

项目名称：2024年度社区居家养老站点运营服务
项目编号：JSZC-320302-HCBY-G2024-0014
采购包四

政
府
采
购
合
同

采 购 人：徐州市鼓楼区民政局

成交供应商：南京康怡堂健康养老产业发展有限公司

合同签订日期：2024年11月1日



项目名称：2024年度社区居家养老站点运营服务

甲方：徐州市鼓楼区民政局

乙方：南京康怡堂健康养老产业发展有限公司

甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》及其相关法律、法规的规定，本着诚信和平等自愿的原则，双方同意就以下条款签订本合同：

一、项目说明

1.项目名称：2024年度社区居家养老站点运营服务

2.技术要求：见乙方《投标文件》（项目编号：JSZC-320302-HCBY-G2024-0014）。

3.项目实施及售后服务要求：见乙方《投标文件》（项目编号：JSZC-320302-HCBY-G2024-0014）。

4.项目实施时间：自合同签订生效之日起1年。

二、项目范围

服务机构对相应区域内综合性养老服务站点、街道老年人日间照料中心和社区居家养老服务中心进行运营。综合性养老服务站点、日间照料中心开展包括但不限于日间照料、简单的医疗服务、基本康复训练、心理保健、娱乐活动、咨询、助餐等服务。居家服务站点开展包括但不限于文化娱乐、学习教育、体育健身、精神关爱等服务。同时，承担“银发顾问”职能。

三、项目内容

3.1 由乙方根据服务对象实际需求，对相应区域内综合性养老服务站点、街道老年人日间照料中心和社区居家养老服务中心进行运营。

以乙方投标文件《项目实施方案》为准（项目编号：JSZC-320302-HCBY-G2024-0014）。

3.2 项目实施方案：以乙方投标文件（项目编号：JSZC-320302-HCBY-G2024-0014）中《项目实施方案》为准。

四、服务项目资金支付

4.1 本项目采购包 四（九里办事处、拾屯办事处辖区）服务项目预算资金总额含税价大写 拾伍万元（小写¥150000元），且为采用固定价格采购的项目，站点运营服务费用实行按季考核评分、年度结算方式；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

政府购买服务价款的百分之二十（20%）即¥_____，大写：人民币_____元整，在双方签订合同并提交实施方案后，7日内且乙方提供对应金额的增值税发票后（乙方向甲方出具等额预付款保函后），由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。

政府购买服务价款的百分之八十（80%）即¥_____，大写：人民币_____元整，在乙方完成规定的服务内容后，根据考核结果，由甲方办理政府采购资金结算手续，按年度结算。

（二）付款方式二：不提交预付款保函的

政府购买服务价款的百分之十（10%）即¥15000，大写：人民币壹万伍仟元整，在双方签订合同并提交实施方案后，7日内且乙方提供对应金额的增值税发票后，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。

政府购买服务价款的百分之九十（90%）即¥135000，大写：人民币拾叁万伍仟元整，在乙方完成规定的服务内容后，根据考核结果，由甲方办理政府采购资金结算手续，按年度结算。

4.2 在合同期限内，除纳入招标的站点外，部分站点运营协议未到期，本项目结算时按照徐州市智慧养老云平台数据据实结算。

4.3 社区居家养老站点运营服务根据市民政局下发的《关于印发<徐州市居家社区养老服务质量考核办法（试行）>的通知》（徐民养

老〔2022〕16号)实行百分制考核,依托《徐州市养老信息平台管理系统》,采取技术甄别、实地查看、电话回访、工单抽查、上门调查核实、查阅台账资料、满意度调查等方式,对照考核细则,逐项打分,综合评定。该项目实行按季考核评分、年度结算方式,具体考核标准详见附件1。

1、平均得分在90分(含)以上的,为优秀,运营补贴按100%支付。

2、平均得分在89分至80分(含)之间的,为良好,运营补贴按85%支付。

3、平均得分在79分至60分(含)之间的,为合格,运营补贴按75%支付。

4、平均得分在60分以下的,为不合格,不予发放运行补贴。

季度考核工作在次季度第一个月10日前完成,由第三方服务质量监管考核组织向鼓楼区民政部门出具书面评价报告,作为资金结算依据。

连续2个季度考核不合格的,取消相应社会组织或企业承接城市街道综合性养老服务中心、街道老年人日间照料中心、社区居家养老服务中心运营资格,且3年内不得参与全市相应项目投标。

五、甲方的权利和义务

5.1 甲方有权指定第三方或上级指派的第三方对乙方的服务进行监管,定期对乙方的服务工作进行考核,每季度按照《鼓楼区社区养老服务设施运营服务质量考核标准》规定比例进行服务评估,对不符合有关规定的行为提出整改意见。甲方有权根据工作要求对《鼓楼区社区养老服务设施运营服务质量考核标准》进行修订,并按照新的要求进行监管。

5.2 甲方应接受乙方提出的合理建议,并积极改进。

5.3 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 乙方要按照《关于印发<徐州市居家社区养老服务质量考核办法（试行）>的通知》，完善相关制度、档案台账，及时做好老年人相关服务。

6.2 乙方有权要求甲方按照合同约定支付项目资金。

6.3 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（详见“四、服务项目资金支付”）和服务方式，为服务对象提供优质服务。

6.4 乙方不得再委托或者转包本合同所确定的服务项目。

6.5 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。

6.6 乙方应针对社区老年人需求提供以公益性养老服务为主；低偿、有偿的养老服务要进行价格公示且须经老年人同意后方可服务。助力打造连锁经营、统一管理、连片辐射的特色服务品牌。以乙方响应文件（项目编号：JSZC-320302-HCBY-G2024-0014）中《项目实施方案》为准。

6.7 乙方应加强队伍自身建设，建立和完善内部管理制度、团队人员培训制度、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。

6.8 每个站点必须配备至少 1 名人员进行运营管理，运营管理人员统一着装，能掌握政府养老服务工作相关政策，发挥“银发顾问”作用，帮助老年人掌握养老政策、获取养老资源、获得优质服务、量身定制养老方案、为家庭养老提供技术支持。

6.9 运营管理人员要服务周到细致，保持站点始终干净卫生，确保站点有秩序运营。

6.10 严格按照规定的时间运营，每周运营时间为 6 天，每天上午 8:30-12:00，下午 13:30-17:30。

6.11 每年不少于 2 次的综合性养老服务公益活动。

6.12 乙方对老年人信息遵守保密规定，不得随意泄露给无关人员。

6.13 乙方承担因服务不当等原因造成经济损失，或人员伤亡全部责任。

七、合同期限

7.1 合同期限 12 个月，从 2024 年 11 月 1 日起至 2025 年 10 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 在每季度抽查回访或经第三方评估总满意度低于 60% 时。

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。

8.1.4 因服务不当等原因造成重大经济损失，或人员严重伤害的。

8.1.5 乙方委托转包服务合同的。

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 乙方在合同期内若无法达到服务标准，出现对服务对象谩骂虐待的行为、套取服务资金或提供的服务内容与实际需求不符等情况，并因此造成重大影响的，甲方将依据《徐州市居家社区养老服务

质量考核办法（试行）》的规定，扣除乙方年度相应的运营费用；乙方还需继续承担由此造成的损失赔偿责任，相应的法律后果由乙方自行承担。

9.2 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》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，甲二份、乙二份，政府采购监督管理部门一份备案，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。

11.2 本合同其他未尽事宜及与采购文件有矛盾之处，以采购文件[项目编号：JSZC-320302-HCBY-G2024-0014]为准。

甲方：
委托代理人：
联系电话：
签订日期：



张敏

乙方：
委托代理人：
联系电话：
签订日期：2024.11.1



开户银行：
银行账号：

附件 1

鼓楼区社区养老服务设施运营服务质量考核标准

一级指标	二级指标	指标内容	评分标准	评分依据
基本要求 (11)	场所环境 (6分)	①有必备服务设施设备；②室内外墙面无破损、污垢；③环境干净整洁、布局合理。	未达标一项扣 2 分，扣完为止。	现场查看、资料查看
	助餐服务 (5分)	提供集中用餐、上门送餐形式的助餐服务，并具备相应设备、人员和制度。	未提供扣 5 分。	现场查看、资料查看
	团队形象 (7分)	工作人员无迟到、早退现象 (2分)。 工作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。(2分) 不得接受服务对象赠送的礼品(物品)，不得歧视或议论服务对象。(3分)	违规一例扣 0.5 分，扣完为止。 未达标扣 2 分。	资料查看、走访调查、系统查看 现场查看、走访调查
团队建设 (15)	人员配置 (2分)	有专职工作人员。	发现一例扣 1 分，扣完为止。	走访调查、电话回访
	持证上岗 (2分)	助老员持有与服务项目和内容相近的资格证书(健康证、岗位培训合格证书等资格证书)，持证上岗率 100%。	未达标扣 2 分。	资料查看、系统查看
	人员培训 (4分)	①助老员岗前培训率达 100%，培训内容应包括服务技能、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)。②有相应的内容完整的培训手册。③每个季度培训课时不少于 15 小时。	少一人扣 1 分，扣完为止。 岗前培训率未达 100%不得分。 无培训手册扣 1 分；培训内容不完整一项扣 1 分；培训时长少一小时扣 0.5 分；扣完为止。	资料查看
运营管理 (30分)	资金专用，收支依据合规，符合预算范围，支付流程规范、手续齐全，无大额现金支付。(2分)	违规一例扣 0.5 分，扣完为止。	资料查看	

	原始单据符合法律法规等相关规定，且重要原始自制单据规范、要素齐全。(2分)	违规一例扣0.5分，扣完为止。	资料查看
	经营报表与账目一致。(2分)	未达标扣2分。	资料查看
	建立完整的档案立卷、归档、保管、查阅和销毁等管理制度。(2分)	未制订制度少一项扣0.5分，未有效执行一项扣0.5分，扣完为止。	资料查看、走访调查
规章制度 (8分)	制订助老员服务(行为)规范、人事管理、服务流程、培训考核、服务监督、绩效奖惩、质量控制、投诉处理、安全应急处理预案等整套规章制度。(3分)	未制订制度少一项扣0.5分，未有效执行一项扣0.5分，扣完为止。	资料查看、走访调查
	设置企业、中心、功能室、智能设备、助老员简介、工作制度、岗位职责、服务流程、服务项目、收费标准、投诉电话公示上墙(3分)	未设置一项扣0.5分，扣完为止。	现场查看
	服务对象档案应一人一档，包括个人基本情况、联系电话、身份证、能力或需求评估表、服务协议书、风险告知书、服务开展情况等。(3分)	每季度抽样30人，有1人资料完整率未达100%，或准确率未达90%，扣0.5分，扣完为止。	资料查看、系统查看
档案台账 (10分)	服务人员人事档案应一人一档，包括基本信息、身份证、联系电话、用工合同、培训档案、社保或保险缴纳记录、工资发放记录。(3分)	有1人资料完整率未达100%，或准确率未达90%，扣0.5分，扣完为止。	资料查看、电话回访、系统查看
	行政文书、业务培训、应急演练、主题活动、投诉处理记录等档案齐全。(2分)	有1项资料不全扣0.5分，扣完为止。	资料查看
	系统内个性化服务和集中式主题活动内容记录完整，应包含服务(主题活动)对象和服务人员的基本信息、服务内容、服务时间、现场照片、签字确认等。(2分)	有1项资料不全扣0.5分，扣完为止。	资料查看、系统查看
安全管理 (6分)	服务组织每季度须开展不低于3次安全主题教育、应急演练、疫情防控培训。(2分)	少一次扣1分，扣完为止。	资料查看
	服务人员接收到服务区域内老年人求助信息后应在5分钟内响应并有效协调处置。(2分)	未及时处理一次扣0.5分，扣完为止。	资料查看、走访调查、电话回访、投诉受理

		服务场所应办理综合责任保险。(2分)	未达标扣2分。	资料查看、电话回访
服务管理 (13分)	需求对接 (3分)	①服务前需对每名服务对象进行需求调查,并建立需求评估档案;②在中心(站点)服务范围内需满足老人个性化服务需求。	缺少需求评估材料一例扣0.5分;未按服务对象需求提供服务,发现一例扣0.5分,扣完为止。	资料查看、走访调查、电话回访
	服务协议 (3分)	与服务对象或其家属、监护人签订具有法律效力的中心(站点)服务协议。	少一例扣0.5分,扣完为止。	资料查看
	服务计划 (2分)	制定工作计划(月度、季度、半年度、年度计划),及时监测工作进度,按照工作计划进行月度工作总结。	未制订不得分;未有效执行一次扣0.5分,扣完为止。	资料查看、走访调查
	资源整合 (3分)	联合社区周边市场化商家不低于20家。就服务需求、服务项目签订合作协议,并提供服务,反馈服务结果。	数量不足扣1分,协议不规范扣1分,未提供服务扣1分。	资料查看、系统查看
	宣传管理 (2分)	运营组织需建立自媒体宣传形式,开展服务宣传工作。每季度不低于10篇自媒体宣传文章。	未建立宣传渠道不得分;少一篇扣1分,扣完为止。	资料查看
		站点服务对象签到流量每季度不低于3000人次。(10分)	每低于1%扣1分。扣完为止。	系统查看、走访调查、电话回访
服务质量 (25分)	服务达成率 (17分)	享受站点提供的个性化服务内容服务对象数量每季度不低于300人次。(3分)	每低于1%扣0.5分。扣完为止。	系统查看、走访调查、电话回访
		以现场主题活动形式,每季度开展辖区服务对象集中关爱活动不低于3次。(2分)	少一次扣1分,扣完为止。	系统查看、走访调查、电话回访
	服务满意度 (5分)	每日准时开门营业,并达到规定的营业时间。(2分)	不满足一次扣0.5分,扣完为止。	系统查看、走访调查、电话回访
	投诉处理 (3分)	服务对象对服务的满意度。	有一人不同意扣1分,扣完为止。	走访调查、电话回访、系统查看
效果评价 (6分)	相关单位满意度 (4分)	有效投诉个案(含来信来访、12345热线、市长信箱、电话投诉反馈、各级领导反馈等渠道)。	查实一例扣1分,扣完为止。	走访调查
		属地社区居委会或街道对服务实施满意度情况。	查实不满意一例扣2分,扣完为止。	走访调查、电话回访

	服务可持续性 (2分)	服务在方案、需求、策划、管理、财务等方面，是否具有可持续性。	不可持续不得分。	现场座谈
加分项 (10分)	迎检调研 (5分)	当季度，协助民政局做好各类现场会议召开和领导视察参观的。	区县级加1分，地市级加2分，省级加3分，国家级加5分。按数量计算，总分最多不超过5分。	资料查看
	业绩报道 (5分)	当季度，相关业绩在新闻媒体上进行宣传报道的。	区县级加1分，地市级加2分，省级加3分，国家级加5分。按数量计算，总分最多不超过5分。	资料查看
一票否决 (30分)	安全事故 (10分)	有殴打、虐待、威胁服务对象行为。	查实一次扣10分。	走访调查
	不配合监督检查 (10分)	不积极配合采购方或第三方考核组织的监督管理；不及时汇报服务实施情况；不参加采购方或第三方考核组织的业务工作会议；未按时完成采购方或监管方布置的工作任务；存在弄虚作假主观行为。	查实一次扣10分。	走访调查
	群访投诉 (10分)	服务对象就同一问题向党政机关多头集体群访投诉。	查实一次扣10分。	走访调查

说明：满分100分，不含加分项和一票否决项。