

项目名称：政府购买居家养老上门服务

项目编号：JSZC-320382-ZJZB-G2025-0119

采购包：1包

合

同

采 购 人：邳州市民政局

中标人：上海天与智慧养老服务有限公司

合同签订日期：2025年9月24日

采购人（以下称为甲方）：邳州市民政局

供应商（以下称为乙方）：上海天与智慧养老服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、行政法规规定，本着自愿、平等、公平、诚信原则，甲乙双方就合同采购事项，签署本合同。

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1.1 谈判文件
- 1.2 响应文件
- 1.3 乙方在投标时的书面承诺
- 1.4 成交通知书
- 1.5 合同补充条款或说明
- 1.6 保密协议或条款
- 1.7 相关附件、图纸及电子版资料

第二条 合同内容

2.1 服务名称：政府购买居家养老上门服务

2.2 服务主要内容：

对具有邳州市户籍且常住的高龄、经济困难失能老年人，每月提供生活照料居家养老服务。

序号	人员类别	补贴标准
----	------	------

1	低保对象中 60 周岁及以上重度失能完全失能老年人	100 元人/月
2	低保对象中 80 周岁及以上高龄老年人	60 元人/月
3	分散供养特困人员中 80 周岁及以上高龄老年人	60 元人/月
4	80 周岁及以上经专业评定为重度、完全失能老年人	30 元人/月

2.3 线下服务，服务费：30 元/人/小时

2.4 服务项目及要求：

1、个人护理--修剪指甲、面部清洁、洗头理发、掏耳剃须、手足清洁、其他服务；

2、卫生整理--居室保洁、厨卫清理、衣物洗涤、翻晒被褥、物品规整、其他服务；

3、助医服务--测量血压、陪诊就医、医疗护理、术后康复、慢病指导、其他服务；

4、心理疏导--心灵营养、精神慰藉、情感倾诉、休闲娱乐、兴趣指导、其他服务；

2.5 服务期限：2025年9月25日至2026年9月24日。

第三条 合同金额

3.1 因服务对象人数处于动态变化之中，结算时据实结算。

3.2 本合同金额包括服务期间必须的含差旅费、调研费、相关材料分析费、验收费及相关协调等全部费用。甲方不再支付合同金额外的任何费用。

3.3 本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动，在双方事先协商一致的前提下签订补充合同，但因此而增加的服务费用不得超过原成交金额的 10%。

第四条 权利义务

4.1 甲方权利义务

4.1.1 甲方保证服务期间，对乙方工作给予支持，为乙方更好地完成工作任务而协调必要的业务和技术支持。

4.1.2 乙方有需要，还要提供履行合同所必需的有关数据、资料信息等。没有甲方事先同意，乙方不得将甲方资料提供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内。

4.1.3 对乙方不合格的项目成员，甲方有权要求乙方更换，不得空缺。

4.2. 乙方权利义务

4.2.1 乙方投入本项目的人员不少于 3 人，且在项目执行过程中项目负责人和项目成员未经甲方许可，不得变更，并应服从甲方及相关部门的监管。

4.2.2 乙方须提供项目成员名单及资历，如需中途调动，须提前 30 日以书面形式征求甲方意见。

4.2.3 乙方应根据甲方需求，无条件配合甲方向辖区低保、高龄、失能（失智）、等特殊困难老年人进行服务。

4.2.4 乙方应当按照招标文件的要求，投入合格、充足、相对稳定的服务人员，提供所承担服务所需要的软硬件环境等。

4.2.5 乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则对因提供服务引起的各种安全事件和事故，乙方应承担全部法律责任。

4.2.6 乙方必须保证服务质量。在服务期间，乙方必须提供相关文档：

4.2.6.1 服务月报，乙方应记录本阶段工作完成情况、存在问题及下一阶段工作计划、建议，每月底向甲方汇报服务情况，如有协议期限内不需要服务的老年人及时告知所属的社区备案并上报甲方。

4.2.6.2 服务期满，必须提交服务总结报告，由甲方进行验收、审核及归档备案。

4.2.7 乙方遵守甲方的各项规章制度。

4.2.8 乙方保证提供的服务具有合法性，确保甲方不会因为使用乙方的服务而产生法律风险。

第五条 知识产权

5.1 乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权等知识产权。

5.2 任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此产生的一切责任、费用和经济赔偿。

5.3 双方应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的法律规定，相互尊重对方的知识产权，对本合同内容、对方的技术秘密和商业秘密负有保密责任。如有违反，违约方负相关法律责任。

5.4 在本合同生效时已经存在并为各方合法拥有或使用的所有技术、资料 and 信息的知识产权，仍应属于其各自的原权利人所有或享有，另有约定的除外。

5.5 乙方保证拥有由其提供给甲方的所有软件的合法使用权，并且已获得进行许可的正当授权及其有权将软件许可及其相关材料授权或转让给甲方。

5.6 乙方保证其提供的软件产品未侵犯第三人之著作权、商标权、专利权等知识产权，不会侵犯任何第三人的商业秘密或对任何第三人构成不正当竞争，如因此与第三人形成争议、诉讼或仲裁案件，由乙方承担全部责任，并负责赔偿甲方由此而遭受的全部损失。

5.7 甲方发现任何第三方在甲方未被许可的范围内非法使用甲方获得的知识产权，甲方应立即通知乙方。如经核实该行为与乙方有关的，乙方应在收到甲方通知后 15 日内采取适当行动以制止非法使用行为。

第六条 保密

6.1 在本合同履行期间及履行完毕后的任何时候，任何一方均应对因履行本合同从对方获取或知悉的保密信息承担保密责任，未经对

方书面同意不得向第三方透露，否则应赔偿由此给对方造成的全部损失。

6.2 保密信息指任何一方因履行本合同所知悉的任何以口头、书面、图表或电子形式存在的对方信息，包括并不限于：

6.2.1 任何涉及对方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

6.2.2 任何对方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；

6.2.3 任何对方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识、贸易秘密。

6.3 乙方应根据甲方的要求签署相应的保密协议，保密协议与本条款存在不一致的，以保密协议为准。

第七条 付款方式

7.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

7.2 乙方向甲方提交下列文件材料，经甲方审核无误后支付采购资金：

7.2.1 经甲方确认的发票；

7.2.2 经甲乙双方确认的总服务单量和《审计报告》；

7.2.3 其他与履行合同相关的必不可少的材料。

7.3 款项的支付进度以招标采购文件的有关规定为准。经双方协商一致，选择以下付款方式 三：

7.3.1 付款方式一（提交预付款保函的）

签订合同后 15 日内甲方向乙方支付合同总价的百分之二十（20%）即¥____大写：人民币____；实行每月付款一次。具体以实际服务单量按月结算。第一个月款项去除预付款后，据实支付。其余月份，以实际服务人数按月结算。

7.3.2 付款方式二（不提交预付款保函的）

签订合同后 15 日内甲方向乙方支付合同总价的百分之十（10%）即¥____大写：人民币____；实行每月付款一次。具体以实际服务单量按月结算。第一个月款项去除预付款后，据实支付。其余月份，以实际服务人数按月结算。

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

7.3.3 付款方式三（在签订合同时，如乙方明确表示无需预付款的注：此条符合苏财购（2020）52 号文件要求）

7.3.3.1 全部服务项目完成后经甲方委托的第三方核查合格的服务工单量据实结算服务费用的 70%，由甲方根据审批流程办理政府采购资金结算手续，经审核后符合支付条件的，乙方向甲方开具相应金额的正式发票，甲方收到发票后 15 日内，将款项支付给乙方。

7.3.3.2 剩余服务费用，根据评估审计出具的最终报告予以结算，由甲方根据审批流程办理政府采购资金结算手续，经审核后符合支付

条件的，乙方向甲方开具相应金额的正式发票，甲方收到发票后 15 日内，将款项支付给乙方。

第八条 考核验收

8.1 乙方应对提供的服务作出全面自查和整理，并列清单，作为甲方考核验收和使用的服务条件依据，清单应随提供的服务交给甲方。

8.2 考核验收时间：每季度验收一次。

考核验收地点：邵州市福利中心五号楼一楼。

8.3 考核验收时，甲乙双方必须同时在场，乙方所提供的服务不符合合同内容规定的，甲方有权拒绝考核验收。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改，直至考核验收合格，甲方视为乙方按本合同规定完成服务。考核验收合格的，由双方共同签订《政府购买服务质量考核评分表》。在经过两次限期整改后，服务仍达不到合同文件规定内容的，甲方有权拒收，并可以解除合同；由此引起甲方损失及赔偿责任由乙方承担。

8.4 甲方可以视项目规模或复杂情况聘请专业人员参与考核验收，大型或复杂项目，以及涉及专业服务内容的应当邀请国家认可的第三方质量检测机构参与考核验收。

8.5 如果合同双方对《政府购买服务质量考核评分表》有分歧，双方须于出现分歧后 3 天内给对方书面声明，以陈述己方的理由及要求，并附有关证据。分歧应通过协商解决。

第九条 项目管理服务

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名：李亚；联系电话：17768280584

第十条 服务质量

10.1 乙方应按谈判文件规定的服务、质量标准提供相应服务。

乙方提供的服务在服务期内因服务人员及服务质量等产生问题，乙方应负责及时处理整改。

10.2 服务期内，乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题在2小时之内做出及时响应，在4小时之内赶到现场实地解决问题。若问题在2日小时后仍无法解决，乙方应在2日内免费提供服务的补偿、替换方案，直至服务恢复正常。

10.3 乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方按照本合同第十四条的约定承担赔偿责任。

第十一条 分包

11.1 除招标采购文件事先说明、且经甲方事先书面同意外，乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

第十二条 合同的生效

12.1 本合同经甲乙双方加盖公章或合同专用章后生效。

第十三条 违约责任

13.1 乙方所交付服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，乙方在得到甲方通知之日起15个工作日内采取补救措施，逾期仍未采

取有效措施的，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失或扣留履约保证金；同时乙方应向甲方支付合同总价3%的违约金。

13.2 甲方无正当理由拒收服务，甲方应向乙方偿付拒付服务费用3%的违约金。

13.3 乙方无正当理由逾期交付服务的，每逾期1天，乙方向甲方偿付合同总额的5%的违约金。如乙方逾期达30天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。在此情况下，乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

13.4 甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5%违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的10%。

13.5 其它未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第十四条 不可抗力

14.1. 双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

14.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后10日内以书面形式通知另一方。

14.3 未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。

14.4 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。

14.5 确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。在合同终止情况下，对于已经履行的部分，予以结算服务费用。

第十五条 争议的解决方式

15.1 因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

15.2 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

15.3 经协商不能解决的争议，双方可以向邳州市人民法院提起诉讼；

15.4 在法院审理，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第十六条 其他

16.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

16.2 甲乙双方任何一方应当将其通讯联系方式及地址的任何变化书面通知另一方，否则以本合同约定通讯联系方式对本合同约定原地址的送达视为已经送达。

16.3 本合同一式**6**份，具有同等法律效力。买卖双方各执**2**份。

16.4 本合同一切税费由乙方承担。

16.5 本合同未尽事宜，甲乙双方可以协商签订补充协议，所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。

甲方：(公章)
法定代表人
或委托代理人(签字)
签字日期：2025年9月14日

联系人：
电话：
电子信箱：
地址：
邮政编码：
开户银行：
账号：

乙 (万老服务有限公司)
法定代表人
或委托代理人(签字)：王宇东
签字日期：2025年9月24日

联系人：
电话：
电子信箱：
地址：
邮政编码：
开户银行：
账号：

下

政府购买服务质量考核评分表

考核项目	考核内容	考核方法	分值
运营管理	规章制度健全	有规章制度、机构章程和规范，规章制度、公司章程、运营规范合法，可操作性强。	5
	危机紧急事件应急预案	有应急制度和预案，对服务过程中不可预知的危急、紧急事件明确处置方法程序。	5
	基础档案归档	养老服务基础台账齐全，实行一户一档；评估报告，养老服务申请表、服务协议等材料及时归档。通过管理系统对用户基本资料、服务过程及回访内容做到充分详实的记录。	10
	保障老人合法权益	建立投诉处理程序，充分保障老人的合法诉求	10
服务质量	平台信息满意度调查	从记录台账中随机抽取服务工单的 20%电话回访，满意率小于等于 60%本项不得分；满意率大于 60%，得分=满意率*10	10
	亲情服务满意度调查	委托第三方评估机构从记录台账中随机抽取服务人数的 20%上门回访，服务是否准时、及时，服务项目是否满足老人相关需求，在可接受范围之内，合格率每达到 10%，得 2 分；小于 80%，本项不得分。	20
	服务总量	必须完成合同总服务量的 95%，在可接受范围之内，服务比例每达到 10%，得 1 分，小于 80%，本项不得分。	10
	合法投诉处置满意度	查看投诉及处理台账，计算结案率。若结案率小于 80%，本项不得分；结案率大于 80%，得分=结案率*5 分。	5
	服务机构自我评价	服务机构每月开展一次自评并写出自评报告，年自评少于或等于 3 次本项不得分；得分=次*5/12	5
	表扬、表彰、奖励情况	查看表扬、表彰等相关资料文件。每有一封来自老人的感谢信得 1 分、锦旗 2 分；每有一份来自政府或其他机构的嘉奖或致谢得 4 分。	5

社会评价	企业文化建设情况	现场查看相关资料文件。每举办一次宣传机构形象或有助机构文化建设的活动，得2分。	5
	社会满意度及社会检查情况	抽取老年人家庭进行实地走访，了解机构上门服务情况，听取老年人及家属建议；走访相关社区，了解居家养老服务开展情况。并根据反馈进行主观打分。	10
次计信的产生服务工单：_____单：服务工时：_____小时			
检查人员签字：		被检查单位负责人签字：	