

南京市鼓楼区建宁路街道2024年政府购买80周岁及以上老人上门照护服务协议

甲方：南京市鼓楼区人民政府建宁路街道办事处

乙方：上海天与智慧养老服务有限公司

为贯彻落实《南京市政府购买居家养老服务实施办法》（宁民养老[2020]73号）和《南京市养老服务条例》等文件要求，进一步规范政府购买居家养老服务，经南京市鼓楼区民政局公开招标：上海天与养老服务有限公司，为南京市鼓楼区建宁路街道户籍且常住9个社区的80周岁及以上老人（约2071人，据实结算）提供居家养老上门照护服务，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国老年人权益保障法》等法律法规的规定，甲乙双方按照江苏有点招标代理有限公司招标结果，结合市、区民政局的工作要求，持续做好高龄老年人养老服务保障工作，提升老年人的获得感、幸福感和满意度，推动养老服务更高质量发展，签订本协议。

第一条：服务概况

1、服务名称：南京市鼓楼区建宁路街道2024年政府购买80周岁及以上老人上门照护服务

2、服务地址：街道社区80周岁及以上老人家庭居住地

3、服务期限：自2024年1月1日至2024年12月31日

第二条：甲方的责任要求

1、按照区民政局要求拟定服务协议，并负责与乙方服务协议的签订工作。

2、督促、指导乙方落实服务协议各项内容，提供必要的支持和帮助，并定期对乙方的服务情况进行监督、检查。

3、与乙方做好对接沟通，提供80周岁及以上老人的数据信息（包括每月新增、迁入和迁出、死亡的老人数据信息）。



4、与乙方加强协调配合，宣传服务政策，乙方有特殊需要时，可配合上门服务或者联系老人及其子女告知，提高服务效率。

5、甲方（包括社区）对乙方开展的服务质量和老人满意度进行常态化回访，确保服务反馈满意度高。

6、甲方确认乙方的服务内容、服务流程，处理服务反馈，以保障服务质量。

7、对于放弃服务、缺乏信任的老人，给予必要的帮助，做好宣传动员工作，可采取陪同上门或者电话告知老人的方式，提高服务覆盖率。

8、对于人户分离或者联系不上老人，甲方（包括社区）通过其他渠道掌握实际居住地、联系方式等信息。

9、甲方（包括社区）与乙方的沟通渠道畅通，告知服务人员的信息，及时反馈情况，并积极配合甲方（包括社区）的养老服务工作。

10、甲方（包括社区）根据需要，放置乙方提供的服务宣传资料，利用宣传平台广泛宣传服务好政策、好故事、好典型，推进服务的更好开展。

第三条：乙方的责任要求

1、乙方需与所有接受服务的老年人签订服务协议，明确上门服务项目、服务时间、服务人员、服务组织等重点内容。

2、乙方根据市、区民政局文件规定和甲方要求提供下列服务内容

（1）助洁：包括居室清洁、衣物洗涤、指甲修剪、理发修面、厨卫清洁、储物整理。

（2）助餐：包括上门送餐、上门做餐、上门喂餐、代购菜品和米面佐料。

（3）助浴：包括浴具清洁、辅助洗浴、搓背保健、足部护理。

（4）助行：包括陪同买菜、陪同购物、陪同散步、陪领工资、陪同咨询等。

（5）助聊：包括读书读报、写信读信、聊天陪伴、助老咨询。

（6）助安：包括煤气检查、水电安检、防火安全、窗门锁检、环境检测

（7）助医：包括家庭病床、陪医就诊、康复治疗、康复护理、按摩保健、开药买药、心理咨询、医疗讲座等（其中上门健康助医服务，投标人须配备专业的远程医疗终端设备，通过终端诊疗设备，联通互联网医院，提供诊断意见。这项服务包括能够上门为老人提供互联网+医疗健康服务。）

（8）助急：包括协助老人进行家电维修、开锁修锁、管道速通、水电报修、家具修补、居家修补、缝衣修伞、换液化气等转介服务，供应商仅负责转介和联系，



由此产生的费用由老人自理。

3、乙方必须明确服务时间、服务频次、服务内容、服务标准，同时，按规定落实服务清单，服务流程严格，清晰合理，及时处理服务反馈，保证服务质量。

4、与甲方做好对接沟通，对甲方提供的 80 周岁及以上老人的数据信息（包括每月新增、迁入和迁出、死亡的老人数据信息）进行认真梳理，分类出已享受其他服务人数的名单信息、已迁出和死亡人数的名单信息、人户分离人数的名单信息、已开展服务人数的名单信息、拒绝服务和联系不上服务人数的名单信息等，做到清清楚楚，一目了然。

5、与甲方加强协调配合，进社区、进小区、进家庭同时宣传服务政策，甲乙双方有特殊需要时，可同时一起上门服务或者联系老人及其子女告知情况，提高服务效率。

6、针对市、区常态化回访情况，及时落实整改，确保服务反馈满意度高。

7、对于放弃服务、缺乏信任的老人，做好宣传动员工作，采取上门或者电话联系、告知老人及其子女的方式，提高服务覆盖率。

8、对于人户分离或者联系不上的老人，甲方（包括社区）通过其他渠道掌握实际居住地、联系方式等信息后，尽快联系，宣传告知政策，需要服务的，再上门评估和服务。

9、与甲方的沟通渠道畅通，告知服务人员的信息，及时反馈情况，并积极配合甲方（包括社区）的养老服务工作。

10、乙方根据需要，在甲方（包括社区）放置提供的服务宣传资料，利用宣传平台广泛宣传服务好政策、好故事、好典型，推进服务的更好开展。

11、根据市、区考核细则要求，做到“六个一”，一份完整的服务记录、一份有效的能力评估、一份有力的服务保障、一份规范的服务协议、一份明确的服务清单、一份常态的服务回访。

12、乙方应接受甲方的指导和监督管理，若产生经济纠纷，由乙方负责解释处理，甲方无连带责任。

13、乙方每月定期向甲方汇报服务情况，协助甲方做好其他助老相关服务（付费服务除外）。

14、乙方自行招聘兼职服务人员，自行承担服务和经营管理过程中的风险。

第四条：本协议项下服务价款为（大写）：贰拾捌元陆角人民币/人/小时，分项价款在“分项报价表”中有明确规定。

本协议总价款是完成本项目所发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种**社会保障资金**，以及供应商认为需要的其他费用等。

本协议执行期间协议总价款不变。



第十条 违约责任

1、甲方无正当理由拒收服务、拒付服务款的，甲方向乙方偿付协议总价的5%违约金。

2、甲方未按协议规定的期限向乙方支付货款的，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、如乙方不能交付服务的，甲方有权扣留全部履约保证金；同时乙方应向甲方支付协议总价5%的违约金。

4、乙方逾期交付的，每逾期1天，乙方向甲方偿付协议总额的5%的滞纳金。如乙方逾期交付达10天，甲方有权解除协议，解除协议的通知自到达乙方时生效。

5、乙方所交付的服务不符合协议规定的，甲方有权拒收。甲方拒收的，乙方应向甲方支付协议总款5%的违约金。甲方未拒收的，代理机构发现后将向有关部门反映，并责成乙方按照采购结果提供服务，同时视情给予不退还部分或全部履约保证金处理。

6、在乙方承诺的或国家规定的质量保证期内（取两者中最长的期限），如经乙方两次整改仍不能达到协议约定的质量标准，乙方应退回全部协议价款，并按第3款处理，同时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

7、乙方未按本协议的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按协议总价款的5%向甲方承担违约责任。

8、乙方在承担上述4-7款一项或多项违约责任后，仍应继续履行协议规定的义务（甲方解除协议的除外）。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。

9、乙方虚假承诺，则乙方的中标行为无效。乙方经权威部门检测提供的服务不能满足招标文件要求，或是由于乙方的过错造成协议无法继续履行的，甲方



有权解除协议，乙方应向甲方退还已经收取的协议款项本息，并向甲方支付不少于协议总价 30%赔偿金。

第十一条 协议的变更和终止

1、除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本协议一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止协议。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行协议。乙方放弃或拒绝履行协议，保证金不予退还。

第十二条 协议的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的协议义务。

第十三条 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、因履行本协议引起的或与本协议有关的争议，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，则采取以下第（ ）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，预设采取第 2 种方式解决争议。

3、在仲裁期间，本协议应继续履行。

第十四条 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协议，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十五条 协议生效及其他

1、本协议自签订之日起生效。



2、本协议一式三份，甲方执一份，乙方执一份，一份交由代理机构存档。

3、本协议应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

日期：2024年1月1日



乙方（供应商）：（盖章）

代表人：

电话：

日期：2024年1月4日



代理机构：

招标文件编制：

投标文件接收及协议签订：

日期：2024年1月1日

