

政府采购合同

项目名称：2025 年度政府购买残疾人居家托养服务

项目编号：JSZC-320303-SRZT-C2025-0012

采购包：一

采购单位：徐州市云龙区残疾人联合会

成交供应商：徐州智慧居家养老服务有限公司

签订日期：2025 年 9 月 25 日

友情提醒：采购人与中标、成交供应商应当在中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

采购人应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

甲方：徐州市云龙区残疾人联合会

乙方：徐州智慧居家养老服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规及 2025 年度政府购买残疾人居家托养服务项目（项目编号：JSZC-320303-SRZT-C2025-0012）的磋商文件和乙方的响应文件，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲、乙协商一致，订立本合同。

一、项目名称

2025 年度政府购买残疾人居家托养服务

项目划分四个采购包：

采购包一：服务范围：大龙湖街道办事处、汉风街道办事处

采购包二：服务范围：子房街道办事处、潘塘街道办事处

采购包三：服务范围：黄山街道办事处、骆驼山街道办事处

采购包四：服务范围：彭城街道办事处、大郭庄街道办事处、翠屏山街道办事处、

二、服务对象、数量及补贴标准：

具有云龙区户籍 16 周岁—59 周岁；持有《中华人民共和国残疾人证》的智力、精神和重度肢体残疾人；低保或低收入家庭或特殊困难残疾人家庭残疾人；生活不能自理或有一定自理能力，需要长期照料、家庭护理或需要短暂性服务、替代性服务或专业性支持的残疾人。

2025 年—2026 年云龙区计划为 260 名符合条件的残疾人，按每人每月 600 元标准（实际补贴去除护理补贴费用）提供政府购买居家托养服务。

三、服务内容

3.1 为重度残疾人提供生活照料、康复护理、精神慰藉和其他服务，提升生活自理能力、社会适应能力。

3.2 每人每月 600 元的补贴标准（实际补贴去除护理补贴费用），为符合条件的残疾人提供每人每月不少于 4 次，每次不少于 2 小时，每月不少于 12 小时的托养服务。

3.3 服务方式：通过线上管理+线下定期上门服务，“呼叫”服务的形式提供服务。

3.4 服务地点：徐州市云龙区。

3.5 项目实施方案：以乙方响应文件（项目编号：JSZC-320303-SRZT-C2025-0012）中《项目实施方案》为准。

四、服务项目资金支付

4.1 合同价格

本项目（采购包：一）合同总金额¥375000元，大写：人民币叁拾柒万伍仟元整经双方协商一致，选择以下第二种付款方式：

（一）付款方式一：提交预付款保函的

合同金额的百分之三十（30%）即¥ 元，大写：人民币 元整，在双方签订合同后，15个工作日内且乙方提供对应金额的预付款银行保函后，由甲方经审核后支付给乙方。

合同金额的百分之七十（70%）即¥ 元，大写：人民币 元整，在乙方完成规定的服务内容后，根据评价结果，由甲方经审核后办理政府采购资金结算手续结算。

（二）付款方式二：不提交预付款保函的

合同金额的百分之二十（20%）即¥75000元，大写：人民币柒万伍仟元整，在双方签订合同后，15个工作日内且乙方提供对应金额的正式发票后，由甲方经审核后支付给乙方。

合同金额的百分之八十（80%）即¥300000元，大写：人民币叁拾万元整，在乙方完成规定的服务内容后，根据评价结果，由甲方经审核后办理政府采购资金结算手续结算。

4.2 在合同约定的残疾人实际托养人数内，按照标准据实结算服务经费。

合同执行6个月后，乙方应提供前6个月的服务报告；合同执行12个月结束后，乙方应提供后6个月的服务报告。服务报告内容包括但不限于服务人数、服务次数、服务时间、服务项目、服务质量等；也可聘请第三方机构进行服务评价，评价结果作为结算依据。

4.3 在合同期限内，2025年度政府购买残疾人居家托养服务补贴的服务对象，处于动态变化之中，服务项目资金由云龙区残疾人联合会按合同服务的实际人数据实结算。

4.4 超出标准部分按照不高于同类服务市场价格的原则，由服务对象自付，但必须于服务前向服务对象明示价格，并由服务对象做出书面说明后方可进行服务。

4.5 服务对象及补贴标准如遇到市级有关政策调整，将作适时调整。

五、甲方的权利和义务

5.1 甲方有权对乙方的服务进行监管，定期对乙方的服务工作的内容、质量进行评价考核，对不符合有关规定的行为提出整改意见。

5.2 甲方应定期审核残联人居家托养服务申请，更新服务对象花名册，并及时提供给乙方。

5.3 甲方应接受乙方提出的合理建议，并积极改进。

5.4 因乙方工作过失造成甲方损失的，甲方有权追究乙方的责任。

六、乙方的权利和义务

6.1 乙方有权要求甲方按照合同约定按时足额支付服务资金。

6.2 乙方应自觉遵守国家法律法规和职业道德，按照约定的服务内容、服务次数和时间和服务方式，为服务对象提供优质服务；服务时，乙方服务人员应提供健康证等相关证明。

6.3 乙方应将经甲方审核确定的申请人员作为服务对象，服务对象因自身原因连续4次，或连续1个月不愿意接受服务，乙方应主动将名单报送给甲方。

6.4 乙方要及时、准确地记录服务信息，包括但不限于服务人数、服务次数、服务时间、服务项目、服务对象对服务质量的反馈和确认等内容，每月5日前向甲方递交上一个月的服务信息报告，每季度提供一次服务对象满意度调查情况。

6.5 档案归档：乙方根据采购人的要求将以下材料归档（托养服务申请表，托养服务协议，户口簿、身份证、残疾人证复印件，居家托养服务联系表，开展托养服务现场照片（每次不少于1张），服务满意度调查表，其他材料）。

6.6 乙方不得转包本合同所确定的服务项目，乙方擅自转包本项目的，甲方有权单方面解除合同，乙方需向甲方支付合同总金额10%的违约金，并赔偿甲方因此造成的损失。

6.7 乙方应接受甲方的工作指导，对甲方提出的有关问题及时研究解决。

6.8 乙方应定期组织开展职业道德、专业技能培训等，了解和掌握政府购买残疾人居家托养服务有关政策，为服务对象做好解释工作。

6.9 乙方应加强队伍自身建设，建立和完善内部管理制度、服务人员培训制度、服务质量管理制度、服务承诺制度和反馈制度，设立公开的投诉电话。

6.10 服务机构托养数据对接云龙区信息服务平台，整合线上、线下优质服务资源，为残疾人提供高效便捷的居家托养服务。

6.11 乙方应配合甲方进行服务评价，并根据评价结果改进服务措施、提升服务质量。评价主要包括：行业规范与服务标准、内部规章制度与管理要求、岗位职责与要求、管理与服务记录、社会反馈与投诉、服务对象满意度等。

通过设立意见箱、召开家属或监护人会议、专人上门家访、查询服务过程记录等方式，进行满意度调查，收集服务反馈意见和建议。

评价结果作为资金拨付的依据之一，记入该服务供应商诚信服务体系，并作为下一年度本项目招投标工作重要参考。

七、合同期限

合同期限 24 个月。合同每年一签，经甲方年度评价合格后签订下一年度合同，评价标准详见合同附件。本次合同服务期限从 2025 年 10 月 1 日起至 2026 年 9 月 30 日止。如因不可抗力因素影响，合同需要延迟的，须经甲乙双方一致协商同意方可执行，但最长不得超过合同约定期 3 个月。

八、合同的解除和终止

8.1 合同解除

出现以下情形，甲方可单方面解除协议，但需提前 15 天书面通知乙方。乙方在接到甲方通知后 10 天内配合甲方与后续企业完成工作交接。乙方应当制作“交接内容清单”，（含服务对象花名册、已服务记录、未服务时长统计、档案资料等），交接完成后由甲方出具书面确认函。

8.1.1 在甲方对乙方的服务工作内容、质量进行评价考核中，发现乙方违反约定提供服务 3 例以上，同一个服务对象不按约定提供服务 3 次以上。

8.1.2 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的。

8.1.3 发现乙方已不再具备投标文件中规定的承接主体应具备的条件，造成合同无法履行的。

8.1.4 乙方服务人员因自身原因，与服务对象发生肢体冲突、造成严重影响的。

8.2 合同终止

8.2.1 合同期满，双方未续约的。

8.2.2 发生政策变化或者服务对象变化等不可抗力因素导致合同无法正常履行的。

九、违约责任与赔偿损失

9.1 乙方在合同期内无法达到服务标准，对服务对象有谩骂虐待行为、虚报服务记录、套用（套取）服务资金或服务内容与实际需求不符，乙方须向甲方支付本年度已结算服务金额 5% 的违约金并返还已结算服务金额，相关法律后果由乙方自行承担。

9.2 乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定的，乙方须向甲方支付本年度已结算服务金额 5% 的违约金并返还已结算服务金额。

9.3 乙方未能按本合同规定的服务次数和时间提供服务，从逾期之日起每日按本年度已结算服务金额 3% 的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

9.4 甲方无正当理由到期拒付服务款项的，每日按本年度未结算服务金额的 3% 向乙方支付违约金。

9.5 其它违约责任根据有关法律处理。

十、争议解决

因本合同产生的纠纷，双方友好协商，协商不成，可向甲方所在地徐州市云龙区人民法院提起诉讼。

十一、其它约定事项

11.1 本合同一式五份，甲方二份、乙方二份，政府采购监督管理部门二份，招标代理机构二份。自甲、乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章之日起生效，合同具有同等效力。政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

11.2 下列文件为本合同不可分割部分：

成交通知书；乙方响应文件；磋商文件；乙方在磋商过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

11.3 未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定解释。

甲方（签章）：_____

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

法定代表人或授权代表（签名）：_____

签订时间：2025.9.25

乙方（签章）：_____

地址：_____

邮编：_____

传真：_____

电话：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

法定代表人或授权代表（签名）：_____

签订时间：2025.9.25

云龙区残疾人居家托养服务工作评价评分细则

机构名称: _____

主指标	分指标	评分细则	方式	得分
从业资格	必达条件	1. 政府相关职能部门注册登记; 2. 有独立法人资格; 3. 具有托养或社会服务或家政服务业务范围。	查验证照	
机构要求 (13分)	服务场所 (8分)	具有与其业务范围相适应的经营场所, 具备提供残疾人居家托养服务的功能 (8分)。	验房证或租赁合同	
	服务场地 (5分)	具有居家托养服务平台, 能通过大数据掌握服务信息 (5分)。	现场查看	
	管理人员 (4分)	配备管理人员 1 名以上 (含 1 名), 并应从事过管理工作, 具有社会工作类、社会福利类或康复类等相关学习或培训经历 (4分)。	查看证书	
人员要求 (24分)	专业人员 (15分)	具有本人身份证明、健康证明, 及从业资格或职业资格证书: 1. 配备能够从事残疾人护理人员 1 名以上 (5分); 2. 普通家务劳动的专业服务人员 1 名以上 (5分); 3. 配备至少 1 名能够从事心理咨询和疏导的专业服务人员或是社会工作者 (5分)。	查看合同与证书	
	服务人员 (5分)	1. 接受过残疾人特殊生理与心理知识培训 (2分); 2. 提供服务时应统一着装 (1分); 3. 每年至少参加 12 个学时以上的业务培训活动 (2分)。	查看合同与证书	
服务内容 要求 (24分)	生活照料和护理 (6分)	1. 协助服务对象整理家庭环境卫生 (1.2分); 2. 协助服务对象整理个人卫生 (1.2分); 3. 协助准备膳食 (1.2分); 4. 提供帮助进食服务 (1.2分); 5. 根据医嘱同意, 陪同服务对象进行户外活动 (1.2分)。	查看资料或方案	
	生活自理能力 训练 (5分)	提供简单的家务劳动训练和辅导	查看资料或方案	
	社会适应能力 辅导 (6分)	1. 协助服务对象通过网络、电视、广播、报刊杂志等多种方式了解新闻和知识 (2分); 2. 经常与服务对象进行交流, 了解服务对象心理特点 (2分); 3. 陪同服务对象参与与其身体状况相适应的文体活动及有益身心的公益活动 (2分)。	查看资料或方案	
	职业康复与劳动技能 训练 (4分)	提供手工编织、绘画或其他适宜在家庭环境中进行的职业康复功能训练和辅导。	查看资料或方案	
	运动功能训练 (3分)	指导并协助服务对象或其监护人正确使用配发的康复、保健仪器和辅助器械。	查看资料或方案	

主指标	分指标	评分细则		方式	得分
服务管理 (25分)	规章制度 (6分)	1. 制定健全的行政、人事、档案管理等规章和制度 (1分); 2. 财务制度健全, 凭证、账簿符合财务规定。社会捐助、政府补助资金专款专用, 有详尽的使用记录, 定期公开财务报表 (1分); 3. 应有服务回访制度和防范服务风险的制度和措施 (1分); 4. 制定清晰、准确的服务说明书, 包括机构介绍、服务设施、服务内容和项目、收费项目和收费标准、服务承诺、相关费用减免政策等。服务说明书应以适当方式公开 (1分); 5. 服务人员岗位职责明确, 公开上墙 (1分); 6. 执行残疾人托养服务相关规定, 自觉接受残联部门的监督管理 (1分)。		查阅资料	
	服务流程 (5分)	1. 对托养对象的家庭情况、残疾类型和残疾等级情况记录并存档 (1分); 2. 精神残疾托养对象, 需提供专业医疗机构或康复机构出具的正式风险评估表 (1分); 3. 由专业团队人员对托养对象进行功能评估, 并出具综合托养评估报告, 评估结果得到托养对象家属或其监护人的认可 (3分)。		查看评估资料	
	服务协议 (4分)	1. 应与每一位服务对象或其家属、监护人签订具有法律效力、权责清晰的托养服务协议 (1分); 2. 协议中应确定服务对象、服务内容、服务方式、服务流程、服务时间、收费标准及其他必要事项 (1分); 3. 协议中必须明确, 拟入托人员若是曾有精神疾病史, 在入托适宜性评估时应提供专业医疗机构或康复机构出具的正式风险评估表, 以确定其病情已经稳定并具备了从专业医疗机构转介至托养服务机构的条件 (1分); 4. 协议一年一签, 服务对象在托养服务机构中入托满一年, 就应对其进行一次托养适宜性评估, 根据评估结果确定是否有必要继续入托 (1分)。		查看协议	
	事务管理 (5分)	1. 建立服务对象个人档案, 服务对象 1 人 1 档, 包括个人基本情况、托养服务协议书、健康情况、医疗记录、护理等级评估报告、康复训练情况等, 及时更新, 动态管理 (3分); 2. 在显著位置标示残疾人居家托养服务工作流程 (2分);		查阅资料	
	安全与应急 (5分)	提供居家服务的机构应建立以预防突发发疾病和意外受伤为主的应急预案, 组织管理和服务人员培训, 培训和演习 (5分)。		查阅资料 及现场查看	
	服务满意度 (5分)	1. 满意度回访率不低于 60% (2分); 2. 满意度: $\geq 90\%$ 计 3 分; $\geq 80\%$ 计 2 分。		查看调查表	
质量控制 (8分)	服务质量考核 (3分)	机构可通过内部的工作检查考核、主管单位组织的考核评定和社会监督评议等方式进行服务质量考核, 周期为 1 月/次 (3分);		服务质量 考核档案	
监督机制 (6分)	街道满意度抽查 (3分)	抽查不低于 20% 进行满意度回访, 满意度: $\geq 90\%$ 计 3 分; $\geq 80\%$ 计 2 分。		随机入户、电话回访	
	区残联满意度 抽查 (3分)	抽查不低于 10% 进行满意度回访, 满意度: $\geq 90\%$ 计 3 分; $\geq 80\%$ 计 2 分。		随机入户、电话回访	
总分 100 分					
备 注	总分 100 分, 得分达到 80 分 (含 80 分) 以上为合格, 80 分以下为不合格。				

签字:

时间:

年 月 日