

徐州市贾汪区政府购买居家养老服务合同

依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规的规定，合同双方在平等、自愿和协商一致的基础上，就乙方为甲方提供徐州市贾汪区政府购买居家养老服务相关事宜达成如下协议：

第一条 定义

- 1.1 “甲方”为贾汪区民政局。
- 1.2 “乙方”为北京孝馨科技有限公司。
- 1.3 “工作现场”为甲方指定地点。
- 1.10 “合同货币”即人民币。

第三条 价格

- 3.1 合同总价为¥4000000 元 大写：肆佰万元整 人民币。

第四条 支付（采购资金的支付方式、时间、条件）

本合同总金额为人民币大写金额：肆佰万元整 元（小写金额：4000000 元），
经双方协商一致，选择以下付款方式：

- 4.1 支付条件为服务期限内，满足支付条件后，由乙方提交支付相关材料经由第三方审计后确定支付金额。
- 4.2 服务期满半年后，经由第三方审核通过，确认支付金额后，甲方自收到发票后将资金支付到合同约定的乙方账户。
- 4.3 合同约定的乙方账户：

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京珠市口支行
银行帐号：0200 0031 0920 0459 883

第五条 交付（货物、服务提供的时间、地点、方式）

项目交付要求如下：

5.1 贾汪区智慧养老服务信息平台功能要求

中标方需配套提供一套智慧养老服务信息平台，并在服务期内提供免费维护、免费升级。平台可根据采购人要求新增功能模块，并与采购人指定的系统实时对接，信息共享。

养老服务综合监管系统

系统需支持民政部门对机构养老、社区养老、居家养老、老人评估、适老化改造、养老诚信、安全运营等进行综合监管。具备数据可视化展示功能，可综合展示全区各类养老服务数据。帮助民政规范化全区养老服务市场，推进全区养老服务高质量发展。

系统需实现各类补贴业务、养老服务机构备案、从业人员等级培训报名等业务的线上办理。实现各类业务的线上流程，帮助申办人员、监管人员对工作的全流程跟进、监管。

系统支持对政府购买居家养老服务、探访关爱、智慧送餐工单、服务过程进行综合监管。支持借助可视化终端设备对重点服务人群的服务过程视频录像、服务对象进行双向视频通话回访；同时系统需对所有服务工单详细内容、过程进行追溯查询监管，主要包含服务对象信息、服务工单信息、服务地址信息、服务时间信息、服务过程留痕等。

居家服务管理系统

系统为居家服务商提供服务商运营管理、服务人员管理、服务对象管理、服务订单管理、服务调度、服务质量管理等功能，实现从服务诉求提出到服务完成的全流程管理服务。同时配套服务人员移动端、服务登记、过程留痕、质量评价、服务投诉、质量回访等功能，实现对居家服务的全流程、高质量监管。

系统具备异常工单提醒功能，按照配置规则，可对已开展或未开展的服务工单进行过期、服务地址不匹配、服务时间不达标等规则自动分析，并提醒管理人员进行处理。

呼叫中心管理系统

坐席人员借助呼叫中心系统，接听社会大众的电话，进行服务内容的预约处理。呼叫中心接入老人电话时，可实时弹屏，直观展示来电人员档案信息，并直

接在弹屏界面进行个工单录入。同时呼叫中心可实现与智能化可视化终端设备互通，老年人在居家遇到紧急情况时，可借助智能化终端设备进行一键紧急呼叫。

智慧助餐管理系统

借助智慧助餐管理系统，推动区域助餐送餐服务顺利开展，助餐送餐数据实时抓取，实现助餐服务效率快速提升。上门助餐可通过系统设置助餐计划，服务人员通过扫描老人二维码完成助餐工单，从而实现整个助餐过程的追溯及质量监管。

探访关爱管理系统

对于符合探访关爱的老年人，服务人员在开展探访关爱时，可通过扫码或人脸识别认证方式进行探访关爱记录。服务人员借助探访关爱系统对老人进行家访、巡访，并实时登记巡访信息，支持拍照、定位信息等，民政部门可对独居老人探访记录进行综合统计监管。

5.2 贾汪区智慧养老服务中心运营要求

场地配置

采购人在服务期内为中标人无偿提供区级智慧养老服务中心办公场所供中标人使用运营。中标人依托现有场地进行改造美化，建设贾汪区智慧养老服务中心，自行承担场地改造、美化、办公设施等。结合养老业务工作及信息化建设实际情况，完善运营管理体系，加强信息系统正常运行保障，“以流程为导向，以服务为核心”提高服务质量水平、转变服务理念、拓宽服务范围、提高服务效率、提升用户服务满意度，发挥系统服务效能，提供数据决策，提供民政所需的报表、宣传等文本。

中标人应当考虑场地现有基础，充分利用现有资源，统一设计思路，最大程度保留已有设施设备，进行折价利用，节约成本。

运营服务人员

按照项目运营需要，在招标方指定的服务地点初始配备至少 5 名专职工作人员，其中运营中心主任 1 名、呼叫坐席 3 名，技术维护人员 1 名。须根据招标方的要求，对人员配备情况实时调整。

运营服务内容

1.呼叫中心运营

运营人员对日常服务对象的电话垂询、接听，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来话信息。处理顾客的信息查询、咨询、投诉等业务的同时，可以进行顾客回访、满意度调查等呼出业务；运营中心主任对中心进行现场日常管理，提供规范作业制度、考核制度、质量监管制度保障呼叫中心高质量运营。宣传人员根据区民政要求以及平台提供的各项服务针对性的进行宣传活动设计、内容制作以及不定时的对外宣传。

序号	名称	服务要求
1	呼叫中心运营要求	中心须设置完整的组织管理结构，包含呼叫主管一名，坐席 3 名；
2		中心须保证服务的连通性，以应对老人夜间突发紧急事故；
3		中心紧急救助线路须按照双坐席标准运营；
4		中心须有完善的质检和培训制度；
5		中心接通率及 5 秒接通率须达到 95%以上；

2.智慧养老体验中心运营服务

在运营体验中心设计机构养老、居家养老、社区养老等智能化场景，并配套相关智能化设备，打造智慧养老体验中心。中心可面向社会大众提供智能化养老服务体验，由运营人员进行智能化养老服务场景介绍，增强社会大众对智慧养老、智能化服务的体验感。

3.平台维护

平台维护包含平台数据维护、平台运行维护及平台使用培训。其中日常维护包括：平台运行日常维护与排除故障；数据维护包括安全保障、数据清理、数据存储备份等；平台运行维护包括：保障平台不间断运行以及日常升级优化；平台使用培训包括：平台软件配置管理培训、业务使用培训、设备操作培训。

4.服务质量管控

根据区民政局工作部署要求，对区民政局需要监管的服务质量适时监测和分析，包括服务过程和结果的追踪、客户满意度、各类评估结果跟踪等内容，对及时发现的问题及时上报，提供数据报告。

5.平台运营培训

对全区涉老服务的工作人员，包括但不限于养老服务机构、居家社区养老服务中心（站）、居家养老服务企业的管理人员及服务人员进行平台使用培训。

平台使用培训应分为：1、上线初期，对平台使用人员进行大规模的集中培训。其中应包含但不限于中心运营人员；各类养老服务机构管理人员、工作人员及护理人员；区民政局管理人员、工作人员；街道、社区工作人员；2、平台上线后，随着系统优化升级、更新或者随着新入驻养老服务机构或组织、服务人员的加入，应提供热线支持培训和点对点的培训。

6. 政府购买居家养老服务回访

安排专人进行服务回访，并跟踪处理。回访的范围和频率根据招标方业务要求开展。

7. 区养老宣传及氛围营造

（1）智慧养老平台宣传推广

运营团队负责贾汪区智慧养老服务信息平台的宣传推广工作，制定宣传推广方案，通过媒体、微信、线下活动等形式对贾汪区智慧养老服务信息平台进行推广，提高公众对贾汪区智慧养老服务信息平台的认知度，提升平台的应用频率，利用微博、微信等新型媒体广泛宣传养老服务典范，推动形成全社会养老、孝老、敬老风尚，充分发挥智慧养老服务信息平台为老人服务的作用。

（2）养老主题月推广

由智慧养老调度服务中心的社会工作者定期发起养老主题社工活动，联动各级单位和养老服务组织，开展内容丰富、形式多样的养老服务社工活动，动员倡导全社会参与，营造全区敬老、爱老、尊老的社会氛围，同时宣传养老服务工作成果。

8. 养老知识库信息维护

确定专人与区民政局对接，建立合理、有效的知识库和标准化服务体系的更新、维护制度，安排运营工作人员负责相关更新、维护工作，保障知识库信息和标准化服务体系的质量与时效性。

5.3 贾汪区政府购买送餐服务要求

服务对象

选择由民政部门认定的老年中央厨房或镇（街道）、村（社区）助餐点提供助餐服务的，且具有徐州市户籍的 70 周岁及以上老年人。

补贴标准

在不含配送费实付 5 元的基础上按每人每天一次 2 元给予助餐补贴、对 60 周岁及以上低保和分散供养特困老年人按每人每天一次 3 元给予助餐补贴（每月最高享受 100 元）、对 80 周岁及以上老年人按每人每次 5 元给予配送补贴（每月最高享受 30 元）。

5.4 贾汪区政府购买居家上门服务要求

服务对象

1. 低保对象中 60 周岁及以上的重度失能、完全失能的老年人。
2. 低保对象和分散供养特困人员中 80 周岁及以上的高龄老年人。
3. 80 周岁以上经专业评定为重度、完全失能的老年人。

补贴标准

1. 低保对象中 60 周岁及以上的重度失能、完全失能的老年人，接受政府购买居家上门服务或入住养老机构的，按照每人每月不低于 100 元标准给予补贴。
2. 低保对象和分散供养特困人员中 80 周岁及以上的高龄老年人，接受政府购买居家上门服务或入住养老机构（入住特困供养中心的特困人员除外）的，按照每人每月不低于 60 元标准给予补贴。
3. 对 80 周岁以上经专业评定为重度、完全失能的老年人，接受政府购买居家上门服务或入住养老机构的，按照每人每月不低于 30 元标准给予补贴。

已享受长期照护线、重度残疾人护理补贴等相关补贴的，按照“就高不就低”原则，不得重复享受。

服务内容

1. 线上服务内容

中标方须为老人提供线上信息服务。老人通过拨打（号码待定）居家养老服务热线，由养老服务专业团队提供相关服务。线上服务内容包括：

(1) 建立老人个人信息档案；

(2) 提供应急信息服务。智慧养老服务热线 24 小时即时应答，为老年人提供出行、购物、健康等方面信息服务，协助处理应急救援。

(3) 定期（乙方保证对每个服务对象每个月至少上门或电话回访一次。）了解老人服务需求，提供心理关爱、节日问候、生日祝福、天气提醒等。

具体如下：

服务类别	服务项目	服务内容及要求
紧急救助	应急建议	在老人遭遇意外或紧急情况时，能够迅速提供十分钟的“自救”或“互救”应急建议
	协助安排救护车	在老人遭遇意外或紧急情况时，协助其呼叫急救中心电话，并跟踪救护车的救援进程
	急救医院推介	向老人推介实施急救的医疗医院
	住院指导	指导办理住院手续并提供住院注意事项咨询
	110 报警	在老人遭遇意外情况时，代为呼叫 110，指导急救人员车辆到达客户地点
	火警呼救	在老人遭遇意外情况时，代为呼叫 119，指导急救人员车辆到达客户地点
	联络家属	在老人遭遇意外或紧急情况时，协助其联系家属或紧急联系人
精神慰藉	主动关爱	定期进行电话回访，了解老人需求，关爱老人身心健康
	生日祝福	电话祝福老人生日快乐并提醒家人陪同老人过生日
	节日问候	节假日送去贴心祝福及叮咛
	天气提醒	天气突变或恶劣天气提醒老人外出注意
	换季叮咛	季节气候变化提醒老人注意增减衣物
	用药提醒	定时提醒患者按时吃药
	提醒子女	提醒子女看望老人，同时提议帮助老人洗浴，理发，修剪指甲等老年人日常生活注意事项
	生活信息	公交线路、火车、飞机、轮船时刻表查询，天气预报及公共机构信息查询
第三方转介服务	事项提醒	提醒老人晨练、外出，休息，就医等注意事项
	水电维修	在老人有水电维修、房屋维修、管道疏通等需求时，线上服务人员帮助老人转介第三方服务商，具体维修的服务费用由老人自行承担。
	房屋维修	
	管道疏通	
	其他服务	
老年人健康管理	建立健康档案	定期收集老年人血压、血糖、血氧、血脂，体重等必要的健康信息，并记录在案；定期为老人提供义诊，并记录相关义诊数据；根据测量血压、血糖数据以及义诊数据，根据数据更新健康档案
	健康讲座	在社区不定期举办健康知识讲座

2. 线下服务内容

类别	项目	服务标准
生活护理	生活护理	1. 洗漱等个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味。 2. 饮食、如厕等应协助到位。 3. 定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整。 4. 用于生活护理的个人用具应保持清洁。
助洁服务	上门洗发理发	1. 简单洗发、理发，修面、挖耳注意安全，做到老人容貌整洁。 2. 清扫地面落发。
	修剪手脚指甲	洗脚，剪指甲，去除老死皮，保持指（趾）甲整洁、无异味。
	上门洗衣	1. 洗涤应分类洗涤衣物； 2. 洗涤前需检查被洗衣物的性状及是否遗留贵重物品并告知老人或家属； 3. 贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。
	打扫卫生	1. 打扫居室卫生，保持客厅、卧室、厨卫整洁； 2. 保持居室整洁美观、目测无灰尘、空气清新无异味； 3. 保洁用品应及时清洗、消毒，保持清洁及卫生； 4. 由内而外清扫地面，处理垃圾不扬尘； 5. 拖洗地面至清洁无污，并通风保持地面干燥，防止老人滑倒； 6. 拖地时拖把横向（左右）摆动。 7. 打扫过程中，如遇货币和贵重物品，则应提醒用户妥善保管。
	居室整理	1. 家庭物品收纳整理； 2. 按需晾晒（棉被，厚毛毯等）、更换床上四件套； 3. 按老人习惯整理床铺，保持床铺整洁。
助浴服务	上门助浴	1. 助浴过程中应有家属或两名以上服务人员在场，保障老人安全； 2. 根据气候状况和老人居住条件，注意浴室内通风，并将环境温度调节到 25℃ 至 30℃ 之间； 4. 助浴过程中应注意观察老人身体情况，如遇老人身体不适，应立即采取应急措施，并通知老人监护人。
助餐服务	上门做餐	1. 尊重老人的饮食生活习惯及民族信仰，注意营养，合理配餐； 2. 应遵循老人口味合理制作，洗、煮饭菜应干净、卫生，米饭松软、炒菜少盐少油。
	上门送餐	1. 根据老人要求准确配餐； 2. 送餐应及时、保温，餐具清洁卫生； 3. 送餐应注意营养搭配。

助行服务	陪同外出	1. 外出注意途中安全； 2. 徒步助行服务一般在老人住宅小区，最远不超过 2km 范围； 3. 途中应注意老人行走安全； 4. 使用助行器具，应按助行器具使用说明进行规范操作； 5. 读书读报，耐心倾听，与老人进行谈心、交流，尊重并保护老人隐私。
	代购、代办、代缴	1. 代办各种手续、代缴各种费用等日常生活事务，及时办理； 2. 代办前后当面清点钱物、证件、单据等并妥善保管好； 3. 代购日常生活用品，及时办理； 4. 代购药品的范围：诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病； 5. 代购药品除老人特别要求外，选择老人居住所在地对应的社区医疗机构或正规药店。
助残服务	起居照顾	1. 协助穿脱衣服、如厕，衣物整理有序； 2. 洗漱（刷牙、洗脸、洗脚等）； 3. 穿衣冷暖适度、保持整洁； 4. 定时为卧床老人翻身，做到无褥疮。
助医服务	血糖、血压、体温检测	1. 上门进行常规血糖、血压、体温监测，记录各项指标
	陪诊就医	1. 注意老人途中安全； 2. 就医后及时向老人监护人反馈就诊情况。
	康复训练	1. 协助穿脱衣服、如厕，衣物整理有序； 2. 洗漱（刷牙、洗脸、洗脚等）； 3. 穿衣冷暖适度、保持整洁； 4. 定时为卧床老人翻身，做到无褥疮。
	健康指导	1. 健康咨询服务：通过电话、网络、讲座或老年学校等方式为老人提供预防保健、养生护理及老年期营养、心理健康等知识教育； 2. 医疗协助服务：应遵照医嘱及时提醒和督促老人按时服药，协助开展医疗辅助性工作。
助乐服务	节假日问候	节假日问候。
	法律咨询	1. 由专业、有资质的人员实施； 2. 提供法律咨询、政策解读等； 3. 第三方专业机构根据老人需要进行免费、公益、低偿的服务。
	心理咨询	1. 由专业、有资质的人员实施； 2. 观察老人的情绪变化，掌握老人心理特点和基本沟通技巧，并通过心理干预手段调整老人心理状态。
	健康讲座	提供慢性病、老年病相关知识讲座。
	老年大讲堂	提供老年微信课堂、知识讲座。
	文化娱乐活动	组织老人开展各类娱乐活动。

	谈心	1. 相谈服务应以舒缓心情、排遣孤独为原则。 2. 预先了解老年人兴趣爱好等情况。 3. 相谈过程中应与老年人保持良性互动。
--	----	--

5.5 贾汪区政府购买探访关爱服务要求

服务对象

根据《徐州市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》要求，本项目贾汪区探访关爱服务对象分为A、B、C三类。

1.A类：80周岁以上高龄的空巢独居老年人，低保家庭中失能、半失能的空巢独居老年人，计划生育特殊家庭中独居、失能、半失能老年人等特殊困难老年人。

2.B类：年龄未到80周岁高龄但身体有重残、重病的独居老人，两位老年人共同居住且其中一方为失能(失智)、残疾、重病的老年人，长期照料失能(失智)、患重大疾病子女的老年人。

3.C类：其他特殊困难老年人，由各地结合实际确定。

补贴标准

1. 对上门探访，按照10元/次标准给予补贴。

2. 对于电话、视频探访，按照3元/次标准给予补贴。

服务内容

1. 线上巡访服务

为特殊困难老年人提供线上巡视探访，了解其对线下服务的满意度，了解其近阶段身体状况及家庭有无其他重大事故发生；了解最近生活情况及状态；服务对象无联系方式的，通过邻居/亲属/村干部进行电话了解，掌握他们的具体需求，了解他们的身体状况，及时将信息反馈给村居委会、乡镇（街道）人民政府，并每月汇总报民政相关股室。

2. 线下巡访服务

为特殊困难老年人提供上门巡视探访服务，主要内容如下：

1. 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。对健康状况差的老年人要重点关注，做好健康宣教，预防人身安全意外发生；

2. 了解老年人家庭房屋和水电气暖设施设备是否存在安全隐患。对存在隐患的，提醒其及时消除隐患，超出老年人家庭能力范畴的，及时报告乡镇（街道），在相关部门指导下妥善解决；

3. 了解与老年人分开居住的家庭成员是否履行赡（扶）养义务，是否经常看望或者问候老年人。对缺失家人关爱、存在心理疏导、情绪抚慰、家庭关系调适等需求的老年人，及时与其子女亲属联系提醒，必要时帮助对接专业组织介入；

4. 了解老年人是否存在衣食住行医等方面的困难，是否享受相关社会保障政策待遇等情况。对可能符合相关社会保障政策待遇条件的老年人，告知其依法申请，并视情给予必要协助；

5. 了解老年人是否有助餐助浴、生活照料、康复护理、居家适老化改造等服务需求情况。对有服务需求的，帮助对接养老服务 and 医疗健康等服务资源。

5.6 工期及服务期限

1. 中标人自合同签订之日起，15 个日历天完成智慧养老服务信息平台上线试运行，同时呼叫中心部署上线，合同签订后 30 个日历天交付智慧养老服务平台正式上线运行，开始提供以平台为纽带的线上、线下服务。

2. 服务期限：24 个月，暂定 2025 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日（具体以合同签订日期为准）。

第六条 项目实施

乙方应于合同生效日后，两年内将合同标的全部交付完毕。

项目实施：见投标文件。

第七条 验收

合同标的的服务过程、验收应在甲方的监督下进行。合同标的的全部服务完毕后，乙方可向甲方书面提出试运行、验收要求，甲方在接到书面要求后 10 日进行试运行、验收。如果试运行和/或验收因乙方原因发生迟延和/或在其它情况下发生额外费用，甲方有权就因迟延发生的损害和损失和/或任何额外费用请求赔偿。

第八条 索赔

甲方有权选择本条款规定的任意或全部救济方式。

乙方应在收到甲方索赔要求后 14 日内作出书面回复, 否则该索赔要求将被视为已被乙方接受。乙方应在甲方发出索赔要求后 14 日内, 按照甲方选择的救济方法解决索赔事宜。

第九条 不可抗力

如果不可抗力事件的影响持续超过 20 日, 合同任何一方均有权发出书面通知终止合同。

第十条 合同的终止

如果乙方有下述违约行为, 甲方可以全部或部分地终止合同:

乙方在合同规定的交货期限后 10 日内仍未能交付合同标的和/ 或技术资料; 或者乙方未能履行合同项下任何其它义务, 并且在收到甲方违约通知后 5 日内仍未能对其违约行为作出补救。

在甲方全部或部分终止合同的情况下, 甲方可以以适当的条件取得与未按合同规定交付的标的和/或文件和/或未提供的服务类似的标的和/或文件和/或服务, 乙方应承担甲方由此发生的额外费用。但是, 乙方仍应继续履行合同义务中没有终止的部分。

第十一条 争议的解决

如果不能协商一致, 合同任何一方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十二条 合同生效及其他

按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》(财库〔2015〕135号), 甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同 部分涉及国家秘密, 该涉及国家秘密部分不公告; 甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同部分涉及商业秘密, 该涉及商业秘密部分不公告。

本合同一式叁份, 甲方贰份, 乙方壹份。

如有未尽事宜，双方可签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

(以下无正文，为签署页)

甲方:贾汪区民政局 (盖章)

法定代表人或授权委托人签字或盖章:



联系电话:

签署日期: 2024.12.24

乙方:北京孝馨科技有限公司 (盖章)

法定代表人或授权委托人签字或盖章:

 

联系电话: 18244664601

签署日期: 2024.12.24