

2025-2026 年度天台县龙溪乡居家养老服务中心
及居家养老服务照料中心托管运营服务项目

合同书

项目名称：2025-2026 年度天台县龙溪乡居家养老服务中心
及居家养老服务照料中心托管运营服务项目

项目编号：TCCG-2024-Z178

甲 方：天台县龙溪乡人民政府

乙 方：乐惠居（苏州）健康产业有限公司



项目名称：2025-2026 年度天台县龙溪乡居家养老服务中心及居家养老服务照料中心托管运营服务项目

项目编号：TCCG-2024-Z178

甲方：（采购单位）天台县龙溪乡人民政府

乙方：（中标供应商）乐惠居（苏州）健康产业有限公司

根据台州市天诚工程造价咨询有限公司关于天台县龙溪乡人民政府（单位）2025-2026 年度天台县龙溪乡居家养老服务中心及居家养老服务照料中心托管运营服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、服务内容

1.1 服务基本内容：

①天台县龙溪乡居家养老服务中心社会化运营要求

项目	内容	要求
服务内容	1. 生活服务	<p>※1. 提供助餐、助浴、洗涤等设施及服务，开展上门养老服务，在区域内开展并提供助餐配送餐服务，并有服务记录；</p> <p>2. 服务中心必须开伙；开火时间不少于 300 天/年、平均每天老年助餐人次\geq40 人次（全年\geq12000 人次）；</p> <p>3. 项目周期内完成各类生活服务不少于 300 人次(除免费服务、助餐外的服务项目，且不能全为单一类别服务)；</p> <p>4. 每月至少组织 4 次为老年人免费理发、剪指甲、量血压等日常生活服务，每次服务活动时间不少于 1 天。</p> <p>5. 每月至少开展 2 次日常老年文体活动；</p> <p>6. 项目周期内至少开展 4 次反诈、智能手机使用、法律维权、心理、健康生活、文体、便民等专题讲座；</p> <p>7. 项目周期内至少开展 4 次以上节庆活动，以弘扬传统文化为主题，以中秋、重阳、元旦、春节、元宵、端午等传统佳节为契机，开展传统节庆活动，营造浓厚的社区节日氛围。</p>

	2. 康复护理服务	※提供康复护理训练和指导、健康监测和指导、用药提醒和指导等服务。
	3. 托养服务	※为区域内的老年人提供日托或中短期全托服务，向长期照料老人的家庭提供喘息服务。
	4. 家庭支持服务	为高龄、失能老年人家庭提供护理、康复、照顾服务技术指导、培训和帮助。
	5. 社会工作和心理疏导服务	※运营团队建有助老队伍，开展心理疏导服务。
	6. 康复辅助器具租赁服务	※开展康复辅助器具租赁服务，并有服务记录。
	7. 其他	1. 服务中心需辐射无社会化运营照料中心的村社，活动要求参照托管照料中心标准； 2. 运用好无感服务智能终端设备，及时为老年人提供相应服务。 3. 做好龙溪乡安排的其他活动。
人员配置	<p>1. 需配备 1 名项目负责人，负责统筹安排服务运营管理工作，并保证每周至少 1 日到现场指导工作，如达不到要求的，每发现一次罚款 2000 元，在应付款项中扣除；并须安排 1 名管理人员常驻天台县，常驻管理人员需具有养老护理员或社会工作师证书。</p> <p>2. 服务中心要配备不少于 2 名相应资质的工作人员（食堂人员除外），其中持证护理员不少于 1 名；以上护理员要求年龄小于 50 岁，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；</p> <p>3. 落实护理员打卡。</p>	
管理制度	<p>1. 服务人员、服务项目、收费标准和 workflows 等需公示上墙；</p> <p>2. 活动应有计划、预告、组织实施、上传平台等全过程，闭环管理。</p>	

	<p>3. 建立健全日常管理制度及档案管理制度，服务中心须指导龙溪乡内的照料中心完善各类（包括助餐配送餐）台账资料。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；</p> <p>4. 运营数据及时上传至“台州智慧养老服务监管平台”或指定的其他平台。</p>
开放时间	<p>1. 周一至周日，早上 8:00—下午 4:30（如有全托需求的，需安排值班，可根据实际需求自行制定）；</p> <p>2. 如遇法定节假日及特殊情况，根据龙溪乡统一安排执行。</p>
备注	<p>1、带※的服务项目采取有偿服务方式，服务收费由服务中心自行确定。</p> <p>2、老年助餐补助标准：基本标准：开火时间不少于 300 天/年、平均每天老年助餐人次≥40 人次（全年≥12000 人次）的，全年补助 3.6 万元；每增加 1 人次相应增加运营经费补助 2 元（包含送餐到其它助餐点），全年最高补助不超过 8 万元。本次服务中心合同金额已包含 8 万元/年的补助，标准内不得另行收费，如达不到标准则不予支付相应金额的补助。</p>

②天台县龙溪乡居家养老服务照料中心社会化运营要求

项目	内容	要求
服务内容	1. 生活服务	<p>1. 切实提供生活服务、康复护理服务、家庭支持服务、社会工作和心理疏导等服务。</p> <p>2. 每个照料中心每月至少组织 1 次为老年人免费理发、剪指甲、量血压等日常生活服务，每次服务活动时间不少于 1 天。</p>
	2. 老年文体活动	开展老年文体活动，每个照料中心每季度至少开展 1 次日常老年文体活动。
	3. 专题讲座	开展反诈、智能手机使用、法律维权、心理、健康生活、文体、便民等专题讲座，项目周期内每个照料中心至少开展 1 次相关活动。
	4. 节庆活动	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，营

		造浓厚的社区节日氛围，项目周期内每个照料中心至少开展 3 次节庆活动。
	5. 其他	1. 负责村（社）无感智能终端日常维护使用； 2. 做好龙溪乡安排的其他活动。
人员配置	照料中心要配备不少于 1 名的工作人员。	
管理制度	1. 建立健全日常管理制度及档案管理制度。服务供应商应按照建立的制度及标准完成日常工作，并编写工作台账； 2. 服务活动应有计划、预告、组织实施、上传平台及留档等全过程闭环管理。 3. 运营数据及时上传至“台州智慧养老服务与监管平台”或县民政局指定的其他平台。	
开放时间	1. 项目周期内确保每个照料中心不少于 300 天的常年开放时间，开放时间为早上 8:00—下午 4:30； 2. 如遇法定节假日及特殊情况，根据龙溪乡统一安排执行。	
备注	1. 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）主题并事先同龙溪乡确认； 2. 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）。 3. 以上均为集中免费服务，其他上门服务可参照服务标准采取有偿服务。	

1.2 居家养老服务中心及居家养老服务照料中心社会化运营具体要求：

①在每月 25 日前，须将居家养老服务中心及居家养老服务照料中心下个月详细的活动方案及工作计划，上报龙溪乡，并经龙溪乡审核同意后执行。如遇工作计划或活动有变更的，至少须提前 2 日上报龙溪乡，经龙溪乡同意后，按新的方案执行。活动方案及工作计划的内容须尽可能详细，包括但不限于活动内容、活动主题、活动方式、计划组织人数及拟服务人员名单、计划时长、工作人员名单、预期成果、存档表格模板等。

②在每月 10 日前，须将居家养老服务中心及居家养老服务照料中心上个月详细的活动实施情况、活动影像、相关表格等存档所需的汇编资料，上报龙溪乡，需提供纸质存档资料及电子扫描件（PDF 格式）。

③乙方须积极配合龙溪乡及天台县民政局的检查及其他相关工作。

④对原由龙溪乡提供的已登记造册各项设施、设备使用中出现的损坏或报废等情况申报和理赔作出规定。

⑤在委托运营期限内，乙方须承担网点内活动的老年人日常管理以及相关的纠纷和安全管理，独立承担有关经济、民事及安全责任。

⑥不得擅自改变建筑物结构。若因运营需要改变装修或改扩建的，应报龙溪乡同意、备案，并明确经费承担。

⑦不得从事与养老服务无关的经营活动，不得利用本项目场地从事生产、销售、经营国家规定的违禁品，不得从事任何违法活动。

⑧不得以本项目的运营权向第三方进行转包、分包、担保、保证、抵押或其他有损害龙溪乡权益的行为。

⑨积极承担龙溪乡有关社会福利事业发展任务，优先保障龙溪乡委托的有关项目运营事宜。

1.3 乙方承担如下运营风险：

①在合同运营宗旨、范围和期限内，依法自主运营，自负盈亏。

②乙方的工作人员在岗履行工作职责期间，发生自身人身伤害、伤亡，由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任。

③乙方违反国家相关法律法规，与聘用人员发生纠纷，均由乙方负责调解与处理，龙溪乡不承担任何责任。

④乙方在本项目服务中违反国家相关法律法规或行业规范，因自身原因或过失造成他人人身伤亡的，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，龙溪乡不承担任何责任。

1.4 服务期内，因政策变化或政府方要求，需对居家养老服务中心及居家养老服务照料中心进行改造扩建，乙方须积极配合，详见招标文件第四章招标内容及需求。

二、合同价款及考核和评价办法

2.1 本合同暂定金额为人民币（大写）：叁拾捌万柒仟贰佰元（¥：387200.00）。

序号	服务内容	数量（家）	单价（元/月/家）
1	居家养老服务中心社会化运营服务	1家	65000.00
2	居家养老服务照料中心社会化运营服务	6家	8100.00
3	居家养老服务中心老年助餐补助：8万元/年		

2.2 合同费包括但不限于提供服务所需设施购置费（如车辆及机械设备的购置费用等）、设施运行维护费（如设备的修理保养及保险费用、设备风险及管理费、设备运行的油费等）、装备费（包括工作服、反光衣、雨衣等）、人工工资（包括但不限于节假日加班费、高温补贴、福利）、人员食宿与交通、运输工具、过路费、水电费、开办费、企业管理费、办公、通信、劳保、利润、税金、培训、奖罚措施、保险（包括医疗、工伤、养老等社会保险、人身意外保险及公众责任险）、政策性收费及合同包含的所有风险、责任、不可预见等政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等所有费用，乙方应列入而未列入其中的费用，均视为已包含在内，风险由乙方承担。

2.3 考核及评价办法：

2.3.1 居家养老服务专职管理人员须固定，名单须上报龙溪乡；如中途确需更换人员的，须及时上报龙溪乡。项目实施三个月后，由龙溪乡核查其劳动合同及工资流水或其他专职证明材料，如与其他居家养老服务专职管理人员兼任的，罚款10000元，在应付款项中扣除。

2.3.2 在托管运营过程中，由龙溪乡对乙方进行不定期的抽查，如发现不符合服务要求的，每发现一次罚款500元，如未及时整改的，则再每次罚款500元；以上罚款在应付款项中扣除。

2.3.3 在委托运营过程中，龙溪乡有权适时对乙方的服务质量进行满意度综合评测（详见附件天台县龙溪乡托管运营服务检查表）。如满意度低于60%

的，视为服务不合格，龙溪乡有权终止合同，乙方须返还预付款（如有结余）至龙溪乡指定账户，不视为龙溪乡违约。

2.3.4 在运营期满时，由龙溪乡对乙方的服务质量进行满意度综合评测（详见附件天台县龙溪乡托管运营服务检查表），并以此作为付款依据之一。

2.3.5 龙溪乡对乙方进行年底满意度综合评测（详见附件天台县龙溪乡托管运营服务检查表）：

满意度在 90%及以上的为满意，支付剩余结算款项的 100%。

满意度在 80%及以上 90%以下的为合格，支付剩余结算款项的 90%。

满意度在 60%及以上 80%以下的为基本合格，支付剩余结算款项的 70%。

满意度低于 60%的为不合格，支付剩余结算款项的 50%。

2.4 结算方式：按实际运营的家数、实际运营的月份数和实际助餐情况结算。

2.5 付款方式：合同生效以及具备实施条件后 7 个工作日内支付合同金额的 20%作为预付款（支付预付款前，乙方需提供等额的预付款保函，预付款担保的主要形式为金融机构独立保函、保险公司保单、担保公司保函；预付款担保期限自预付款支付给乙方起生效，至项目服务期结束为止），剩余部分，在每年年底根据日常检查结果和年底满意度测评结果按实结算。

三、技术资料

3.1 乙方应按采购文件规定的要求、时间和方式向甲方提供有关技术资料。

3.2 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、图纸、样品或资料提供或泄露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。

四、知识产权

4.1 乙方保证所提供的服务或其任何一部分组成均不侵犯任何第三方的知识产权。因乙方服务的知识产权引起的法律责任全部由乙方承担。

4.2 本项目所有成果的版权属甲方所有，乙方不得以任何形式向第三方提供，否则，按国家法律和有关规定追究乙方的一切责任。

4.3 本项目作业过程中提供的或涉及的所有数据属甲方拥有，乙方无权在技术要求规定之外自行处置数据，不得自行删除、复制、调整完善、转移数据，不得以任何形式向第三方提供。

五、履约保证金：无

六、转包或分包

6.1 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。

6.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务分包给他人供应。

6.3 如有转让或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同并追究其相应法律责任。

七、履行时间、履行方式及履行地点

7.1 履行时间：合同生效之日起至 2026 年 12 月 31 日止（暂按 24 个月）。

7.2 合同生效后至 2025 年 12 月 31 日止，甲方将对乙方进行年底满意度综合评测，若满意度在 80%以下时，甲方有权随时终止采购合同。

7.3 履行方式：驻点托管运营服务。

7.4 履行地点：甲方指定地点。

八、税费承担

8.1 本合同履行中相关的一切税费均由乙方承担。

九、质量保证

9.1 乙方应按采购文件规定和投标文件承诺向甲方提供服务。

9.2 在服务期限内，如遇特殊情况需要提供服务的，乙方在接到甲方通知后按甲方要求的时间内到达甲方现场。

9.3 在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十、验收

10.1 项目完成后由甲方组织对本项目的完成情况进行验收，由此产生的相关费用均由乙方承担。乙方应对提交的服务成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，清单应随提交的服务成果交给甲方。

10.2 验收标准、验收方法等：完成项目所有工作内容并通过甲方验收。

十一、风险承担

11.1 在服务期限内，乙方应对可能出现的风险自行承担一切责任。

十二、违约责任

12.1 甲方无故逾期验收或办理合同款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金，最多不超过欠款总额的 5%。

12.2 乙方没有按时提供服务，或者提供的服务达不到要求的，甲方有权选择以下办法处理：

(1)要求乙方重做：由乙方承担所发生的全部费用。

(2)减少报酬：甲方有权酌情减少乙方的服务费。如果因乙方原因造成逾期的，自逾期之日起每日按服务费总额的千分之六减少服务费。

(3)解除合同：乙方应向甲方支付违约金，违约金按服务费总额的 20%计算。

12.3 乙方未依约提供技术资料、承担保密义务的，依合同总额的 10%向甲方支付违约金。

12.4 乙方连续三次没有达到服务质量要求，甲方有权终止服务合同。

12.5 乙方未能如期提供相关数据资料的，每日扣除 5000 元作为违约金（从当期合同款中扣除）；乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供的，甲方有权单方解除本合同。乙方因未能如期提供或因其他违约行为导致甲方解除合同的，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

12.6 乙方按照投标文件中的承诺提供详细项目负责人及团队人员名单资料至甲方处备案，包括姓名、年龄、职称、身份证号，资料需盖单位公章，所提供人员不得随意更换，在履行合同中如检查实际服务人员与投标文件中人员或备案表中人员资料不一致，每发现一人次扣除 5000 元，超过 3 次甲方有权终止合同，如需更换人员请事先重新提交备案表并先经甲方同意；上述所有费用从合同金额中进行扣除。

12.7 如有转让或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。如造成损失的，由乙方继续承担赔偿责任。

十三、其他要求

13.1 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。

13.2 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中心及居家养老服务照料中心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居家养老服务中心及居家养老服务照料中心托管运营服务，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，否则甲方有权无条件终止合同，并要求依法补偿造成的经济损失。

13.3 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，甲方有权无条件终止合同，并要求依法补偿造成的经济损失。

13.4 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。

13.5 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。

十四、不可抗力事件处理

14.1 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。

14.2 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。

14.3 不可抗力事件延续 60 天以上，是否继续履行合同双方协商解决。

十五、争议处理

15.1 双方在履行合同中发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉。本合同签订地为浙江省天台县。

十六、合同生效及其它

16.1 合同经双方法定代表人（负责人）或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

16.2 有关本合同中未写明的内容以本项目 TCCG-2024-Z178 采购文件的规定为准。

16.3 本合同未尽事宜，双方协商解决。

16.4 本合同一式五份，具有同等法律效力，甲乙双方、相关部门各执一份。

附件：《关于印发《天台县乡镇（街道）居家养老服务中心和村（社区）居家养老服务照料中心社会化运营实施方案（试行）》的通知》（天民政〔2023〕84号）

甲方（盖章）：_____ 乙方（盖章）：乐惠居（苏州）健康产业有限公司

地址：_____ 地址：中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区九章路 69 号

法定代表人（负责人）：_____ 法定代表人（负责人）：王雷

委托代理人：于正东 委托代理人：周雨虹

联系方式：_____ 联系方式：18915435870

账户名称： _____

账户名称：乐惠居（苏州）健康产业有
限公司

开户银行： _____

开户银行：苏州银行股份有限公司高新
技术产业开发区支行

账号： _____

账号：51936100001398

签订时间： _____

签订地点：天台县龙溪乡

附件

天台县龙溪乡托管运营服务检查表

运营机构（组织）名称：

第_____季度

检查人员：

检查时间：

	考核标准	分数	得分
项目	人员配备：项目负责人1名，常驻天台县管理人员1名，服务中心配备不少于2名专职工作人员，照料中心配备不少于1名专职工作人员。工作人员信息和照片上墙（少一人扣10分）	20	
	服务内容、服务项目、服务流程、收费标准、有专用求助电话等，并公示上墙（少一项扣2分）	10	
	是否开展上门服务，每月25人次以上并有记录得10分，无记录不得分。有服务记录，包括服务对象花名册（2分）服务对象接受服务情况统计（3分），派工情况（2分），服务情况反馈（3分）。	20	
	提供助餐（2分）、助洁（2分）、助医（2分）、助浴（2分）、助行（2分）、助急（2分）、日间照料（2分）、心里疏导（1分）等服务。	15	
	开展专题讲座，节庆活动每次活动文字记录和图片资料完善。	20	
	是否开展每月免费理发、剪指甲、量血压、测血氧等日常生活服务，每月老年人文体活动（未开展不得分）	5	
	老人服务满意度（不满意1人扣1分）	5	
	建立服务台账，按时完成相关工作	5	
否定项	(1) 不接受民政部门监督管理或弄虚作假。 (2) 发生安全事故。 (3) 抽查有三次以上（含三次）未对外开放。		
总分			

注：采购人有权根据项目实际实施情况调整检查表，供应商不得拒绝。

