

青海省政府采购项目合同书

采购项目编号：青海方慧公招（服务）2025-07

采购项目名称：2025年政府购买养老服务

采购合同编号：QHFH-2025-07/02

包号：包2

合同金额（人民币）：壹佰陆拾万壹仟零伍拾元整（¥1601050.00）

采购人（甲方）：大通回族土族自治县民政局（盖章）

中标人（乙方）：西宁市心贴心社会工作服务中心（盖章）

采购日期：2025年07月03日

采购人（以下简称甲方）：大通回族土族自治县民政局

中标单位（以下简称乙方）：西宁市心贴心社会工作服务中心

甲、乙双方根据2025年07月03日采购项目2025年政府购买养老服务包2（青海方慧公招（服务）2025-07）的公开招标文件要求和采购代理机构出具的《中标通知书》，并经双方协商一致，签订本合同协议书。

一、签订本政府采购合同的依据

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1. 招标文件；
2. 招标文件的更正、变更公告；
3. 中标人提交的投标文件；
4. 招标文件中规定的政府采购合同通用条款；
5. 中标通知书；

二、购买内容

甲方向乙方购买居家养老服务。居家养老服务项目内容依据《居家养老服务规范》（SB/T10944-2012）、青海省民政厅、财政厅《关于印发政府向社会力量购买养老服务实施办法的通知》（青民发〔2021〕112号）、《西宁市养老服务规范（试行）》（宁民政〔2021〕4号）文件要求和双方约定的项目内容规定向服务区内老年人提供基本养老服务，包括日间探视为主要内容的日间照料服务，以帮助老年人餐饮为主要内容的助餐服务，以医疗救助、保健为主要内容的助医服务，以洗衣、保洁为主要内容的助洁服务，以代为购买日常生活用品和代为办理一般事务为主要内容险代办服务，以文化娱乐活动为主要内容的精神慰藉服务，其他个性化为老服务等。

三、服务内容与质量标准

1. 服务期限：2025年7月4日至2026年5月31日，（具体按合同约定执行）
2. 服务地点：城关镇、青山乡、多林镇，共1041人；
3. 服务对象补贴标准：年满60周岁困难老年人依次分别按照每人每月150元、160元、180元、210元的标准给予补贴；80周岁以上的社会老年人，依次分别按照每人每月60元、70元、90元、120元的标准给予补贴。

4. 其他服务要求

- (1) 乙方提供不符合招标文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。
- (2) 乙方须根据甲方要求建立服务信息平台，并与甲方管理信息平台对接。
- (3) 乙方须按照政府购买养老服务的相关要求以 30 比 1 的比例配备服务人员。
- (4) 乙方须有独立且固定的办公场所，不得使用日间照料中心作为办公场地。

四、付款方式

抽查合格后，以实际服务人数为支付依据，根据完全自理、轻度、中度、重度的失能等级，补贴标准分类实施，其中：年满 60 周岁困难老年人依次分别按照每人每月 150 元、160 元、180 元、210 元的标准给予补贴；80 周岁以上的社会老年人，依次分别按照每人每月 60 元、70 元、90 元、120 元的标准给予补贴。由负责养老服务信息平台的第三方对服务进行监督、管理、考核，服务数据的汇总、与承接单位上报的服务表进行核对，并由服务所属村(社区)、乡镇签署服务质量评语并加盖公章后，民政局按照信息平台提供的汇总服务金额，对考评满意的承接单位每季度按实际服务人数及评估等级拨付服务金额的 90%，其余部分 10%，聘请第三方考核合格后按绩效考核结果拨付。

履约保证金收取：签订合同后 10 个工作日内按照中标价格的 3%（4.80 万元）打入大通县民政局账户，合同期满，经第三方考核合格，所有资料（包括日间照料中心固定资产移交、交齐相关物业费）上报社会福利办公室待确认后，方可退还履约保证金。

五、对服务质量的考核

服务质量考评的实质是实行绩效考核，除了智慧平台的随时回访抽查，县民政局联合乡镇村(社区)、相关部门或委托社会中介机构等第三方不定期进行入户抽查，主要对乙方开展的居家养老服务工作绩效、服务对象受益情况、公众满意度等进行绩效评估，并对资金使用权情况进行审计，评估结果为“优秀”以上的，可优先享有下年度招投标的资格。同时，按照《大通县政府购买养老服务实施细则》在日常监督和充分征求服务对象意见的基础上做出服务质量评语，服务质量评语分为优秀、良好、合格、不合格。对合格的，按标准发放服务补助；对抽查户中连续两个 10% 以上不合格的，参照“大通县民政局政府购买养老服务——服务质量考核细则”考核（具体考核标准详见附件），以及乙方在服务过程中发生严

重事故伤害到服务对象的，甲方有权对乙方进行责任处理，并列入“黑名单”不再享有下一年度招投标的资格。

甲方有权随时对乙方的服务质量进行监督和检查，如发现乙方未能达到合同规定的服务标准或其工作人员资质不符合要求，甲方有权要求乙方立即整改，并在规定整改时间内再次接受检查。

六、合同的变更、终止与转让

1.除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2.禁止乙方向任何第三方转让本合同义务。

七、违约责任

1. 违约行为：除不可抗力外，甲方无故终止项目、不按期委托评估项目、不按规定付款、不能按约定结算等故意违反约定的行为视为违约；除不可抗力外，乙方未按约定完成目标任务、不能达到约定标准(规范)、有意拖延项目实施或者在实施项目过程中存在虚假欺骗等行为视为违约；

2. 违约责任：双方违约的，各方应进行平等协商。协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

4. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

5. 其它违约行为按违约中标金额的20%收取违约金并赔偿经济损失，包括但不限于诉讼费。

6. 乙方与第三方均承诺，在合同履行中无论双方发生任何纠纷，均由双方自行解决，与甲方无关，甲方对乙方与第三方之间的任何纠纷不承担任何法律责任。

7. 乙方所提供的服务标准等不合格的，在甲方限定期限内完成整改；整改不及时的，包括连续两次10%以上不合格的；在服务过程中发生严重事故伤害到服务对象，造成恶劣影响的，甲方有权采取单方面解除合同、取消乙方承接主体资格、追回拨款的本金、要求赔偿已拨付资金10%的违约金。

八、不可抗力

1. 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在10天内达成进一步履行合同的协议；因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止；因不可抗力致使合同延期履行的，双方协商确定履行期限。

2. 除法律、法规规定的不可抗力情形外，双方约定出现包括地震、火灾、水灾、台风、罢工、暴动、瘟疫、战争、疫情、意外事件或其他非双方所能预见且控制或避免的事件情况亦视为不可抗力。

九、甲方的权利和义务：

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。甲方对认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法给予相应的处罚。

3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5. 乙方需保证所承接的社区日间照料中心正常运转。

6. 乙方应积极参与甲方组织的相关业务的培训。

7. 乙方不得再委托或转包所确定的服务项目。

8. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

十、乙方的权利和义务：

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方汇报本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合相关部门处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 乙方不得以民政局的名义做养老服务以外的事项。

6. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

十一、合同争议解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲乙双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决,可甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、合同生效及其它:

1. 本合同壹式捌份,经双方签字,并加盖公章即为生效。
2. 本合同未尽事宜,按经济合同法有关规定处理。
3. 本合同的组成包含《合同通用条款》,可自行在青海政府采购网下载《合同通用条款》。

十三、补充条款:

1. 严格各承接社会组织转包或分包。每位老人有且只有一个服务地址,有多个服务地址的只按照一个地址结算服务金额,一年最多变更一次。
2. 严禁给子女及亲属服务。各服务组织需严格按照《西宁市关于进一步规范居家和社区养老服务的实施意见》要求开展服务。
3. 所有服务必须严格按季进行,坚决杜绝超前服务、累计服务、空服务、虚假服务等现象,服务须在派单之日起当日内结单。
4. 各社会组织不得以任何形式虚假宣传国家政策,诱导老人进行服务,一经发现将立即终止合同。
5. 服务组织上门服务时,必须确认老人本人在家并核对身份信息无误后方可进行当次服务。在服务过程中严禁打着政府名义或“居家养老服务名义”替其他商业组织向服务对象推销保健器材、药品、食品等商品。
6. 服务组织上门服务时,要统一着装,规范服务,文明用语,佩戴工作证、鞋套、口罩等清洁用品,并向老人展示工作证,健康证等有效证件。
7. 服务组织不得虚报服务对象及服务金额,一经发现该次服务无效,并将追究法律责任。
8. 承接服务的社会组织需与服务对象签订相关安全协议及《服务告知书》后方可开始服务。

十四、保密条款

1. 本合同同各方均应当遵守保密义务,项目服务中所涉及到的国家秘密、商业秘密以及个人隐私均应当视为保密信息。
2. 未经保密信息权利人的书面同意,任何一方不能自行使用、披露或允许

其他方使用保密信息权利人的保密信息。

十五、特别约定

按照合同约定期限，服务期内服务费总额达到中标价，服务自行停止。

【以下无正文，签署页】

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

开户银行：

账 号：

联系电话：

签约时间：2025 年 7 月 4 日

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

开户银行：青海银行股份有限公司大通县支行

账 号：4001201000316160

联系电话：18935612333

签约时间：2025 年 7 月 4 日

采购代理机构：青海方慧项目管理有限公司

负责人或经办人：张王福

合同备案时间：2025 年 7 月 14 日

附件1：2025年政府购买养老服务内容参考

(1) 助餐服务：

四类老人餐、80岁老人餐、社会老人餐；包括上门做饭和上门送餐；洗、煮饭菜应干净、卫生，无焦糊；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；助餐点应配置符合老年人的无障碍设施，助餐工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒；送餐上门应及时，有必要的保温、保鲜设备。

(2) 助洁服务：

钟点工：家庭日常保洁、日常起居照顾(听从老人安排)；玻璃清洁：玻璃、窗框、纱窗的清洁及现场的清洁；油烟机清洁：外壁、风扇叶轮清洁及拆卸、安装；冰箱清洁：冰箱的清洗，杀菌；厨房、卫生间清洁：墙面、顶棚、柜子、灶台隔断清洁；

(3) 助医服务：

陪同就诊：陪同老人就医；护理护工：照顾老人起居、协助进行自身清洁；按摩、推拿：全身推拿，按摩；上门理疗：疏通经络、祛瘀活血；中医足疗：缓解腿部肌肉酸痛、促进血液循环；上门测身高、体重、血压、血糖、脉搏；根据老人需求提供服务；

(4) 助聊服务

上门读报：给老人读报；精神支持服务：耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流。心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态。家庭矛盾疏导服务：心理疏导，精神支持，矛盾分析调整老人情绪状况。尊重并保护老年人隐私。

(5) 助急服务：

代缴费用：代缴各类费用；

上门送餐：送餐上门；

物品代购：代购指定物品；

上门做饭：原料购买、清洗、制作及餐后整理；

(6) 助浴服务:

助浴前应进行安全提示,助浴过程应有家属或助老员在场;上门助浴时应根据四季气候情况和老年人居住条件,注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风。

(7) 其他服务

搬家:听从老人安排;

水电路改造维修:水管、电路改造、安装维修;开锁修锁:房屋门锁、防盗门锁修锁;

家电维修:故障查找,维修;

管道疏通:故障查找,维修;

附件 2: 2025 年政府购买养老服务包 2 人数统计表

分包	服务地点	60周岁以上“四类”老人				80周岁以上高龄老人			
		完全自理	轻度	中度	重度	完全自理	轻度	中度	重度
2	城关镇	32	158	51	14	2	112	39	17
	青山乡	41	177	45	57	3	63	18	22
	多林镇	5	97	27	6	2	43	9	1

附件 3：服务质量量化考核细则

政府购买养老服务——服务质量考核细则

序号	考核内容	考核标准
1	对服务部分不符的按入户抽查人数的百分比为标准扣除当季服务费。	10%以下不扣服务费；11%-20%的扣除总服务费的 5%；21%-30%的扣除总服务费的 10%；31%-40%的扣除总服务费的 15%；41%-50%的扣除总服务费的 20%；51%-60%的扣除总服务费的 25%；61%以上的扣除总服务费的 30%，终止服务采购合同。
2	一、对特定项目实际服务次数大于规定次数（擦玻璃 2 次/年、擦冰箱 1 次/季、擦油烟机 1 次/季）。 二、特殊群体实际服务次数小于规定次数（独居高龄老人每月探访次数至少一次，特困对象每月服务次数至少两次）。 三、空服务（服务对象不在而为家人服务）、不按老人需求的“霸王”服务、重复服务（一户有两人的重复服务）、投诉件经核实确认等。	按抽查出人数×当月服务费的 1.5%扣除。
3	对虚假服务（包括服务对象拒绝服务，但订单仍然存在；以其他人家照片代替下虚假订单；以新系统中高价订单代替下单等）、上访件经核实确认、威胁服务对象及交代服务对象回访内容情况等。	按抽查出人数×当月服务费的 3%扣除。
4	平台撤单数，新系统中不符合订单先以撤销为主，但撤单数作为考核依据之一，按撤单数占各组织实服务人次数的百分比为标准扣除当季服务费。	3%以下不扣服务费；3.1%-4%的扣除总服务费的 1%；4.1%-5%的扣除总服务费的 2%；5.1%-6%的扣除总服务费的 3%；6.1%-7%的扣除总服务费的 4%；7.1%-8%的扣除总服务费的 5%；8.1%-9%的扣除总服务费的 6%；9.1%-10%的扣除总服务费的 8%；10%以上的扣除总服务费的 10%。
5	其他突发事件	一经核实，按性质严重程度参照以上一、二、三条扣除。