质等文件资料；本项目运营期间所产生的记录、档案资料等。

5、移交回转清单：乙方需在运营期满前 2 个月提交所移交回转的项目清单：如设施、设备、工具、备品备件、技术文件、资质文件等。甲方和乙方根据清单进行清点和复核，清单上所列设施、设备、工具、器材等均应处于可正常使用状态，正常磨损除外。

6、移交回转方式：在运营期满前 1 个月内，由甲方会同乙方共同完成本项目的移交回转工作，共同完成有关本项目移交回转内容的清点和复核工作，并签

署预移交回转备忘录。双方最终确认完成移交回转工作，将正式签署移交回转备忘录，正式签署移交回转备忘录当天即为运营期满之日，将由甲方的管理人员负责本项目的运营维护工作。如因办理上述移交回转，涉及的相关费用由乙方承担。

7、因甲方原因不能按时移交回转的，其后果和责任由甲方承担。反之，由乙方负责。

十一、监督检查

1、乙方在投标书中承诺的所有事项在中标后均纳入双方的履约内容。如因乙方原因未按投标文件要求履约到位，甲方有权终止合同并没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

2、项目实施过程中，甲方会组织相关人员对各服务中心、照料中心、“老省心”综合体及居家养老上门服务实施情况进行定期、不定期和年度综合的检查，以此评定实施质量。

3、检查说明：对街道级居家养老服务中心进行一年至少 10 次的日常检查及年度综合检查；对照料中心（“老省心”综合体）进行一年至少 10 次日常随机抽查及年度综合检查，对居家养老上门服务实施情况进行一年至少 10 次日常随机抽查及年度综合检查。

4、发现不符合服务条款的，每发现一次罚款 1000 元，未及时整改罚款 2000 元；投诉工作人员不按要求服务的，经查实，每例罚款 500 元；以上各项罚款在合同结算款中扣除，每次检查如发现超过 3 例不符合服务条款的，甲方有权解除合同。

十二、其他要求

1、若遇突击检查等特殊情况，乙方须无条件配合甲方完成相应工作。

2、乙方需配备一体化养老服务后台系统并在服务期内提供系统免费服务，乙方不得收取任何费用。

3、责任界定

（1）乙方须按国家有关规定为工作人员购买工伤保险、社会保险及人身意外伤害保险等与居家养老服务网点运营及老省心综合体托管运营有关的一切保险。要求工伤保险应保尽保，人身意外伤害险全覆盖，纳入考核。因未办理作业人员保险引起的纠纷投诉等，由乙方自行承担，与甲方无关。

（2）乙方须按有关规定采取严格的工作安全措施，承担由于自身安全措施不力造成的事故责任和因此发生的费用及后果。运维管理过程产生的所有安全事故（含意外风险事故）以及因事故引发的一切法律和经济责任均由乙方承担，与甲方无关，甲方有权没收其履约保证金并无条件终止合同，并要求依法补偿造成

的经济损失。

(3) 乙方应严格执行各项国家地方有关法律法规规定，实施严格的各类作业安全防护保证措施，做好安全工作。乙方因经营管理失职造成人身损害事故及其他安全事故，一切法律和经济责任均由乙方承担，与甲方无关，甲方有权没收其履约保证金并无条件终止合同，并要求依法补偿造成的经济损失。

(4) 因乙方的劳动用工、提供服务或其服务领域发生因人身财产损害等所引发的一切纠纷和法律责任均由乙方承担，与甲方无关，保证不对甲方造成任何负面影响。

(5) 服务期内，乙方应保证服务责任区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方养护不当、操作失误等引起或造成设施、设备的损坏，由乙方全额赔偿。

(6) 服务期内，如乙方因管理不善或其他原因无法提供服务，必须提前 1 个月向甲方提交书面情况说明，征得甲方同意后方可解除合同，否则甲方有权没收其履约保证金并无条件终止合同，并要求依法补偿造成的经济损失。

4、乙方服务达不到采购文件要求或投标时各项服务承诺，甲方有权要求其整改，拒不整改的，甲方有权没收其履约保证金并无条件终止合同，并要求依法补偿造成的经济损失。

5、合同结束后，乙方须按甲方要求交还原有设备。由乙方养护不当、操作失误等引起或造成设施、设备的损坏，由乙方全额赔偿。

6、服务期内，如乙方所派人员不能满足实际正常运行需要的，乙方须根据实际需要增派人员，相关费用在投标报价时综合考虑，甲方不再另行支付。

7、乙方须采用“台州智慧养老服务监管平台”或甲方指定的其他平台开展业务。

8、乙方每月须及时更新服务老人数量、现居住地、死亡信息等重要信息。

9、如因政策变更引起服务项目调整，双方友好协商解决。

十三、转包或分包

1、本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让他人；

2、乙方不得将本合同范围的服务内容全部或部分分包给他人提供；

3、如有转让和分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。

十四、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1、甲方与乙方签订本协议后，要加强对相关服务企业或组织服务质量的检

查监督。

2、甲方在本合同约定的项目执行过程中有权随时检查监督乙方关于本合同约定项目的工作，但甲方上述监督工作应以履行本合同需要为前提。

3、甲方有义务按照本合同的约定期限及时按双方约定的方式向乙方支付服务费。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应保证按照服务需求内容与服务质量标准及履约要求提供专业服务。

2、乙方应对提供的总服务清单的真实性负责。

3、乙方须采用台州市智慧养老综合平台开展业务。

4、乙方须及时更新服务老人数量、现居住地、死亡信息等重要信息。

5、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

十五、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十六、违约责任

1、因本合同的任何一方不履行本合同中所约定的责任或义务，而造成对方损失的，责任方须承担相应的赔偿责任。

2、因本合同任何一方未遵守本合同中所约定的相关责任或义务，导致对方无法履行本合同实质性义务或实现本合同之目的时，守约方有权提前解除本合同，自守约方书面通知违约方5个工作日后发生合同解除的效力，守约方因本合同的提前终止而受到损失的，违约方应承担相应的赔偿责任。

3、甲方违约：如因甲方原因致使本合同终止履行时，则甲方应按照乙方实际完成工作量向乙方支付相应的服务费用。

4、乙方违约：如因乙方原因致使本合同终止履行时，乙方应返还甲方已支付的全部费用。

十七、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，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证

明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十八、解决争议的方法

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，可向甲方所在地人民法院起诉。

十九、合同生效及其它

1、合同经双方法定（授权）代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

3、本合同壹式陆份。甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。本项目未尽事宜以磋商采购文件、磋商响应文件及澄清文件等为准。

甲方（公章）

法定代表人或授权委托人：

联系电话：

开户银行：

账号：

乙方（公章）

法定代表人或授权委托人：

联系电话：

开户银行：

账号：

鉴证方（盖章）：

签订时间：2025年 7月 2日