

睢宁县政府购买居家养老上门服务 项目合同

项目名称：睢宁县政府购买居家养老上门服务项目

项目编号：JSZC-320324-RXGL-G2024-0010

采购人：睢宁县民政局

中标供应商：新沂市万顺居家养老服务中心

中标采购包：采购包 1

签订日期：2025 年 1 月 14 日

采购人：睢宁县民政局（以下称甲方）

供应商：新沂市万顺居家养老服务中心（以下称乙方）

项目编号：JSZC-320324-RXGL-G2024-0010

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照中标结果签订本合同。

第一条 合同标的

1. 项目名称：睢宁县政府购买居家养老上门服务项目；

2. 服务期限：壹年；

3. 服务区域

采购包 1：睢城街道、金城街道、睢河街道、梁集镇、魏集镇、高作镇、沙集镇、凌城镇、邱集镇等 9 个镇（街道）；

4. 服务对象及补贴标准

4.1 服务对象

①低保家庭中 60 周岁及以上的失能老年人。

②低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁及以上的高龄老年人。

③低保家庭中失独老年人。

4.2 补贴标准

①低保家庭中失能老年人，每人每月享受 4 次、每次服务时长不少于 1 小时、每月标准不低于 120 元的补贴标准；

②低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人，每人每月享受 2 次、每次服务时长不少于 1 小时、每月标准不低于 60 元的补贴标准；

③低保家庭中失独老年人，每人每月享受 2 次、每次服务时长不少于 1 小时、每月标准不低于 60 元的补贴标准。

服务区域内每月服务对象约为 0.14 万人。

享受政府养老服务补贴的睢宁县户籍老年人分类及要求，根据民政部门审批确定的正式名单为准，政府购买服务补贴按就高不就低原则，不得重复享受。

5. 居家上门服务内容

依据《居家养老上门服务基本规范》（GB/T 43153—2023）标准，根据被服务对象的具体情况，按照完成时间、确保实效、文明安全原则，最大限度满足服务对象需求。

服务内容：详见附件1《居家养老上门服务基本项目指导清单》。

第二条 组成本合同的有关文件

下列关于 JSZC-320324-RXGL-G2024-0010（项目编号）的招标文件、供应商响应文件，或与本次采购活动方式相适应的文件，以及有关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) 乙方提供的响应文件和报价表；
- (2) 技术偏离表；
- (3) 招标承诺/服务承诺；
- (4) 成交通知书；
- (5) 甲乙双方商定的其他文件等。

第三条 服务费用

服务费用以单价计，按实际工作量据实结算。

上述单价包括在合同期限内完成服务内容所需要的一切费用，包含并不限于人工费、材料费、机械费、工具设备费、税费、保险、培训、售后服务、验收、利润、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。即：

| 序号 | 项目名称 | 单价 (元/小时) | 服务期限 | 备注 |
|----|-----------------------|--------------|------|---------|
| 1 | 睢宁县政府购买居家养老上门服务项目 | 30 | 壹年 | 工作量据实结算 |
| 2 | 金额（单价）：叁拾元/小时（30元/小时） | | | |

第四条 权利与义务

（一）甲方权利与义务

1 甲方权利主要包括但不限于：

(1) 甲方有权要求乙方对符合本合同规定的服务对象提供居家养老上门服务，乙方不得推诿；

(2) 甲方有权自行或委托第三方机构对乙方的服务进行监管和评估；对乙方服务中存在的问题，甲方有权要求乙方限时整改；

(3) 甲方有权要求乙方定期或不定期提供本合同项下与服务对象签订的协议、相关服务台账或其他任何服务资料；

(4) 对乙方项目实施过程中形成的报告、课件、手册等所有文字资料和影像资料，甲方可无限期无偿使用；

2 甲方义务主要包括但不限于：

(1) 按时支付乙方服务费用；

(2) 及时审定居家养老服务名单，并对因政策变化导致名册变动或服务对象年龄、生存状态变化导致的服务对象人员变化通知乙方或完成系统更新；

(3) 为乙方提供服务提供必要的协助，如与镇区养老服务行政主管部门、服务对象所在村、社区合理的沟通与协调等。

(二) 乙方权利与义务

1. 乙方权利

(1) 乙方有权要求按照本合同约定提供服务并取得服务费用；

(2) 乙方有权要求与居家养老服务对象签订服务协议后再提供服务。

2. 乙方义务

(1) 平台在中标后 15 天内负责添置服务内容需要设备的购置，完成《徐州市养老信息平台管理系统》安装调试，并参加甲方组织平台使用相关培训，通过验收后使用。

(2) 乙方负责提供非常成熟的居家养老服务软件系统接入本项目的使用，合同期内免费向甲方提交软件系统的使用权。

(3) 乙方应提供满足本系统使用必需的服务器、存储空间和宽带。

(4) 乙方自行配备针对本区域服务中的工单各节点实时上传录像录音记录设备，助老员上门服务提供基于 GPS 定位功能设备。可实现对本区域管理人员、助老员活动轨迹及当前工作情况进行动态画面实时监控。严格遵守民政局规定的服务及管理流程，保障所属片区居家养老服务工作的开展。

(5) 乙方居家养老信息平台可实时传输当日在线服务工单，甲方（或第三方机构）可在每个服务工单页面在线实时查看当前服务监控视频，每个服务对象工单页面至少可查询近 7 天内的实时服务过程录音录像。

(6) 乙方自签订合同之日起，按投标响应文件中的管理人员及服务人员配备上岗，确保养老服务项目的正常实施，及时招募、培训居家养老上门服务人员，所有居家养老服务人员实行岗前培训及每月一次岗中培训。

(7) 24 小时紧急求助通道畅通。信息平台电话保持 24 小时畅通，并接受县民政局、街道、社区的不定期抽查，抽查结果为畅通率 100%以上。

(8) 坐席中心月均呼出抽查服务对象满意度回访电话量达到服务人数的 10%-15%以上。呼叫中心接通率及 5 秒接通率须达到 95%以上。

(9) 乙方应按照《老年人能力评估规范》(GB/T 42195—2022) 标准, 对老年人进行能力评估。根据评估结果, 与老年人或其监护人签订《睢宁县居家养老上门服务协议》附件 3。

(10) 服务工单管理, 用于服务人员登录手机端后, 系统提醒助老员今日需完成的工单, 工单完成后征询老人需求, 上传次月服务工单。

(11) 服务开始前, 应采用服务手机端打卡开始服务并拍照, 并上传至系统平台; 服务过程拍照(服务前、服务后对比照片), 并上传至系统平台; 服务结束后, 应采用服务手机端打卡结束并拍照, 并上传至系统平台。整个流程照片不少于 4 张, 所有照片应带有时间和地点水印。

(12) 乙方积极开展教育咨询等服务、活动等, 每月至少组织 1 场社区老年人活动、健康养生、保健等讲座或为老咨询等服务。

(13) 乙方应建立可执行的投诉和处理程序, 保证老年人诉求有效的送达。

(14) 服务质量跟踪, 服务对象发出服务请求信息后, 坐席人员及时派单并做好跟踪回访工作, 助老员及时跟进对接, 并做详细的工作记录, 形成受理、派单、服务、督办、回访等闭环服务流程, 所有闭环服务流程均在系统内留下操作痕迹。

(15) 乙方对入户的服务人员加强绩效考核, 进行线下满意度测评, 及时淘汰不合格的服务人员。

(16) 乙方负责居家养老服务宣传, 拓展自费老人服务, 不得推销任何产品, 代购仅限于购买日常生活用品, 代订车票、预约车辆等。

(17) 乙方在 10 个工作日内对已审批同意服务的老人要完成服务协议签订、服务工单录入。

(18) 乙方应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。

(19) 乙方应制定合理的薪资标准, 自负公司内管理人员及服务人员的薪资(含一切福利待遇、保险等)。

(20) 乙方中标后必须为所有一线服务人员购买团体意外险且每人投保保额不得低于 30 万元人民币。

(21) 乙方动态采集老年人的基础健康信息, 形成纸质和电子档案, 如既往史、家族史、日常健康监测数据、健康状况、用药情况等, 并实时上传、记录在老年人健康档案中。

(22) 乙方应严格按照合同约定实施项目，并接受及配合甲方及甲方委托机构的监督与管理，对整改要求及时回应。

(23) 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 8 日前向甲方递交服务信息报告、明细表、纸质服务工单（打印平台工单页面所有信息，含不少于 4 张反映服务内容的图片，图片使用第三方 GPS 定位相机拍摄，其中服务人员入户和服务对象拍第一张后开始服务，最后一张为服务完成时，老人签字确认对满意度测评时拍摄）、服务全程影音视频。

(24) 乙方报送纸质工单和影音视频合理标注，装订成册，逻辑对应便于核对。

(25) 投标人在每个镇（街道）需配备若干名管理员，管理员按服务人数 1000:1 进行配备，不足 1000 人至少配备 1 人，负责人和管理员必须在在职年龄段内。合理配备服务人员，按实际服务人数 80:1 进行配备，服务人员男女不限，年龄不得超过 65 周岁，在规定的时间内确保养老服务项目的正常实施。在中标后 20 天内人员配备培训到位，按时上岗提供服务；如特定服务有专业资质要求的，相关工作人员需持证上岗且符合基本业务与职业道德标准，否则甲方有权要求立即更换不合格人员并要求乙方承担违约责任。

(26) 乙方应接受甲方委托的第三方机构对项目实施情况进行监管和评估，并按其指定期限提供相应的书面服务信息或资料。

(27) 乙方有义务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。

(28) 乙方应遵守诚实信用原则。如乙方被发现在项目实施过程中存在提供虚假资料或信息的情形的，甲方有权立即停止本项目、解除本合同并追回项目荣誉和奖励，同时在媒体通告，乙方三年内不得参加公益招投标或甲方主办的其他活动。

(29) 乙方应当确保其工作人员、临时聘用人员或其他代表乙方完成服务人员尊重服务对象、维护服务对象合法权益，保守服务对象之个人隐私或秘密。如发生侮辱、虐待、伤害服务对象、泄漏服务对象个人信息等严重情形的，甲方有权暂停乙方的服务；如经有关部门查证属实的，同上款处理，并保留追究乙方一切法律责任之权利。

(30) 乙方应保管好项目服务资料，且应在甲方要求时 5 个工作日内及项目结束后 30 天内提供或交接服务台账、项目决算资料、项目报告等与服务相关的所有数据及资料；

(31) 其他甲方为实现本合同目的而要求乙方从事或配合的事项。

(32) 其他为本合同目的及投标文件响应的应由乙方履行的义务。

第五条 监督与考核

1. 甲方对项目进行全过程监督管理，乙方应与甲方或甲方委托的第三方机构保持良好互动，并根据其意见、建议不断改进服务品质。对于日常发现的乙方服务问题，可通过口

头或书面通知乙方整改。书面通知整改的，乙方须于收到通知后 5 日内完成整改并提请甲方核查。如发生乙方严重侵犯甲方或任何服务对象合法权益的，甲方有权要求乙方立即停止侵权。

2. 服务期间内，甲方可以自行或委托第三方对乙方运营情况进行考核，具体标准及要求由甲方制定（见附件 2：居家养老服务综合考核评分细则）。

第六条 合同款支付

（一）本合同项下所有款项均以人民币支付。

（二）结算方式和付款条件

1. 结算方式：

因服务对象人数处于动态变化中，故本项目结算时合同款据实结算，并委托第三方对居家养老服务考核评估。实行以第三方评估、部门抽查、服务满意率抽查等三项内容综合评价机制，最终考核结果的结果依据以上三项评价结果分别按照 50%、30%、20%综合计算，并作为资金结算拨付依据。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，资金结算公式为：月度政府购买居家上门服务资金核算=经核准后的政府购买服务工单金额×100%；

②考核得分在 89 分至 80 分（含）之间的，为良好，资金结算公式为：月度政府购买居家上门服务资金核算=经核准后的政府购买服务工单金额×80%；

③考核得分在 79 分至 65 分（含）之间的，为合格，资金结算公式为：月度政府购买居家上门服务资金核算=经核准后的政府购买服务工单金额×50%，并进行约谈警告，限期整改。约谈警告累计 3 次的，立即终止合同并支付本年度已结算服务金额 5%的违约金。

④考核得分在 65 分以下的，为不合格，不予支付。立即终止合同并支付本年度已结算服务金额 5%的违约金。

2. 付款依据：居家养老上门服务以乙方相关统计数据及佐证材料，佐证材料包括但不限于纸质工单，服务全过程视频（必要佐证材料，无视频不结算）、图片（不少于 4 张，最后一张为服务完成时，老人签字确认对满意度测评时拍摄），中标方测评老人对服务满意度自评结果，及合同中规定的其他事项材料，实行以第三方评估、部门抽查、服务满意率抽查等三项内容考核结果等为结算依据。

3. 付款进度：甲方每季次月负责结清由乙方上季上报采购人已核定完成工作量的服务费，由于乙方提供的结算材料不及时等原因造成的时间拖延，由乙方自行承担责任。

第七条 违约责任

1. 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，赔偿损失范围包括但不限于直接经济损失、另请他

人代为履行之费用、重新组织招投标或签约之费用、延期履行导致相关联合合同延期而生延期费用、主张权利之律师费、诉讼费、公证费等必要与合理开支等。

2. 任何一方无法律规定或合同约定之事由要求提前解除合同的，不论另一方是否同意，均应向另一方支付已提供服务期限内月均服务费用等额的违约金；违约金不足以弥补损失的，还应补足。

3. 乙方如逾期履行第四条（二）2. 乙方义务（1）（5）（17）（26）项、第五条之时限的，如逾期5日以内（含）的，甲方有权随时督促；逾期5日以上的，对5日以上的逾期部分，甲方还有权要求乙方支付500元/日的逾期履行违约金。上述违约金甲方有权在应付服务费用中直接扣减。

4. 乙方违反保密义务的，除应对被服务对象承担相应法律责任外，还应向甲方承担已提供服务期限内月均服务收费金额等值的违约金。

5. 乙方在合同期内出现以下情形的，当月考核扣40分，不予结算支付并终止合同。

（1）每月上门服务低于200个合格工单的（需经甲方或甲方聘请第三方认定合格后），因疫情等不可抗力暂停除外；

（2）助老员在工作中出现安全事故或在服务中虐待、殴打老人的；

（3）被媒体和各级督查，发现虚假工单、质量不高等造成影响的。

同时，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。

6. 乙方提供的服务不符合采购文件、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。

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

8. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第八条 不可抗力

1. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2. 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

第九条 合同的解除和转让

1 合同的解除。

有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

(2) 因合同一方根本违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

(3) 因法律规定或上级政府行政决定终止（或调整）居家养老服务政策导致合同无法继续履行的；

(4) 本合同约定的其他情形。

有权解除合同的一方，应当在上述解除事由发生之后十五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。因一方根本违约导致合同解除的，合同解除不影响违约方承担相应的违约责任。

2 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。否则视为乙方违约，同时，由此造成甲方的经济损失，乙方应给予全部赔偿

第十一条 争议的解决

1、因服务的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质量进行鉴定。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。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和响应承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十三条 合同生效及其他

1、本合同自甲、乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖电子签章之日起生效。

2、本合同一式三份，甲方执一份，乙方执一份，一份交由代理机构存档。合同具有同等效力。

3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（签章）：睢宁县民政局

法定代表人或授权代表（签名）：

地址：

联系电话：158622226



乙方（签章）：新沂市万顺居家养老服务中心

法定代表人或授权代表（签名）：

地址：

联系电话：13775870007



签订日期：2025年1月14日

附件 1:

居家养老上门服务基本项目指导清单

| 类别 | 项目名称 | 服务内容 |
|--------|------|--|
| 生活照料服务 | 助餐 | 上门烹饪、上门送餐、协助老年人前往老年助餐点就餐等 |
| | 助浴 | 上门助浴、协助前往老年人助浴点进行身体清洁等 |
| | 助洁 | 普通助洁包括居家清洁、衣物洗涤、物品整理等。个人助洁包括洗漱、理发、剃须、剪指甲等。 |
| | 助行 | 协助行走、陪伴外出、参加活动等 |
| | 助医 | 陪同就医、治疗陪伴等 |
| | 助急 | 紧急呼叫、紧急转介等 |
| 基础照护服务 | 生活照护 | 协助穿(脱)衣、饮食照护、睡眠照护等 |
| | 排泄护理 | 排尿护理、排便护理、排气护理等 |
| | 护理协助 | 为老年进行保暖和物理降温, 协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等 |
| | 用药照护 | 用药提醒、用药指导及不良反应观察等 |
| | 康复护理 | 包括康复评估、计划制定、康复训练指导、康复辅助器具使用等 |
| 健康管理服务 | 信息采集 | 老年人的体检信息、既往疾病史等健康信息, 建立老年人健康档案 |
| | 健康监管 | 对老年人体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等进行常规生理指数监测 |
| | 健康咨询 | 为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等的指导 |
| | 健康干预 | 制定服务方案, 为老年人的生活起居、慢性病调理等提供干预服务。 |
| 探访关爱服务 | 上门探访 | 了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居室环境、服务需求等 |
| | 应急处置 | 接受与协助老年人的电话呼叫、紧急求助等 |
| 精神慰藉服务 | 陪伴支持 | 定期协助有意愿的老年人外出活动或前往服务机构参加集体活动等 |
| | 情绪疏导 | 与老年人进行谈心、交流, 耐心倾听老年人的诉说 |
| | 心理慰藉 | 通过心理健康教育、心理干预手段调整老年人心理状态 |
| 委托代办服务 | 代购 | 购买日常生活用品, 代订车票、预约车辆等 |
| | 代办 | 取送信函、文件和物品, 申请法律援助、救助服务等 |
| | 代缴 | 缴纳水、电、暖气、通讯费等日常费用 |

附件 2:

居家养老服务综合考核评分细则

| 项目 | 考核指标 | 分值 | 指标说明 | 得分 | 备注 |
|---------------|---------------------|----|---|----|-------------------------------------|
| 平台建设 (15分) | 人员配置 | 5 | 项目管理人员3名,坐席人员2名,1:80配备线下团队(助老员),每个镇(街道)服务站配备管理人员1名,少一人扣1分,坐席人员少1人扣2分,助老员少一人扣1分。扣完为止。 | | 提供人员劳动合同,工资发放明细,刷脸考勤记录,购买保险单据。 |
| | 服务机构人员培训 | 2 | 坐席人员、助老员每月接受至少一次培训,需具备合格的业务能力,熟悉服务内容。缺少一次扣1分,扣完为止。 | | 提供相关的培训计划、培训内容、培训签到、相关照片以及文字记录等。 |
| | 服务机构人员持证上岗率 | 2 | 助老员持有与服务项目和内容相近的资格证书,持证上岗率100%。每低10%,扣1分,扣完为止。 | | |
| | 着装上岗 | 2 | 居家服务人员必须统一着装,并经系统培训后执工作证上岗服务;视频记录或巡查中发现1人未按要求统一着装上岗,扣0.5分,扣完为止。 | | |
| | 录像录音设备 | 4 | 针对助老员服务工单各节点提供实时记录功能的设备,缺1人未配备的扣1分,扣完为止。 | | |
| 线上 (25分) | 指挥调度 实时监控 | 4 | 可实现对本区域管理人员、助老员活动轨迹及当前工作情况进行动态画面实时监控。实时连通率达到98%以上,每低一个百分点扣0.5分,扣完为止。连通率=连通个数/抽查个数。 | | 每日抽取 |
| | 养老服务 实时监控 | 15 | 针对本区域服务中的工单各节点实时上传录像录音记录功能,助老员上门服务提供基于GPS定位功能。让区域管理层能实时查看服务人员实时服务情况。服务不能实时监控每次扣0.5分,扣完为止。 | | 存储量过大时,可每季考核结束后,经招标方同意后,酌情删除。 |
| | 信息呼叫(服务 对象满意度回访) | 4 | 坐席中心日均呼出抽查服务对象满意度回访电话量达到服务人数的30%以上。呼叫中心接通率及5秒接通率须达到95%以上。按月计算,日均电话量不足扣1分,接通率不达标扣1分,扣完为止。 | | 提供当月通话记录,调取通话录音,测算服务对象满意度,不得删除通话录音。 |
| | 24小时紧急求助 通道畅通 | 2 | 信息平台电话保持24小时畅通,并接受县民政局、街道、社区的不定期抽查,抽查结果为畅通率100%。发现一次扣2分。 | | |

| | | | | |
|----------------|-------------------|----|--|----------------------|
| 档案管理 (8分) | 服务对象档案完整率 | 5 | 服务对象档案完整率达90%以上,动态更新退出和新入人员,准确率达100%。发现1例扣0.2分,最高扣5分。 | |
| | 健康档案管理 | 3 | 动态采集老年人的基础健康信息,如既往史、家族史、日常健康体检数据、健康状况、用药情况等,并实时上传、记录在老年人健康档案中。结合台账和系统抽查,发现一位内容不齐全或未采集信息的,扣0.2分,扣完为止。 | |
| 线下 (50分) | 服务工单管理 | 5 | 用于服务人员登录手机端后,系统提醒助老员今日需完成的工单,工单完成后征询老人需求,上传次月服务工单。未按要求派发和上传需求工单,每单扣0.5分,扣完为止。 | |
| | 服务工单执行 | 5 | 通过手机端人脸识别后开始服务,结束后再次通过人脸识别。未进行人脸识别每单扣0.5分,扣完为止。 | |
| | 服务质量跟踪 | 18 | 服务对象发出服务请求信息后,坐席人员及时派单并做好跟踪回访工作,助老员及时跟进对接,并做详细的工作记录,形成受理、派单、服务、督办、回访等闭环服务流程,所有闭环服务流程均在系统内留下操作痕迹。查看服务闭环流程,发现一例流程缺失扣1分,扣完为止。 | 提供服务纸质工单,影像、服务过程图资料。 |
| | 线下服务对象满意度 | 10 | 对入户走访的服务对象进行线下社区助老员工作满意度评分。得分=满意率*10分。 | 日常监管及月末抽取。 |
| 教育咨询活动 (2分) | 服务准确率 | 10 | 每次1小时的线下援助服务。净服务时长少于1小时,派单和服务项目内容不一致,为不符合要求工单。得分=完全符合/抽查人数*10分。 | |
| | 服务投诉和处理程序 | 2 | 建立可执行的投诉和处理程序,保证老年人诉求有效的送达。未建立扣1分,未处理诉求每次扣0.5分,扣完为止。 | |
| | 开展教育咨询等服务、教育咨询活动等 | 2 | 每月至少组织1场社区老年人活动、健康养生、保健等讲座或为老咨询等服务。看活动方案、活动照片等。缺少一场扣1分,扣完为止。 | |
| 一票否决 (40分) | 一票否决项 | | 助老员在工作中出现安全事故或在服务中虐待、殴打老人,发现一起扣40分。被媒体和各级督查,发现虚假工单、质量不高而造成影响的,扣除40分。每月上门服务工单低于200个合格工单,扣40分。 | |

说明:满分100分,不含一票否决项。

附件 3

睢宁县居家养老上门服务协议

甲方：_____（老人及其监护人）

乙方：_____（服务机构）

依据《居家养老上门服务基本规范》（GB/T 43153—2023）、《睢宁县居家养老服务政府采购续签合同》（_____年__月__日签订）等规定和要求，经过甲、乙双方友好协商，就政府购买居家上门服务事宜，自愿达成以下协议条款：

一、服务标准和内容

（一）服务内容

生活照料服务、基础照护服务、健康管理服务、探访关爱服务、精神慰藉服务、委托代办服务，详见《居家养老上门服务基本项目指导清单》。

（二）服务标准

- ①低保家庭中失能老年人，每人每月享受 4 次、每次服务时长不少于 1 小时；
 - ②低保家庭和分散供养特困人员中 80 周岁以上的高龄老年人，每人每月享受 2 次、每次服务时长不少于 1 小时；
 - ③低保家庭中失独老年人，每人每月享受 2 次、每次服务时长不少于 1 小时。
- 结合老年人的需求意愿，提供让老年人满意的服务。

二、服务人员

乙方选派的服务人员需为本组织直接管理的专业服务人员。

三、双方权利义务

（一）甲方权利

1. 甲方有权拒绝乙方服务人员在服务场所内从事与照护服务无关且影响甲方正常生活秩序的活动。
2. 甲方有权向乙方追究因乙方人员故意或重大过失给甲方造成的损失。
3. 甲方有权对乙方的服务进行投诉反馈，如对服务人员不满意，可向乙方管理员或民政局投诉，乃至更换相关服务人员（服务人员的更换不影响本协议的履行）。

（二）甲方义务

1. 甲方应在签订合同时主动提供有效身份证件，如实告知本人基本情况、身体情况以及固定家庭照护人员情况。以上内容变更应及时通知乙方。

2. 甲方应尊重乙方服务人员，提供安全的照护条件和环境，不得歧视、虐待或性骚扰乙方照护人员。

3. 甲方有义务配合乙方对乙方服务人员进行管理和工作指导，并妥善保管家中财物，对服务人员因工作失误造成的经济损失，应与乙方协商解决或求助法律帮助，不得侵犯乙方服务人员的人身权益。

4. 服务人员在服务过程中，造成本人或他人的意外事故，甲方应立即通知乙方。

（三）乙方权利

1. 在服务过程中，若出现甲方要求或变相要求服务员为甲方以外的其他人员服务时，服务员视情况有权拒绝或停止服务。

2. 乙方有权向甲方询问、了解服务人员反映情况的真实性。

3. 有下列情形之一的，乙方有权临时停止服务或解除服务协议：

（1）甲方或其家庭成员中有恶性传染病人没有如实告知；

（2）甲方或其家庭成员对乙方服务人员实施严重刁难、谩骂、侮辱、诽谤等严重侵害其人格尊严行为，或对乙方服务人员实施人身伤害等损害其生命健康权的行为；

（3）甲方要求增加超出服务协议内容的服务项目及与居家养老服务严重不符的劳务负担；

（4）甲方无正当理由频繁要求更换服务人员；

（5）甲方或其家庭成员中享受长期照护险、重度残疾人护理补贴没有如实告知。

（四）乙方义务

1. 主动关心、了解甲方的需求，向甲方提供合适的服务人员，建立服务人员档案并保持经常联系，并保证服务人员身份清楚、手续完备、身体健康、无不良信用记录的义务。

2. 乙方应指导服务人员按照甲方服务需求按时提供各项服务，并实行跟踪管理，对于甲方的投诉及时处理答复。

3. 乙方应为服务人员购买意外保险。

4. 如甲方在服务员规定的服务时间段内发生紧急情况，服务员应及时与甲方相关监护人取得联系，同时与相应的社会应急机构如：110、120、119 等取得联

系。

5. 乙方及时协调解决甲方和服务人员在服务过程中出现的矛盾纠纷。

四、免责条款

(一) 老年人身体各器官功能趋于衰退，并可能伴有不同程度的慢性疾病，难免存在自身机体状况及疾病发展的不可预测性。乙方为甲方提供服务过程中，有可能会发生未能及时发现事故、有效处置和履行告知等造成意外严重后果，乙方如非故意则不承担赔偿责任，甲方应予以认可并承担由此可能产生的所有后果。

(二) 乙方不认可任何乙方服务人员私自收费及私下服务的行为，若出现上述情形，甲方应当及时告知乙方。任何甲方与乙方服务人员私下达成的服务协议以及收费行为，乙方对此不承担责任，由此可能产生的所有后果由甲方自行承担。

(三) 乙方服务人员在服务过程中因不可预见的或不可抗力所导致的设备、设施故障等所导致的意外损害后果，乙方不承担损害赔偿责任。

五、服务期限

自____年____月____日至____年____月____日，甲方不再需要或甲方资格条件变更或政府不再提供补助或乙方不再从事服务。

如其中一方需终止此协议，需提前7日告知对方。

六、协议未尽事宜及生效

双方可协商解除本合同，未尽事宜双方应另行以书面形式补充。

本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，自双方签字或盖章之日起生效。

甲方：

乙方：（公章）

身份证号：

法定代表人：

家庭住址：

地址：

联系电话：

电话：

监护人姓名：

服务人员：

监护人联系方式：

联系电话：

日期：

日期：