

# 张芝山镇居家和社区养老服务项目

甲方： 南通市通州区张芝山镇人民政府

乙方： 江苏安康通健康管理服务有限公司

签订地： 张芝山

签订日期： 2025 年 4 月 1 日

## 合同条款及格式

采购单位（或称甲方）：南通市通州区张芝山镇人民政府

乙方（或称乙方）：江苏安康通健康管理服务有限公司

签订时间：2025年4月1日

根据《政府采购法》、《民法典》及2025年03月12日（项目名称）张芝山镇居家和社区养老服务采购项目（采购编号：JSZC-320693-NTJR-G2025-0007）的采购结果、采购文件及投标文件，甲乙双方就此次采购项目及相关问题，同意按下列条款规定执行。

### 第一条 组成本合同的有关文件

关于此项目的采购文件及投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

### 第二条 项目概况

#### 1、服务对象

1、年满 60 周岁、户籍在张芝山镇，经审批符合政府购买服务条件的老年人，具体详见如下表：

序号	类型	服务名称	预估人数
1	A 类	分散供养的城镇“三无”老人	0
2		分散供养的农村“五保”老人	13
3		低保家庭 60 周岁以上老人	161
4	B 类	低收入家庭 60 周岁以上老人	4
5		60 周岁以上重点优抚对象	56
6		75 周岁以上无子女家庭的老人	3
7		80 周岁以上重度失能老人	9
8		90 周岁以上老人	435
9	C 类	80-89 周岁老人	2475

注：如遇人数发生变化，结算以实际服务人数为准，单价金额按照所报单价计算，

不得降低服务标准，否则采购方有权终止合同并追究其责任。

2、服务对象享受补贴的标准按照《苏锡通科技产业园区居家和社区养老政府购买服务补贴办法》（苏锡通政社[2020]21号），《关于调整市区居家和社区养老政府购买服务补贴对象的通知》（通民发[2021]60号）执行，根据居家养老服务老人实际消费额度进行兑付。养老服务额度仅限用于老人兑换养老服务，限定当月使用，当月结清，不得跨月使用。

3、服务项目的收费标准不得超过《南通市居家和社区养老服务项目清单》（通民发[2018]94号）的标准。

4、服务场所：甲方提供办公场所，场所装修、办公设备、空调设备由乙方以满足办公和服务需求及其业务发展需要进行完善，合同签订后30天内完成，装修要求简洁、美观，服务期满后，乙方投资改造的项目，除可移动的设施设备归其所有，其余均无偿归采购人所有，将场地、设备、房屋及全套档案资料交付给采购方或采购方指定的第三方。下表为张芝山镇各村居居家养老服务站名称和所在地址。

5、项目概算：政府购买服务补贴额度约265万元，中标金额2206008元，以实

序号	名称	地址	面积（m <sup>2</sup> ）
1	张芝山社区居家养老服务站	芝山新村17号楼	220
2	通启桥村社区居家养老服务站	通启桥村2组	100
3	银洋河村社区居家养老服务站	银洋河村村委会	250
4	南兴村社区居家养老服务站	南兴村村委会往东100米	120
5	塘坊村社区居家养老服务站	塘坊村村委会	200
6	天星村社区居家养老服务站	天星村村委会	200
7	八字桥村社区居家养老服务站	八字桥村村委会	100
8	培德村社区居家养老服务站	培德村村委会	320
9	通海村社区居家养老服务站	通海村村委会	60
10	决心村社区居家养老服务站	决心村村委会（凤凰苑）	100

际发生为准。

### 第三条 居家养老服务内容

依据双方共同确认的居家养老服务范围和内容，乙方向甲方所提供名单中的服务对象提供居家养老服务，本居家养老服务具体工作内容如下：

## （一）基本服务：

### 1、生活照料

（1）助餐服务：分定点用餐和上门送餐两类。定点用餐提供两素两荤一汤、主食一份，价格 12 元/餐/人；上门送餐价格 15 元/餐/人。每周订制食谱并在助餐点公示。助餐工具保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。送餐上门及时，并有必要的保温，保鲜设备。洗、煮饭菜应卫生，无夹生、焦糊；尊重老年人的饮食习惯；注意营养均衡，合理配餐。

（2）起居服务：协助穿、脱衣服和入厕方法得当，老年人无不适现象；衣物整理放置有序；定时为卧床老年人翻身，无褥疮。

（3）助浴服务：助浴前应进行安全提示，助浴过程应有家属在场；上门助浴应根据天气情况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温，保持通风透气。

（4）卫生清理服务：协助刷牙、洗脸、洗脚、按摩等，动作适当，老年人无不适现象，做到衣着舒适、指（趾）甲整洁、无异味；定期清洗、更换床单和衣物；定时打扫室内外卫生，保持清洁干净。

（5）代办服务：代换煤气、代办各种手续、代缴各种费用等，应按照老人的要求及时办理。

### 2、医疗保健

（1）预防保健服务：根据老年人需求定制有针对性的预防方案，预防方案应简明扼要、通俗易懂，便于老年人掌握。

（2）医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药，或陪同就医；协助开展医疗辅助性工作，能正确测量血压、体温等。

（3）康复护理服务：指导老年人正确执行医嘱，协助老年人正确使用康复、保健器材。

（4）健康咨询服务：通过热线电话、网络平台、专题讲座等方式，为老年人普及预防保健、康复护理、心理健康等方面的知识。

### 3、家政服务

（1）安装维修：家具、家电等安装维修，按相关规程操作，并符合老年人意图，无安全隐患，方便使用。

（2）清洗服务：清洗换气扇、油烟机、燃气灶具等做到安全操作，清洗干净，符合老年人要求。

(3) 疏通服务：水池、鱼缸、座便器、蹲坑、地漏疏通等按照老年人要求进行，疏通后能正常使用。

(4) 其他家政类服务。

#### 4、紧急救助

呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材符合国家规定，其功能符合老年人的特点和需求。

#### 5、精神慰藉

(1) 精神关爱服务：耐心倾听，能与老年人进行谈心交流。

(2) 心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，善于福安差老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态。

(3) 尊重并保护老年人隐私。

6、乙方每年需对服务对象按照GBT42195-2022 老年人能力评估规范进行一次老年人能力评估。

#### 7、其他

根据实际需要为所有服务对象配备用户终端呼叫器及传感设备，有针对老年人特点设计的一键直拨呼叫器（老人手机、老人智能机或固定电话），实现用户获得服务的便捷化和智能化，提高服务信息传递和处理的高效率。

所有人员通信套餐费用由乙方包含在服务费中，现行老人通信套餐运营费为 7.5 元/月，乙方须以不低于原服务内容（3G 流量，400 分钟通话）不高于原价格选定运营商提供此服务。该费用包含在总报价中，不另行结算。

以上服务内容为基本服务项目。服务机构需根据老人需求，制定老人确认的个性化服务清单，并提供相关服务。

#### (二) 中心（站点）服务：

1、服务机构依托中心（站点）为服务对象提供以上日间照料、助餐服务、助浴服务、家政服务、健身康复、医疗护理、文化娱乐、精神关爱和社区治理参与等基本服务项目。

2、服务机构依托中心（站点）定期开展老年文体活动、书法绘画、养生讲座、法律咨询、手工制作、读书交流、棋牌切磋等活动，丰富老年文化生活，展示老年风采，营造文明和谐的养老、乐老氛围。要求：每周都有活动安排，每月一次小型主题活动，参与人数不少于 50 人；每季活动参与总人数不少于辖区老年人口的 10%。通过

活动的开展，让老人在参与中获得快乐、健康。

3、服务机构对 60 岁以上重点空巢独居老人，须每周电话联系一次，确保第一时间掌握老人生活状况，第一时间协调解决老人的需、急、难、险等问题，电话联系不上须上门看望，有记录可查。（具体名单由镇民政提供）

### （三）医养结合服务

由乙方与辖区医疗机构签订医养结合服务协议或依托自有医疗资源，向社区范围内的长期卧床患者、老年人、残疾人、临终患者和其他需要护理服务对象提供基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离、营养指导、健康宣教和康复指导等社区居家护理服务。医养结合的服务不与居家养老服务券混合使用，由乙方以有偿和无偿相结合的方式提供服务。另外，上级如有奖补政策，按上级考核验收结果，按规定执行。

## 第四条 项目运行要求

### （一）站点管理模式

- 1、乙方依托站点为服务对象提供以上服务内容及基本项目。
- 2、乙方依托站点除开展以上基本服务项目以外，可根据站点实际增加服务功能，但新增服务功能必须书面征得招标人同意后方可对外开放和实施。

### （二）统筹融合、发挥平台优势

根据张芝山镇养老事业的发展，乙方要将日间照料中心、居家养老服务站、中央厨房、社区护理站和长者驿站统筹融合，实现优势互补、融合发展，同时要建立张芝山镇居家养老服务平台和网络服务体系，实现服务的信息化、智能化，满足服务工单的派送、流转、监管、统计、结算等功能，信息平台端口可接入市区平台，使居家和社区养老服务全程可监控、全程透明化。

### （三）管理团队及专职服务员条件、行为规范要求

1、管理团队要求：项目经理 1 人，全职，具有大专及以上学历，具备合法的劳动从业资格，资深养老服务管理从业人员，负责所有服务内容的管理工作。其余工作人员如康复师、护士、专职服务人员、保洁员、帮厨人员等服务团队由乙方根据实际情况安排，必须满足采购方的服务要求及管理考核细则。所有团队人员的待遇保障

和个人安全等保障由乙方负责。从业人员上岗前须持有健康证明，配备的专业人员必须持证上岗。

岗位	职责	人数	备注
项目经理	负责整个项目的管理	1人	大专及以上
站点管理员	负责站点的管理	不少于3人	
服务团队	负责居家服务和站点服务	不少于26人	相应的岗位证书（例护理员证、康复师证等）
助餐点人员	负责助餐点厨房的运营	符合举办要求	包括开发区，崇川区，苏锡通园区的范围内。
其他人员			

## 2、人员素质基本要求：

- (1) 具备合法的劳动从业资格。
- (2) 信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求。
- (3) 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明和基本服务技能。

## 3、管理人员要求

- (1) 了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定。
- (2) 掌握企业管理、经营项目有关专业知识及专业技能。
- (3) 具有高中以上文化程度和管理工作经历。
- (4) 每年至少参加1次以上相关培训活动。

## 4、居家养老服务人员要求

- (1) 具备与服务内容相适应的岗位技能。
- (2) 年龄在18周岁以上、65周岁以下，初中以上文化程度。
- (3) 无精神病史和各类传染性疾病。
- (4) 每年在岗培训不少于10学时。

## 5、行为规范要求

- (1) 仪表仪容端庄、大方、整洁。
- (2) 统一着装、佩戴工号牌。
- (3) 语言文明、简洁、清晰。
- (4) 服务主动热情，符合相应岗位的服务礼仪规范。
- (5) 尊老敬老，对老年人富有爱心。

(四) 开放服务时间：上午：8:00-11:30，下午：13:30-17:30，每周至少满足 6 天开放，若政府政策有调整，将根据政策做出相应调整。

#### (五) 相关事项说明

针对餐饮服务，除服务供应商已有的中央厨房外，服务供应商也可另认证 1-2 家助餐服务合作单位，需要提供相关资质证明报采购人同意。

### 第五条 项目监管

#### (一) 考核评估

1、考核标准，分为上级考核、乡镇考核两个层次。

(1) 上级考核，按照市、区专项标准，接受市、区的评估考核；

(2) 镇考核，甲方由张芝山镇民政及村居民政工作人员和南通市崇川爱德社会组织建设中心评估人员组成评估小组，对乙方服务老人进行满意度评估，根据评估报告（满意率）进行付款，满意率大于 90%（不含）的为优秀，甲方据实支付服务费用给乙方；如满意率为 80%（不含）-90%（含）的为合格，甲方按照据实计算的应付金额乘以实际满意率支付服务费；如满意率为 70（不含）%-80%（含）的为基本合格，甲方将在应据实支付金额的基础上扣除 20%-50%；满意率小于 70%（含）的为不合格扣除 100%。满意度随机调查。

(3) 考核办法根据上级居家和村居养老服务工作要求另行制定。

#### (二) 奖惩机制

1、按上级部门相关文件进行考核。



2、乡镇每年根据上级的考核要求，制定居家和村居养老服务、残疾人之家、医养结合、城市独居老人探访等工作的考核目标，并对以上服务内容进行考核，根据考核结果予以奖励。

3、全年季度考核有1次及以上“优秀”、其他季度以及上级年度考核“合格”以上的，续签下一年度合同；

当年有2次（含）以上的乡镇季度考核“基本合格”，或有1次“不合格”的，或者上级考核全市排名靠后、受到通报批评等情形的，不再续签下一年度合同。

（三）汇报总结。建立定期汇报机制，乙方须定期向甲方汇报有关工作进展，确保甲方全面掌握项目实施情况。如有特殊事宜，乙方须及时向甲方汇报解决。

#### 第六条 其他相关要求

1、服务期间，如市、区相关政策调整，政府购买服务对象人数、标准发生变化，乙方必须无条件接受，并严格按此要求执行。（需提交承诺函）

2、服务期间，如遇到国家规定的职工最低标准等发生调整，甲方不作任何调整，具体以市有关部门颁发的文件为准。

3、政府购买服务对象的人数以区核定的每季度人数为准。

4、因乙方在年度内服务质量评估不合格，甲方有权解除合同并不向乙方做任何赔偿或补偿。本合同解除或终止后，乙方投资改造的项目，除可移动的设施设备归其所有，其余均无偿归甲方所有；乙方应当在合同终止后一个月内撤场，将场地、设备、房屋及全套档案资料交付给采购方或采购方指定的第三方，逾期不能移交及撤场的，则自逾期之日起按照每日叁仟元支付违约金及房屋占用费。撤场期间应当维持本合同约定的基本服务，否则因乙方未能提供服务导致甲方向第三方寻求替代服务所产生的费用由乙方承担。

5、乙方的所有财务开支，必须符合省、市、区有关规定，并接受市、区有关部门的检查、审计。

#### 第七条 甲方责任

1、配合乙方做好服务范围内老人信息的交接工作，确保项目服务工作的顺利开展。

2、指导和监督乙方有效地履行本协议的各项条款。

3、每季度定期组织人员对乙方进行考核。

#### 第八条 乙方责任

- 1、服务甲方提供名单上符合张芝山镇户籍内居住的老年人。
- 2、自觉遵守和执行国家的各项法律法规，并承担服务运营。
- 3、不得向第三方进行转包、担保、保证、抵押或其他有损害甲方权益的行为，由此引起的一切责任由乙方承担。
- 4、确因甲方工作检查需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作。
- 5、乙方必须采取一切严密的、符合安全标准的预防措施，确保所有经营及服务场所的安全，造成的一切后果由乙方负责。

#### 第九条 支付方式

政府购买服务费，以当期区核定的购买服务对象人数以及实际发生的服务人次数为依据，按季结算拨付。

上述费用，乙方需向采购方开具发票。

#### 第十条 服务期限

合同签订之日起一年（合同先签订一年，如在预算保障的前提下，对于购买内容相对固定、连续性强、经费来源稳定、价格变化幅度小，中标供应商服务质量高，业主满意程度高，可以续签合同，续签次数不超过2次，续签按奖惩机制规定执行）。

#### 第十一条 质量标准和要求

1. 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的特定标准确定。
2. 乙方所交付的村居家养老服务还应符合国家和南通市有关安全、环保、医疗、卫生之规定。台帐资料按要求整理成册备查。
3. 若因乙方的原因在服务场所内发生安全事故，造成的相关损失，乙方承担一切责任。

#### 第十二条 违约责任

1、甲方无正当理由，违反有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价5%的违约金。

2、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5%滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。

3、乙方未按时服务合同范围内老人的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期超过 3 个月的未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，乙方在服务期间所投入的相关设施设备、费用，甲方不作任何赔偿和补偿，同时乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

4、乙方无正当理由，违反有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5、乙方在承担上述 3、4 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

6、依据本合同，经公安机关确定是由于乙方所有服务人员进行本项目所有服务工作中的过失或故意行为，造成甲方经济损失的，乙方负责承担赔偿责任。

7、乙方出现违反本合同约定的行为的，经甲方通知并给予合理期限给予整改仍未能完成整改的，则甲方有权解除本合同。

### 第十三条 合同的变更及终止

1、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、本合同终止时，乙方应协助甲方作好居家养老服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交工作用房和全部档案资料等。

3、因乙方在年度内服务质量评估不合格，甲方有权解除合同并不向乙方做任何赔偿或补偿。本合同解除或终止后，乙方投资改造的项目，除可移动的设施设备归其所有，其余均无偿归甲方所有；乙方应当在合同终止后 10 天内撤场，将场地、设备、房屋及全套档案资料交付给甲方或甲方指定的第三方，逾期不能移交及撤场的，则自逾期之日起按照每日叁仟元支付违约金及房屋占用费，甲方有权予以处理。撤场期间应当维持本合同约定的基本服务，否则因乙方未能提供服务导致甲方向第三方寻求替代服务所产生的费用由乙方承担。

### 第十四条 合同生效及其他

1、本项目中标后的履约保证金为 110300.4 元。乙方的履约保证金须在中标通

知书发出 5 个工作日内（以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函、现金等形式提交），中标通知书发出后 30 日内按照磋商文件确定的事项与采购单位签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃中标资格。乙方在按要求保质保量的完成该项目合同并通过考核验收后，甲方凭乙方提交的申请，一次性无息退还该合同项目的履约保证金。由于乙方原因，在签订合同后出现不按合同履行的情况，甲方有权将履约保证金作为违约金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

2、招投标（磋商）文件等（含澄清、补充通知、乙方承诺）均构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。

2、甲乙双方因合同发生争议，应在甲方的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

3、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

4、甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

#### 第十五条 未尽事宜

本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、行政法规解释。

#### 第十六条 合同生效及份数

1、合同份数：本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，经甲、乙双方盖章、签字后生效。

2、本合同文件使用中文书写、解释和说明。

甲方（公章）：  
法定代表人或  
委托代理人（签字）：

地址：

电话：

日期：

乙方（公章）：  
法定代表人或  
委托代理人（签字）：

地址：

电话：

日期：

