

南京市政府采购合同（服务）

项目名称：2026 年度竹镇镇东片区老年人照护服务

采购单位：南京市六合区竹镇镇人民政府

服务单位：江苏悦心养老产业有限公司

签订日期：_____



合同编号：

采购人（以下称甲方）：南京市六合区竹镇镇人民政府
供应商（以下称乙方）：江苏悦心养老产业有限公司

住所地：南京市六合区竹镇镇仕林南路 500 号
住所地：南京市鼓楼区北祥路 67 号泛悦城市广场

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方按照招标结果签订本合同。

第一条 合同标的

乙方根据甲方要求提供下列服务：竹镇镇东片区乌石社区、大侯社区、石婆社区、侯桥社区、八里社区、光华社区 80 周岁以上老人；全部在册特困对象；失智、失能、半失能的政府养老扶助对象、最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭中的 80 周岁及以上老年人和计生特扶老年人生活照料服务，服务内容详见乙方投标(响应)文件。

具体内容：

1、根据六民字[2020]36 号关于印发《六合区政府购买居家养老照护服务实施方案》的通知要求，开展 2026 年度竹镇镇东片区老年人照护服务。（如遇政策调整，按照最新文件标准执行）

2、乙方协同甲方完成政府购买照护服务工作年度考核指标。

第二条 合同总价款

合同总价为 1100000 元，大写人民币：壹佰壹拾万元整 元。（最终按时结算）

甲方就本合同不再向乙方支付任何其他款项。

合同服务时间：1 年，自 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 31 日止。合同期间内依据六民字[2025]9 号《六合区社区居家养老服务监督管理办法》执行，若不达监管要求，甲方可终止合同并有权不结算费用。在合同期间，如遇南京市或本区对于政府购买居家养老服务出台新的服务标准文件或通知，按照新文件或通知实施时间及标准执行。

第三条 组成本合同的有关文件

招标文件和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。

第四条 权利保证

乙方应保证为甲方提供服务时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第五条 质量保证

乙方提供的服务必须全部达到采购文件各项要求，国家或行业有规定的，还要符合相应规定。

第六条 交付使用和验收

1、乙方应当在合同签订后按照甲方要求的期限内完成采购文件规定的项目并交付甲方使用。采购文件有约定的，从其约定。

2、乙方提供服务质量须满足采购文件及相关规范，对于提供服务不符合采购文件及使用标准的，甲方有权拒收，相关费用由乙方自行承担。

第七条 履约保证金：无

第八条 甲乙双方的权利与义务

（一）甲方的权利和义务

1、加强服务对象动态管理。甲方要及时做好服务对象的增减工作，中重度失能的低保、80周岁以上老年人每月更新一次，其他服务对象每半年更新一次，做到集中申报、集中审批、集中评估，及时上传至区平台并通知乙方提供服务。对于服务对象中出现迁离、去世或其他原因不再享受政府购买服务时，乙方应及时将信息反馈，甲方进行核实后，应立即核销平台人员信息、停止提供服务。

2、行为资格监管。乙方有以下情形之一的，甲方对其取消服务资格：（1）向服务对象送实物等变通方式套取服务对象补贴资金的；（2）借助开展服务的机会向老年人推销虚假保健品等假冒伪劣老年产品的；（3）借助开展服务的机会向老年人集资、吸储等严重损害了老年人合法权益的；（4）中标后，不具备完成政府购买照护服务能力的；（5）服务质效差并产生恶劣影响的；（6）在服务期间，因乙方服务工作人员对被服务对象造成人身伤害的；（7）服务组织有其他违法行

注：如遇政策调整，按照最新文件标准执行。

（二）乙方的权利和义务



1、服务对象及标准（七类老人标准）

具有六合区竹镇镇东片区户籍且常住的老年人，根据人员类别和能力状况每月为其提供一定时长的免费生活照料服务，具体标准如下：

1、低保和低收入家庭中 60-69 周岁失独老人及 70 周岁以上自理失独老年人：每月上门服务不少于 2.5 小时；

2、签订“四方协议”的重点空巢独居老人：每月上门服务不少于 2.5 小时；

3、半失能的政府养老扶助对象：每人每月享受不少于 36 小时免费生活照料服务，每周上门不少于 5 天，每天不少于 1 小时；

4、失智、失能的政府养老扶助对象：每人每月享受不少于 48 小时免费生活照料服务，每周上门不少于 5 天，每天不少于 1.5 小时；

5、自理的低保家庭和分散特困供养两类老人中 80 周岁及以上老人：每人每月享受不少于 3 小时免费生活照料服务，每月上门不少于 2 天，每天不少于 1 小时；

6、自理的低保和低保边缘户家庭中的计生特扶老人：每人每月享受不少于 3 小时免费生活照料服务，每月上门不少于 2 天，每天不少于 1 小时；

7、80 周岁以上老人：每人每月享受不少于 2 小时免费生活照料服务，每月上门不少于 2 天，每天不少于 1 小时。

照护服务中的服务对象具备多种身份的，服务标准就高享受。

（注：政府养老扶助对象，是指特困老年人，最低生活保障家庭以及最低生活保障边缘家庭中的老年人，经济困难的失智、失能、半失能老年人，计划生育特殊家庭老年人，百岁老人等市人民政府规定扶助的老年人。）

具体参照六民字[2020]36 号关于印发《六合区政府购买居家养老照护服务实施方案》的通知要求，照护服务中的服务对象具备多种身份的，服务标准就高享受，不重复享受服务。

（如遇政策调整，按照最新文件标准执行）

2、服务清单

序号	服务大项	服务小项	服务说明
1	助餐	上门送餐	上传餐食图片 (包括餐食包装、时间等)



		上门做餐	
2	助浴	上门助浴	针对自理、半失能老年人
		床上擦浴	针对失能老年人
3	助行	陪同户外散步	
		陪同外出	
4	助洁（家政）	洗衣服	
		洗被褥	
		打扫家庭卫生	
		家政预约	上传预约证明
		整理床单位	
		代送洗衣物	上传相关证明（接、送可各计算一次）
5	助洁（护理）	刮脸	
		理发	针对自理、半失能老年人
		床上洗头	针对失能老年人
		洗头	
		口腔护理	
		面部清洁和梳头	
		协助更衣	
		修脚	
		剪指甲	
6	助购	代购生活必需品	
		陪同购物	
7	助医	代为取药	
		协助服药	
		陪同就医	
		生命体征监测	
		血糖测量	
		血压测量	



		血氧测量	
8	助急	知识宣教	
		设备检查	
		制定预案	
		现场处置	
		紧急呼叫	上传呼叫证明和相关材料 (包括但不限于处理情况说明)
9	代缴代购(委托服务)	代购、代领物品	物品照片
		代缴水费	上传缴纳凭证
		代缴电费	上传缴纳凭证
		代缴燃气费	上传缴纳凭证
		代缴电话费	上传缴纳凭证
		代缴其他费	上传缴纳凭证
		代办证件	上传代办凭证
		其他委托业务	上传委托凭证
10	信息查询	信息查询	查询信息证明上传, 备注回复内容
11	银发顾问	政策咨询	查询信息证明上传, 备注回复内容
12	健康管理	解读体检报告	上传体检报告解读情况(书面)
		健康服务	
		能力评估	一年不能超过两次, 上传评估材料
		康复护理	
13	家庭护理	按摩推拿	
		上门鼻饲	
		上门翻身拍背	针对卧床老年人
		上门喂饭	
		留置尿管的护理	
		会阴护理	
		失禁护理	



		床上使用便器	
		压疮预防及护理	
		协助床上移动	
		协助上厕所	
14	关爱探访	关爱探访	
15	生活陪伴	上门陪伴	
		上门聊天	
		电话陪伴	工作人员电话陪伴或协助老人与家属电话，上传通话截图
		网络陪伴	工作人员网络陪伴或协助老人与家属网络沟通，上传网络截图
		读书读报	
16	精神慰藉	心理咨询	
		心理疏导	
17	临终关怀	创建环境	
		体征监测	
		生活护理	
		家属支持	
		尸体料理	
18	紧急救援	紧急救援	上传救援处理相关材料
19	适老化改造	适老化改造	安装结束后选择项目，一年原则上不超过一次
20	教育培训	疾病预防知识宣教	
		智能技术	
		智能手机使用交流	
21	适老产品的租赁、回收服务	适老产品的租赁、回收服务（上门服务）	上传租赁协议、使用照片
22	助安	安全护理	



		家电维修	
		水管维修	
		电气维修	
		安全检查	
		下水道疏通	
23	助农	助农	上传助农照片
24	其他	其他	

3、规范服务内容。乙方应结合老年人的实际需求，通过组合各类服务项目提供服务包服务，或据情提供其他订制服务，既满足老年人基础性需求，又保障老年人个性化服务要求，切实解决家庭养老难题。乙方应与所有接受服务的老年人签订政府购买居家养老服务协议，明确上门服务项目、服务时间、服务人员、服务组织以及隐私保护等重点内容，做到“凡服务必签约”。

4、转变服务方式。实行预约上门、充分征询制度，服务人员要与老人和家属积极沟通，主动提供“照护服务基本服务清单”，主动告知居家养老政府购买服务的项目内容、服务次数及时长、预约方式等，充分尊重服务对象的选择权和知情权，让服务对象由“被服务”转变为“要服务”。

5、强化服务能力。乙方要对服务人员集中开展文明礼仪和业务技能的培训，不断提高服务人员综合素质和服务形象。上门服务人员要统一着装，佩戴工作牌，工作牌必须标有服务人员姓名、照片、服务工号、联系电话、所在组织的名称和服务监督电话。服务过程中使用文明礼貌用语，遵守服务规范和流程，树立养老服务良好形象。上门服务人员要成为养老政策的宣传员、服务对象的初审员、服务需求的观察员、企业形象的展示员。

6、乙方应确保服务覆盖率和服务人次不低于年度考核要求，服务满意度（感到满意的老人数/实际接受服务的老人数）应达 95%以上（具体指标要求依据当年区下达的养老任务为准）。

7、安全责任。乙方工作人员在开服务的过程中的人身安全由乙方自行承担，与甲方无关。

第九条 服务问责（参照六民字[2025]9 号《六合区社区居家养老服务监督管理办法》执行）

一、认定规则

（一）服务项目认定

同一位老人年度服务项目少于 3 个大项，服务数据无效。

（二）服务数据认定

1. 服务时年龄低于 60 周岁的服务工单(特困除外)，为无效工单；
2. 服务对象死亡后的服务订单为虚假工单；
3. 服务时住养老机构的服务订单为无效工单；
4. 晚 21:00（不含）到次日 5:00（含）开始的服务订单为无效订单；
5. 服务时长超过 4 小时、不结束服务以及跨天服务的服务订单为异常订单；
6. 早、中、晚餐时间段【早餐：6:00-10:00（不含），午餐：10:00-14:00（不含），晚餐：16:00-20:00（不含）】以外的助餐服务订单，为无效工单；
7. 每日每餐多次消费的，除第一次服务数据，其余服务数据为无效工单(即早、中、晚餐各保留第一次助餐数据)；
8. 同时期享受长期护理保险（失能险）的服务订单为无效订单；
9. 同一服务员在同一时间段为不同的老人开展政府购买照护服务，认定时间最先开始的服务为有效订单，其余为异常订单；
10. 同一老人在同一时间段接受多名服务人员的政府购买照护服务，认定时间最先开始的服务为有效订单，其余均为异常订单；
11. 经核查，服务照片翻拍、雷同、反光的订单，为虚假工单；
12. 经核查，照片时间与服务时间不一致的订单（补单除外），为异常工单；
13. 经核查，无服务照片的订单为异常工单；
14. 经核查，服务工单开始前照片非订单老人，为异常工单；
15. 同一服务员为不同户老人服务间隔时间（上一单结束时间与下一单开始时间）少于 2 分钟（含），上一单服务为有效订单，下一单为异常订单。同一服务员为不同户老人服务间隔时间（上一单结束时间与下一单开始时间）少于 5 分钟（含），上一单服务为有效订单，下一单为异常订单。同一服务员为不同户老人服务间隔时间（上一单结束时间与下一单开始时间）少于 10 分钟（含），上一单服务为有效订单，下一单为异常订单。

二、服务问责



1. 技术核验：服务人员须在服务前后进行人脸识别验证，确保人证合一并记录服务数据；区信息化平台设置服务数据认定规则，自动获取异常服务数据。

2. 服务委托方应将服务监管情况与养老服务奖补发放直接挂钩，有关违规行为处理情况及时上报上级民政部门。

3. 经核查确认为虚假工单的，按以下规定处理：服务委托方对涉事组织通报批评并约谈负责人，责令公开检讨；当年度民办非企业年度检查业务主管部门初审结果为基本合格，并取消养老服务领域评奖评优推荐资格；连续两年发现虚假工单的，年检初审结果为不合格；虚假工单数量不满5条的，核减服务奖补的10%，每增加1条，追加核减10%，扣完为止。

4. 经核查确认存在以下情形之一的，即任一社区居家养老服务设施异常工单占比超过3%，或政府购买照护服务项目中异常工单超过300条，服务委托方约谈涉事组织，取消养老服务领域评奖评优推荐资格，并依据异常工单占比核减服务奖补。

5. 经核查确认服务组织存在服务对象、服务员个人信息(姓名、身份证号码、居住地址、联系方式等)录入不实、政府购买照护服务组织未签订服务协议或未出示服务清单的情形，涉及人次占全年监管人次10%（不含）至20%（含）的，核减5%服务奖补，比例每增加10%，追加核减5%。以上情形分别核算、合并执行。

6. 居家养老服务组织应强化自我监管，坚持诚信自律经营切实保障服务真实性与有效性。主动参与社区居家养老监管工作，积极听取并吸纳服务对象及社会各界提出的意见建议，持续优化服务流程、提升服务水平。

第九条 合同款支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、本合同项下的采购资金由国库集中支付或甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3、付款条件：照护服务采用二维码监管的方式，供应商上门服务开始与结束时，都需要扫二维码。二维码信息由成交供应商每月定期汇总给采购方，各服务



组织的服务经费以二维码管理系统数据,结合第三方考核合格数据结果计算。具体付款时间根据上级财政拨付。

4、照护服务每小时费用具体以南京市最新文件标准执行。

第十条 违约责任

1. 甲方无故终止合同;乙方不履行合同义务;均视为违约。
2. 协商不能解决的,可向六合区人民法院提起诉讼。

第十一条 合同的变更和终止

1. 合同履行期间如遇政策变化,甲方有权依政策调整或终止服务。

第十二条 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。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用,严格按照采购文件要求和承诺履行合同,不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

1. 本合同未尽事宜,由甲、乙双方协商解决。
2. 本合同一式五份,甲、乙双方各执两份、代理公司执一份。
3. 本合同经甲、乙双方(法人或委托人签字)、盖章后生效。

甲方(采购人) (盖章)

乙方(供应商) (盖章)

法定代表人

法定代表人或委托代理人

电话:

电话:

开户银行:

开户银行:

帐号:

帐号:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

