

# 常州市新北区养老服务合同

甲方（镇、街道）：常州市新北区三井街道办事处

单位地址：

乙方（服务供应商）：常州枝秀家政服务有限公司

单位地址：新北区河海金汇大厦5楼

丙方：常州国家高新区（新北区）人力资源和社会保障局

单位地址：常州市新北区崇信路8号

招标代理机构：常州金诚招投标有限公司

项目编号：金诚采公[2022]017号

签订日期：

甲乙丙三方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

## 一、合同内容

乙方负责常州市新北区三井街道居家养老援助服务项目的实施。甲方和丙方对乙方服务质量进行监管和评估。如乙方不能依约实施项目、未达到监督评估要求的，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。

合同期限：自2022年8月1日至2025年7月31日止合同到期终止。期间因考核不合格或其他原因，甲方需选择其他服务机构的，乙方需按照甲方要求办理退场及相关交接手续。

## 二、合同标的物 and 合同价格

序号	服务对象及标准	人数	中标工时价 (元/工时)	每月最低 服务工时	结算总价 (元)
1	A类对象（0级、1级和2级）；200元/月/人	根据平台 援助服务 对象实时 计算人数	27.59	7.2	在服务标准 范围内，甲方 根据实际服 务记录与乙 方进行结算
	A类对象（3级）；300元/月/人			10.9	
2	B类对象（0级、1级和2级）；300元/月/人			10.9	
	B类对象（3级）；500元/月/人			18.1	
3	C类对象；83.33元/月/人 (1000元/年/人)			3	

本合同价格包括但不限于乙方对其完成本项目所需的人员的劳动报酬（包括工资、福利和补贴等）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。除非因特殊原因并经甲乙双方协商同意，乙方不得再要求追加任何费用。

三、服务内容及工时折算表

项目类别	序号	项目名称	项目内容	服务时间 (结算工时)
生活照料	1	起居照料	清洁面部、口腔、手部、梳头、穿衣和如厕	60分钟起 (1 工时)
	2	洗头	选择舒适体位清洗并吹干头发	20分钟起 (0.5 工时)
	3	理发	选择舒适体位清洗并吹干头发，头发的修剪、清洗等，不包含焗油、染发等，完成后打扫卫生	30分钟起 (1.2 工时)
	4	喂饭喂药	帮助进食/水，喂药	30分钟起 (0.5 工时)
	5	助餐	每月 22 顿午饭，两荤两素（仅限 AB 类对象）	7 工时
	6	换季整理	在季节交替变换时期，对生活用品的更换清洗、整理收藏等，包括不同季节的特定服务项目（如清洗纱窗、擦洗凉席、拆装蚊帐、换洗窗帘、换洗鞋类、整理花木）等	120分钟起 (2 工时)
	7	衣物清洁	衣服、被褥等衣物的清洗	60分钟起 (1 工时)
	8	室内清洁	扫地、拖地、家具、家电表面清洁，包含卫生间、厨房	120分钟/次 (2 工时)
	9	修剪指甲	对手指甲进行修剪	15分钟起 (0.4 工时)
	10	协助助浴	入户为老人洗脸、擦身、洗澡、洗脚等个人卫生护理服务（需家属陪同）	60分钟起 (3 工时)
	11	专业助浴	携带便携洗澡机，相关洗浴设备为中重度失能老人床上洗浴	90分钟起 (6 工时)
	12	足部护理	足部基础清洁、基础修剪、穴位按摩、中药泡脚	30分钟起 (1.2 工时)
	精神关爱	13	理疗按摩	持证人员为老人提供专业理疗按摩服务
14		生日问候	呼叫中心话务员通过拨打电话为当天生日的老人送去生日问候	免费
15		节日问候	春节、端午节、中秋节、重阳节等重大节日，话务员通过拨打电话为老人送去节日问候	免费

	16	健康问候	针对高龄独居老人, 定期电话关怀, 询问老人健康状况	免费
	17	气候变化提醒	雨雪冰雹、台风、持续高温等极端天气时, 为老人提供安全提醒服务, 并根据统一部署集中采购生活用品, 配送上门	免费
	18	探视陪聊	上门看望、问询老年人, 及时了解老人身体情况, 陪同老年人聊天, 排遣孤寂情绪	30分钟起 (1工时)
医疗 服务	19	老年人健康体检服务	使用健康设备为老人进行基础体检(包括血压、血糖、血氧、心率、体温等)	30分钟起 (1工时)
	20	专业助医	持证人员上门为老人进行慢病管理、用药指导、健康科普等	60分钟起 (5工时)
便民 服务	21	紧急救援	遇紧急情况, 主动协助联系家人或拨打救助电话	免费
	22	协助联系维修	帮忙联系家电/管道/便池/门锁维修	免费
	23	代购物品	帮助代购日常生活用品等	30分钟起 (1工时)
	24	代缴费	代老年人现场缴纳水、电、燃(煤)气、数字电视、通讯等公共事业收费(如网上办理免费)	30分钟起 (0.5工时)
	25	助行	陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步或陪同老年人就近购物、探访等	60分钟起 (1工时)
	26	油烟机深度清洗	蒸汽杀菌或拆洗、油网、油杯、内里深度清洁	60分钟起 (5工时)

#### 四、支付方式

本项目采取先服务后付款的方式执行。甲方根据平台统计数据按月和乙方结算 80% 服务经费。丙方按季预拨相关经费至甲方, 次年初, 根据甲方审核的情况和第三方考评结果, 对上年度援助服务费用进行清算。乙方应向甲方开具与收取服务费金额等额的发票, 并作为款项拨付依据, 乙方未开票的, 甲丙方有权不予支付。

#### 五、服务质量要求

- 1、合理配备管理人员及服务人员, 管理人员不少于 2 人, 有合格的服务人员团队, 优选本地服务人员, 确保服务项目的正常实施。
- 2、制定完善的管理制度和保障机制, 做到管理正规化、服务规范化、考核标准化, 进行智能化服务、管理。

3、乙方应按照劳动合同法等法律法规承担用工主体责任，制定合理的薪资标准，自行承担其公司或组织内管理人员及服务人员的薪资（含一切福利待遇、保险等，且不得低于常州市最低工资标准）。

4、所有上门服务人员须具有健康证和上岗服务证；特殊行业，还应具有相应的操作证等，符合所在行业规范要求。乙方应将服务人员健康证、上岗服务证及其他应具有的操作证提供一份复印件供甲丙方案案，且需保证提供资料的真实性，如有变动的，应及时将变动资料提供甲方丙备案。

5、根据援助服务对象的需求，适时增加服务项目和服务内容，新增内容需采购方认可后方可实施。

6、积极响应服务过程中的服务对接要求。

7、服务必须依据援助对象的意愿开展，不得强制服务。

8、负责添置服务内容需要设备的购置（费用包含在总报价中）；中标人须在居家服务开始前准备好投入民政局规定使用的相关设备，服务队伍应达到项目实施的相关要求，做好实施本项目的准备工作。若中标人在开始居家服务后所配备的设备、服务团队不满足项目实施的要求，所造成的损失由中标人承担并且采购人有权对中标人进行相应的处罚。

9、如养老援助对象不需要提供服务，中标人需向援助对象获取无需服务承诺书（格式自拟），其他人员的服务人数覆盖率按照关于印发《2022 年全市养老服务工作要点》的通知（常民养老〔2022〕3 号）文件执行。若因政策调整，按采购人最新要求执行。

10、服务质量方面，服务人员应工作准时与服务到位，服务态度诚恳，礼仪得当，能够设身处地地关心老年人，给予人性化的服务，服务周到细致，每季度服务对象满意度测评必须达到 90%以上，服务投诉率在 5%以下。

11、养老项目服务人员和服务对象配比需达到 1:60 以上；残疾人托养服务人员与服务对象配比需达到 1:10 以上。

12、合同终止时，中标人应将所有的服务对象信息、服务记录等档案资料交给采购人。

13、其他服务要求参照《新北区居家养老援助服务实施办法》（常新人〔2022〕33 号）的规定等文件规定执行。若有新文件发布实施，按照最新文件执行。

14、对于实际居住地不在新北区的援助服务对象，投标人可根据跨区上门服务额外增加的交通、人工成本，合理收取跨区服务费，新北区以外各区的跨区服务费标准，应当在投标文件中予以明确。

15、服务期内，由中标人负责处理产生的问题纠纷。

16、服务期内，中标人应积极配合采购人的考核及其他合理要求。

## 六、权利与义务

1、项目经费根据预算表专款专用，乙方不得挪作他用。

2、甲方按本合同约定方式拨付乙方项目经费，乙方须向甲方提供正规收款票据。

3、乙方在项目实施周期内接受甲方委托的第三方监管和评估，并向第三方提交监管和评估所需的所有项目信息和资料，第三方监管和评估结果，作为甲丙方对乙方进行考核并结算、扣减相关服务费用的依据。

4、在项目实施过程中，如发现乙方提供虚假资料或信息，甲方有权立即停止本项目并追回项目荣誉和奖励，同时在媒体通告，并追究法律责任。

5、乙方应主动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。

6、甲方每月按时将服务费支付给乙方，乙方应按月支付工资给居家养老援助服务负责人及服务人员工资，不得发生因工资拖欠影响服务项目的情况。

## 七、违约责任：

1、在合同生效后，甲方无正当理由解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 1%的违约金，违约金不足以补偿实际损失的，乙方有权要求甲方补足。

2、乙方发生下列违约行为，甲方有权解除合同，合同解除后乙方应向甲方偿付采购预算总价 1%的违约金，违约金不足以补偿实际损失的，甲方有权要求乙方补足：

(1) 乙方违反合同约定，影响甲方项目按期实施；

(2) 乙方在服务过程中未履行勤勉尽责义务，造成的损失应当由乙方独自承担，与甲方无关；乙方多次造成甲方或服务对象的损失，甲方认为乙方不适合继续履行合同的；

(3) 乙方存在管理不善，服务人员不按时按需开展服务、服务态度差等行为导致服务调查满意度单个季度不足 60%或连续 2 个季度不足 80%的，甲方要求乙方进行整改，整改后服务调查满意度单个季度仍不足 60%或连续 2 个季度不足 80%的；

(4) 在合同期内，发生因乙方原因造成的投诉（核实具体情况，判定为有效投诉的），经整改后仍存在问题，造成再次投诉达两次；

(5) 乙方对本项目联合投标，或将本项目进行分包或转包；

3、因合同一方违约导致合同不能继续履行，另一方有权解除合同，违约方应向对方支付采购预算总价款 1%作为违约金。

4、有权解除合同的一方，应当在解约事由发生之后三十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。

5、本项目不接受联合投标，并不得分包或转包。一经发现，甲方有权终止合同。

## 八、不可抗力条款

因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但因不可抗力不能按照约定履行合同的一方应当及时告知另一方，并自不可抗力事件结束之日起 3 日内向另一方当事人提供证明。

## 九、争议解决办法

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由三方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可以方式二予以解决：

方式一：三方达成仲裁协议，向约定的仲裁委员会申请仲裁，本合同约定的仲裁委员会是常州仲

裁委员会；

方式二：向甲方所在地的人民法院起诉。

## 十、送达条款

本合同首部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因首部联系方式和联系信息错误而无法直接送达的自交邮后第7日视为送达。

## 十一、合同生效及其他

本合同经三方签字并盖公章后生效，

下列文件为本合同不可分割部分：

- (1) 成交通知书；
- (2) 乙方响应文件；
- (3) 招标文件；
- (4) 乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；
- (5) 附新北区居家养老援助服务考评表。

## 十二、未尽事宜

未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定解释。

## 十三、附则

本合同一式柒份，甲乙丙三方贰份，政府采购监督管理部门备案，采购代理机构壹份。

附件

## 新北区居家养老援助服务考评表

单位名称：

考评时间：

年 月 日

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	备注
组织架构 (7)	站点建设 (1)	服务中心建设布局合理，有必备办公设备且氛围布置到位，突显新北政府购买服务。	0.5	室内外墙面无破损、污垢、功能区域规划合理、室内办公设施、设备齐全，能够明确突显政府购买服务	现场查看		区镇不打分，同第三方分数
		站点统一标识，内部装潢简洁、实用。	0.5	各站点在醒目位置进行统一挂牌，装潢简洁、实用，无污垢、破损	现场查看		
		建立财务管理、培训考核、服务监控、意见反馈等整套规章制度并上墙公布。	1	管理中心制度齐全，并及时上墙公示	现场查看		
管理制度 (4)	遵守执行政府援助对象服务申请程序。	与服务对象或其监护人全部签订服务协议。	1	协议签订及时、手续齐全，发现有未签订、签订不及时、手续不齐全的情况即不得分	服务对象协议、申请表、评估表等		
		实行信息公开制度，每季度将上季度发生的财务和服务情况在中心和属地站点及时进行公示。	1	数据公示及时，站点需完成上墙公示	现场查看		
		遵守执行政府援助对象服务申请程序。	1	发现有违规情况即不得分	服务对象协议、审批表等		
档案台账 (2)	建立服务机构档案和服务对象档案。服务机构档案包括文书、财务、员工信息等资料。服务对象	资料齐全、记录准确，发现资料不全即不得分	1	资料齐全、记录准确，发现资料不全即不得分	劳动合同、管理档案、培训记		

		档案包括老年人信息、服务协议、服务记录等资料。				录、制度建设、社保记录、财务档案、与服务对象的协议、申请表、评估表记录等		
		各类固定资产使用及登记准确清晰规范，无遗漏现象。	1	记录不全即不得分		固定资产登记表、财务账册等		
		分值小计						
		工作人员有良好的职业道德，语言文明，态度良好，佩戴工作卡，穿戴统一工作服，服装整洁。	0.5	达标即得分		现场查看、服务对象访谈		
		工作人员不得接受服务对象的赠品（物品），有相应的管理制度。	1	发现有违规情况即不得分		管理制度、服务对象访谈		
		工单服务反馈有效率100%，话务线路保障8:30-17:30畅通	2	达标即得分		查看系统		区镇不打分，同第三方分数
		服务人员常州籍比例达85%以上。	1	达标即得分		服务人员协议、名单等		区镇不打分，同第三方分数
		每个基层服务站确保有1名专职管理人员（站长）。	1	达标即得分		劳动合同、社保、名册等		
		服务中心有专职负责人。	0.5	达标即得分		劳动合同、社保等		
		一线服务员数与服务对象总数比例不小于1:60。服务对象服务次数每月不少于1次。	2	达标即得分		查看系统、服务对象访谈等		
		积极组织中心和站点管理人员参加沟通协调、人员管理、绩效考核、服务督查及其他与业务相关技能培训，每个季度各类主题培训不少于1次。	2	培训记录齐全、规范、及时		培训记录、照片、签到表等		
能力 建设 (13)	团队形象 (8)							
	培训持证 (5)							



		定期组织各站点服务人员参加家政、护理、急救、康复、沟通、管理等方面的专业技能培训，助老员岗前培训率达100%，培训内容应包括服务技能、服务规章、管理规章、安全教育等。	1	培训记录齐全、规范、及时	培训记录、照片、签到表等		
		入职满一年未退休的服务人员参加市、区级养老护理员培训率达100%以上。	2	达标即得分	服务人员名册、培训证书		
		分值小计			13		
经费管理 (30)	资金来源 (23)	系统工单生成规范、准确，无弄虚作假行为。	5	有作假即不得分	查看系统、查看考核记录、服务对象访谈等		
		每月服务经费结算，数据报送及时、准确。	5	有作假即不得分	咨询民政部门、查看系统、结算报表、凭证等		
		每月按照审批名单新增服务对象。	3	发现不及时服务一次扣一分，扣完为止	服务对象协议、核批表、新增对象名册、查看系统、月度结算凭证等		
		无弄虚作假设立活动和项目骗取财政资金的行	10	有1例作假即不得分	查看财务记录、服务记录等		
		有专职财务人员，规范开展财务核算，保障财务信息真实、完整。	2	有专职人员、财务核算规范、财务信息真实、完整	专职财务人员名单、社保、合同、财务账册、账本、凭证等	区镇不打分，同第三方分数	
		有年度财务报告，并经第三方审计通过。	5	一二三季度不打分，年度无报告不得分	年度财务审计报告	区镇不打分，同第三方分数	

		分值小计		30		
<b>服务质量</b> (45)	<b>服务能力</b> (14)	签约服务老人数占所在服务区域服务对象人数比率达 90%以上。	2	90%以下每下浮5%扣一分，扣完为止	签约服务人员名单、协议、审批表、所属区域符合要求人员名单等	拒签、住院、入住养老机构等原因不含在区域服务对象人数里面
		引进医护、心理、社工人员开展专业技能培训，每季度不少于 2 次。	2	培训记录齐全、规范、及时	证书、聘用合同等	
		服务员每次服务前后要及时扫描报时，每月服务次数和每次服务内容符合规定。	2	发现一次扣一分，扣完为止	现场查看、服务对象访谈	
		按照区级文件规定的服务项目清单，保质保量提供优质服务，并能根据服务对象需求，向政府报备后提供个性化服务。	4	发现一次扣一分，扣完为止	服务对象访谈	
		公开服务热线，并做好服务对象咨询和解释工作，对服务对象反应的问题，详细记录，在 3 个工作日内回复，妥善处理。	2	服务热线对外公示醒目，有专人负责接听，咨询解释到位，不到位发现一次扣一分，扣完为止	拨打热线、服务对象访谈、服务对象家中查看、服务对象咨询、处理记录等	
		按照提前预约→上门服务→100%工单反馈评价→季度 50%话务线上回访→站长线下抽查走访的服务流程进行服务。	2	不按照流程，发现一次扣一分，扣完为止	服务对象、服务人员访谈、查看回访、走访记录	

安全管理 (5)	服务态度 (11)	每位站长人员每月走访服务对象家庭比例15%以上，热情接待并处理来信来访，认真做好服务安排工作。	4	走访不达标，发现一个站，扣一分，扣完为止	走访记录(照片+记录形式)	
		话务人员在进单工单预约、工单回访时态度热情，耐心细致。	4	态度差，发现一次扣一分，扣完为止	回访录音复听	
		服务人员积极主动完成服务项目，无闲聊、闲逛、外出等消极怠工现象。	3	发现一次扣一分，扣完为止	服务对象访谈	
		对服务对象及其家属进行服务满意度抽查，满意度达90%以上。	8	90%以下每下浮5%扣一分，扣完为止	满意度调查	由第三方负责，各镇、街道每季度不少于50户
		有效投诉案例每月不超过3例。	12	超过一起扣三分，扣完为止	区、镇民政提供	
		分值小计		45		
安全管理 (5)	社会评价 (20)	每月开展员工安全主题教育，安全管理责任人，服务过程无安全责任事故。	5	中心和各站点每月均需开展1次安全主题教育，记录齐全、准确等，缺一次扣1分，扣完为止；有安全事故本项不得分	教育记录、签到表、照片等	
		分值小计		5		
		合计		100		

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

经办人：



2022年 8月 1日

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

开户银行：

经办人：



2022年 7月 30日

丙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

经办人：



年 月 日

招标代理机构（鉴证方）：常州金诚招投标有限公司

单位地址：常州市汉江路 368 号金城大厦 19 楼

法定代表人：

委托代理人：

经办人：



刘亚莉