

沛县民政局政府购买农村分散供养 特困人员照料护理服务

甲方：沛县民政局

乙方：江苏居家乐健康产业有限公司

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、政府购买居家养老服务项目（项目编号：JSZC-320322-LXJS-G2025-0009）的采购文件及乙方的投标文件，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、项目目标

沛县民政局政府购买农村分散供养特困人员照料护理服务（采购包1）

二、服务对象及服务费用标准

2.1 服务对象限定为沛县民政局指定的分散供养特困人员，具体服务对象数量和名单由民政局根据分散供养特困人员迁出、死亡、新申请等情况，按照服务当月实际服务工作人员确定。目前全自理特困人员为 100.5 元/人/月，该标准包含住院护理费。签订合同后以沛县民政局提供全自理分散供养特困人员名单为准，根据每月实际服务人数，据实结算。

2.2 采购包 1：龙固镇、杨屯镇、安国镇、大屯街道、汉兴街道、汉源街道、沛城街道、朱寨镇、鹿楼镇，接受服务对象 908 人（每月有新增和死亡核销，以实际服务人数为准），护理服务经费 66 万元（大写六十六万元），服务费用按照每月最终实际服务人数结算。

三、服务项目

1. 线下服务

沛县民政局政府购买农村分散供养特困人员照料护理服务内容				
序号	服务项目	服务内容	服务标准	频次标准
1	生活照料	洁面/剃须	保持面部干净、美观	每月2次（该项目每月2次，不是指所有服务内容都2次，服务内容视情而定）
2		洗发	使用洗护用品、吹干头发、梳理整齐去除头发异味，去除耳朵污垢、保持干净	
3		理发	清洗头发、修剪整洁、吹干头发、保持美观、舒适。	
4		修剪指(趾)甲	督促协助服务对象修剪手指(脚趾)甲保持干净。	
5		清洗衣物	督促协助服务对象日常衣服床上用品的清洗、保洁、晾晒、消毒。	
6	家居清洁	居室清洁	室内桌面、门窗、玻璃、地面及墙壁清洁无积灰，物品摆放有序；厨房无明显污渍、灶具洁净、地面卫生无死角无遗漏；厕所洁具洁净、无异味；院内干净整洁，无落叶杂草，无杂物堆积。	每月2次（该项目每月2次，不是指所有服务内容都2次，服务内容视情而定）
7		物品清洁		
8	助餐	送餐上门	督促协助服务对象备餐、指导其不食用过期食品，保证食品安全。	按需求服务
9		上门助餐		
10	助浴	上门助浴	根据老人需要，督促特困人员洗澡，保持个人卫生清洁、无异味。	按需求服务
11		外出助浴		
12	助医	助医服务	自备测量仪器并记录检查数据(包括血压、血糖、脉搏、心率、体温)。遵照医嘱，提示并协助服务对象服用药品。协助服务对象到本市医院就医（陪同办理住院出院手续），并提供在政府指定医院住院期间全过程照护服务。	按需求服务
13	助急	助急服务	服务过程中遇突发情况，及时联系其亲属(或村干部)及救援机构。对于基本生活困难的特困人员可协助其办理各类救助申请。	按需求服务
14	精神慰藉	精神慰藉	服务对象家中进行探视与其聊天，了解服务对象身体、生活、心理情况，疏导心理，安抚其情绪，对遭遇生活及其他困难的服务对象及时提供助急服务。有特殊情况视情上报公司、民政部门，开展针对分散供养特困人员有关的走访排查工作。	结合其他服务每次上门同步开展
15	代办服务	代办服务	根据老人实际需求，提供能力范围内的代办服务。	按需求服务

注：工作人员原则上每半月提供1次上门服务，服务时间不少于1.5小时/次（服务项目不少于3项）或每月提供服务总时间不少于3小时（特殊情况，需提前向沛县众享社会工作服务中心报备）。

2. 线上服务：

(1) 亲情问候

(2) 电话回访

3. 考核细则

沛县民政局政府购买农村分散供养人员照料护理服务考核细则

公司名称：

日期：

总分：

服务项目	序号	指标内容	评分标准	评分依据	得分
企业资质及人员配置	1	有必备办公设施设备；制度上墙；办公环境干净整洁、布局合理；项目管理人员不低于合同约定数量，合同未约定的不低于4名，并购买社会保险。（5分）。	未达标一项扣1分，扣完为止。	现场查看、资料查看	
团队建设	2	服务人员有良好的职业道德，语言文明，服装整洁，服务过程中能全程佩带工作卡、着统一工作服，不得歧视或议论服务对象（2分）。	违规一例扣1分，扣完为止。	走访调查、电话回访、视屏抽查	
持证上岗	3	服务人员持有与服务项目和内容相近的资格证书：健康证、护理员岗位培训等资格证书。并购买保险（3分）	缺一项扣一分	资料查看	
人员培训	4	①服务人员岗前培训率达100%，培训内容包括服务技能、系统使用、服务规范、安全教育等，且有培训记录（方案、照片、签到等）每月集中培训不少于4课时。（4分）	岗前培训率未达100%不得分、培训内容不完整一项扣1分；培训课时少一次扣1分；扣完为止。	资料查看	
服务内容	5	生活照料服务：洁面/剃须、洗发、理发、修剪指甲、清洗衣物（2分）	每月2次，缺少一次扣1分，扣完为止（特殊情况除外）。	系统抽查、走访调查、电话回访。	
	2	家居清洁、物品清洁：室内桌面、门窗、玻璃、地面及墙壁清洁无积灰，物品摆放有序；厨房无明显污渍、灶具洁净、地面卫生无死角无遗漏；厕所洁具洁净、无异味；院内干净整洁，无落叶杂草，无杂物堆积。（2分）	每月2次，缺少一次扣1分，扣完为止（特殊情况除外）。	系统抽查、走访调查、电话回访。	
	3	助餐助浴服务：送餐上门，上门助餐，督促协助服务对象备餐、指导其不食用过期食品，保证食品安全，根据老人需要，督促特困人员洗澡，保持个人卫生清洁、无异味。（2分）	按需服务，无此内容或不提供此项服务不得分	资料查看、系统查看、电话回访	

人
查

康

08

	4	精神慰藉方面：精神支持、心理疏导等服务（1分）	按需服务，无此项内容或不提供此项服务不得分	资料查看、系统查看、电话回访	
	5	助医助急代办服务：自备测量仪器并记录检查数据（包括血压、血糖、脉搏、心率、体温）。遵照医嘱，提示并协助服务对象服用药品。对于基本生活困难的特困人员可协助其办理各类救助申请。根据老人实际需求，提供能力范围内的代办服务。（3分）	按需服务，无此项内容或不提供此项服务不得分	资料查看、系统查看、电话回访	
服务管理	6	被服务老人家中张贴上门服务项目明细表。（包含本公司投诉电话及民政局社会救助科电话80355963）（6分）	缺一户扣一分，扣完为止。	电话回访、视频抽查、入户核查	
	8	存在服务工单弄虚作假的行为。死亡后继续存在服务的行为（10分）。	弄虚作假行为发现一例扣5分，死亡后服务行为为本项不得分	资料查看、系统查看	
	9	每月服务量不低于特定服务对象的50%。（4分）	每低于5个百分比扣1分，扣完为止。	资料查看、系统查看	
	10	每月动态更新退出、暂停、恢复、新增及死亡服务对象，准确率达100%（3分）。	发现未准确登记一例扣0.5分，扣完为止。	资料查看、系统查看	
	11	每月电话回访率达100%，入户回访率达20%。（5分）	低于指标每少1%扣1分，扣完为止。	资料查看、系统查看	
	12	定期总结上门服务情况（周小结、月总结、半年度总结）。（3分）	未制订一项扣1分。	资料查看	
	13	系统、台账内服务对象信息要准确。（5分）	查看系统、台账内服务对象具体地址、联系电话与实际不符（如空号、错号）的每有一个扣1分，扣完为止。	资料查看、系统查看	
软件平台	14	有分散供养职能平台（系统具有老人档案管理、工单管理、服务信息管理、服务跟踪监管等功能）保证分散供养对象服务工作的顺利开展。（5分）	有分散供养平台并正常运作得分，没有平台则不得分。	系统查看	
	15	建立移动管理系统（3分）	服务人员通过手机端app与平台对接，进行服务。实地考察，不符合要求扣3分。	系统查看	
	16	有服务记录（含服务对象花名册，服务对象接受服务情况统计，派工情况，服务情况反馈）（2分）	查看系统，工作人员会操作系统，不符合要求每项扣1分。	资料查看、系统查看	
服务成效	17	核查服务人员上门服务质量（5分）	抽查服务图片记录（有服务前，服务后对比图片），不符合要求每列扣1分。	系统查看	
	18	服务投诉情况及有效投诉结案率90%（反映问题到民政局	电话抽查10名老人知晓率。不符合要	电话核查	

		即为投诉)，老人知晓率达90%，保证老人诉求的有效送达。（4分）	求每项扣1分，扣完为止		
19		服务对象及家属满意度达90%（10分）	每月随机电话核查50人，入户核查10人，有一人评价一般扣0.5分，扣完为止	电话核查、入户核查	
20		服务时间准确率90%。（3分）	从服务记录中随机抽取10人电话回访，询问服务是否及时到达、准时结束。或系统抽查，少1%扣1分，扣完为止。	系统抽查、走访调查、电话回访。	
21		重大安全事故。（3分）	如有服务中辱骂、殴打、虐待等方式，造成重大舆情的扣除本公司当月所有服务补贴款项。发生此项不得分	接到投诉反馈	
22		做好安全生产工作，确保老人及场所运行安全，无事故发生。（5分）	单位所有员工意外险100%购买。出现责任事故，或没有100%购买员工意外险，将扣除当月所有服务补贴款项。	资料查看	

本细则由沛县众享社会工作服务中心考核时使用。

四、服务项目资金支付标准

甲方委托沛县众享社会工作服务中心对线上、线下服务的监督与考核，实行按月考核评分、季度结算方式。

- (1)考核得分在90分(含)以上的，为优秀；
- (2)考核得分在89分至80分(含)之间的，为良好；
- (3)考核得分在79分至70分(含)之间的，为合格；
- (4)考核得分在70分以下的，为不合格。

考核90(含)分以上付款100%，考核分89分至80分(含)付款80%，考核分79分至70分(含)付款70%，考核不足70分不予支付。

月度考核工作在次月20日前完成，由沛县众享社会工作服务中心向民政局出具书面评价报告，作为资金结算依据。

五、甲方的权利和义务

5.1 甲方有权指定沛县众享社会工作服务中心对乙方的服务进行监管，定期对乙方的服务工作进行考核，并对不符合有关规定的行为提出整改意见。

5.2 甲方应定期更新服务对象花名册，并及时提供给乙方，乙方应该立即按照变更后的花名册履行本合同的相关义务。

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，乙方应当对甲方的全部损失予以赔偿。

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支付项目资金。

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和服务方式，为符合服务标准的老人原则上每半月提供1次上门服务，服务时间不少于1.5小时/次（服务项目不少于3项）或每月提供服务总时间不少于3小时。

6.3 乙方应将《沛县民政局政府购买农村分散供养特困人员照料护理服务内容》向服务对象介绍清楚，并按服务对象选定的项目提供服务。

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，并接受甲方及甲方委托的沛县众享社会工作服务中心的监督，并对甲方或沛县众享社会工作服务中心提出整改意见3日内完成整改，如不整改到位将不予支付该户服务费。

6.5 乙方不得再委托或者转包本合同所确定的服务项目。

6.6 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。

6.7 乙方应定期组织开展服务人员职业道德、专业技能培训，了解和掌握政府购买农村分散供养特困人员照料护理有关政策，为服务对象做好解释工作。

6.8 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、服务承诺制度和服务反馈制度，设立公开的投诉电话。

6.9 乙方应配合甲方和指定的沛县众享社会工作服务中心的监督、抽查和考核，并及时根据考核结果改进服务措施、提升服务质量。

七、合同期限

7. 合同期限 7 个月，从 2025 年 9 月 1 日起至 2026 年 3 月 31 日止。

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 天内配合甲方完成项目验收并与后续企业完成工作交接。

8.1.1 在沛县众享社会工作服务中心评估和甲方的不定期检查中发现乙方在时长和次数上有一项违反约定（对符合补贴的老人按每半月提供 1 次上门服务，服务时间不少于 1.5 小时/次（服务项目不少于 3 项）或每月提供服务总时间不少于 3 小时服务）20%以上。每月医院照护期间被 3 次投诉服务或是被服务对象满意率低于 20%的。

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招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。

8.2 合同终止

8.2.1 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、虚报服务纪录、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采购文件、中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（详见“四、服务项目资金支付”）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 协议期间的每季度末，甲方根据沛县众享社会工作服务中心对乙方的考核结果拨付相应的服务资金。

9.5 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

9.6 乙方上门服务工作人员在工作中出现人身意外伤害，由乙方上门服务工作人员在工作中出现人身意外伤害及乙方工作人员因工作对第三人造成损害赔偿，均由乙方全部承担。

9.7 乙方派往照料特困人员的工作人员，与甲方不存在劳动关系或雇佣关系，如出现劳动争议、工伤等纠纷，由乙方进行负责处理；如出现造成对沛县众享社会工作服务中心的侵权行为，或沛县众享社会工作服务中心造成对工作人员的侵权等行为发生，均与甲方无关。

十、争议解决

因本合同产生的纠纷，双方友好协商，协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼，违约方承担包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、鉴定费等其他诉讼费用。

十一、其它约定事项

11.1 本合同一式六份，甲肆份、乙壹份，合同审查机构壹份，政府采购监督管理部门壹份备案，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。

甲方（签章）：沛县民政局

地址：沛县汉邦路8号

邮编：221600

电话：80355963

法定代表人或授权代表（签名）：[Signature]

签订时间：2020年12月18日

乙方（签章）：江苏康宁健康产业有限公司

地址：苏州市姑苏区兴西路909号四楼F402室

邮编：215000

传真：0512-65168000

电话：18706135344

开户银行：南京银行股份有限公司苏州工业园区支行

银行账号：0922280000000266

法定代表人或授权代表（签名）：[Signature]

签订时间：2020年12月18日