

服务合同

项目名称：2025 龙袍街道居家养老照护服务

采购人：龙袍街道办事处

供应商：上海天与智慧养老服务有限公司

签订日期：

第 5 页

龙袍街道政府购买服务合同

合同编号：

采购人（以下称甲方）：龙袍街道办事处

住所地：

供应商：（以下称乙方）：上海天与智慧养老服务有限公司

住所地：

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，及区民政局制定的《六合区政府购买居家养老照护服务实施方案》（六民字〔2020〕36号）、《关于实施经济困难高龄失独老年人护理服务补贴（购买服务）工作的通知》（六民字〔2019〕31号）、《关于印发《六合区社区居家养老服务监督管理办法》的通知》（六民字〔2023〕20号）、《关于进一步做好六合区高龄、经济困难失能老年人养老服务保障暨政府购买照护服务工作的通知》及关于印发《六合区特困人员照料护理工作实施办法》的通知（六民字〔2024〕17号）相关文件精神，为进一步规范落实好政府购买老人居家养老照护服务工作，经甲乙双方充分协商一致，达成如下协议：

第一条 合同标的

乙方根据甲方要求提供政府购买上门照护服务。服务内容详见乙方响应性文件等。

第二条 合同总价款

本合同项下总价款为（大写） 捌拾玖万捌仟元 人民币/年。

服务期限：1年

本合同为总价合同，执行期间单价可根据南京市全日制用工小时最低工资标准1.3倍浮动而定。最终结算具体根据相关政府购买文件及系统服务数据而定。

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

乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分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

乙方所提供的服务的技术规格应与采购文件规定的技术规格及所附的“技术条款偏离表”相一致；若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

第六条 交付和验收

1、乙方应当在合同签订后完 12 个月内完成服务事项。

2、验收标准：按行业通行标准和乙方响应文件的承诺（详见合同附件载明的标准，并不低于国家相关标准）。

第七条 甲方权利与义务

委托乙方对新城社区、楼子社区、渔樵社区、新桥社区、长江社区、赵坝村区域内符合政府购买居家照护服务条件的老年人开展居家照护服务，按照《南京市政府购买居家照护服务标准》规定的服务项目开展符合老年人实际需求的居家养老照护服务工作。

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、特困老年人、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、定期能力评估。甲方应按照《老年人能力评估》(MZ/T039-2013)标准对所有接受政府购买上门服务的老年人，在服务前进行至少1次能力评估，评估比例应达100%，评估结果应及时上传至区平台。低保、特困老年人及80周岁及以上老年人每月新增人员应于次月完成能力评估。服务过程中，老年人能力发生明显变化应及时评估，并依据评估结果调整服务方案；

3、实行多重监管。建立服务质态监管体系，甲方及时将区民政局的回访调查结果反馈至甲方并督促整改并安排专职人员通过上门、委托第三方等方式对服务对象开展满意度回访调查，回访人数应当不低于接受服务老年人总数的10%，当满意度低于80%的，要求服务商限时整改，整改不到位的可终止服务资格；乙

方要对日工单进行回访，对服务质态及时长不符合规范的，均作废单处理，通知服务人员重新提供服务。

4、服务数据核减。一是按照服务项目设定要求，服务对象每人每年服务项目少于3个的；二是发生在有效时间段以外的服务数据，服务超过5小时、未主动结束、跨天服务以及死亡后产生的服务；三是同期间享受失能险、入住养老机构或医疗机构的服务；四是经入户核查，老年人或其家属反映虚假服务、不达标服务、服务不满意且影响较大的工单；五是经核查与测算，服务时长、服务次数不达标的数据；六是社会投诉举报并经民政部门查证属实的服务工单，包括但不限于市民举报(含信访)、媒体曝光、12345工单投诉等，并在全区进行通报；七是同一位老人30分钟内有多条服务数据的保留首条数据，同一位护理员30分钟内有多条服务数据的保留首条数据；八是其他甲方认为应予核减的情形。

5、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) 服务组织有其他违法行为的。

注：具体按2025年最新标准执行。

第八条 乙方权利与义务

1、服务对象及标准

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)、半失能的政府养老扶助对象：每月上门服务不少于36小时，每周不少于5天，每天不少于1.5小时；

(2)、失智、失能的政府养老扶助对象：每月上门服务不少于48小时，每周不少于6天，每天不少于1.5小时；

(3)、自理的最低生活保障家庭、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：每月上门服务不少于3小时；

(4)、自理的特困对象(不限年龄)：每月免费照护时间不少于4小时；

(5)、80周岁及以上老人：每月不少于2小时。

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》及六民字[2024]17号关于印发《六合区特困人员照料护理工作实施办法》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。

(如遇政策调整，按照最新文件标准执行)

2. 服务清单

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指导服务时长	最低服务时长
1	助餐	上门送餐	及时、准确、安全地将餐饮送达。	按5分钟计算	5分钟
2		上门做餐	尊重服务对象需求，安排膳食(食材服务对象自备)。	30-90分钟	30分钟
3	助洁	整理床单	按操作规程操作，保证床单位整洁，服务对象卧位舒适。	5-20分钟	5分钟
4		家务料理	整洁居室表层卫生(厨房、卫生间清洁耗材服务对象自备)。	30-180分钟	30分钟
5		上门助浴	助浴前为老年人提供血压、血糖、脉搏、体温等检测服务；根据四季气候状况和老年人居住条件，采取防寒保暖、防暑降温及浴室内通风等措施；与服务对象签订服务协议，并有2名工作人员在场。	30-60分钟	30分钟

6	助浴	外出助浴	有完善的无障碍设施，洗浴室必须干、湿区分开，有更衣室、休息室；助浴前为老年人提供血压、血糖、脉搏、体温等检测服务；签订服务协议。	30-60分钟	30分钟
7	助护	面部清洁和梳头	头面部清洁及梳理让服务对象选择舒适体位，帮助其清洁面部、梳理头发。	5-20分钟	5分钟
8		洗头	让服务对象选择舒适体位，帮助清洗和梳理头发。	15-40分钟	15分钟
9		安全护理指导	根据服务对象的生理机能、居住环境等，对服务对象或其家属进行安全方面的指导。	10-20分钟	10分钟
10		协助更衣	根据服务对象的具体情况，选择合适的更衣方法，为服务对象穿脱或更换衣物。	10-30分钟	10分钟
11		协助移动	根据服务对象的需求，协助服务对象适度活动，选择适宜的移动工具，帮助服务对象。	10-30分钟	10分钟
12		协助进食/水	根据服务对象的需求，选择适宜的餐具、进餐体位，提供服务。	10-30分钟	10分钟
13		鼻饲	遵规范从胃管内灌注适宜的流质食物、水分和药物。	10-30分钟	10分钟
14		口腔清洁	协助服务对象选择舒适体位，帮助服务对象清洁口腔。	10-20分钟	10分钟
15		协助排痰	根据服务对象的具体情况，选择合适的翻身频次、体位、方式，促进排痰。	5-30分钟	5分钟

16	会阴清洁	根据会阴部有无伤口、有无大小便失禁和留置尿管等，协助服务对象完成会阴部的擦洗或冲洗。	10-20分钟	10分钟
17	失禁照护	根据服务对象的具体情况，提供相应的清洁照护服务。	15-30分钟	15分钟
18	床上使用便器	根据服务对象的具体情况，协助其使用适宜的便器，满足其需求，并清洁、消毒便器。	10-30分钟	10分钟
19	手指甲修剪	根据服务对象的具体情况及个人卫生习惯，选择合适的工具对手指甲适时提供修剪服务。	10-30分钟	10分钟
20	手部清洁	根据服务对象的手部皮肤情况，选择适宜的方法提供清洁服务。	5-10分钟	5分钟
21	趾甲修剪	根据服务对象的具体情况及个人卫生习惯，选择合适的工具对趾甲适时提供修剪服务。	5-10分钟	5分钟
22	足部清洁	根据服务对象的足部皮肤情况，选择适宜的方法提供清洁服务。	10-30分钟	10分钟
23	理发	包含上门洗发、理发、吹干，不含烫发、染发。	15-60分钟	15分钟
24	协助排便	根据服务对象的具体情况，选择合适的通便方法，对排便困难老人提供帮助。	10-30分钟	10分钟
25	生命体征监测	包括体温、脉搏、呼吸和血压。	15-30分钟	15分钟

26	助医	压疮预防	对易发生压疮的服务对象采取定时翻身、气垫减压等方法预防压疮的发生；为服务对象提供心理支持及压疮护理的健康指导。	15-80分钟	15分钟
27		协助服药	遵医嘱协助服务对象按时按量服药。	5-15分钟	5分钟
28		陪同就医	根据服务对象要求，协助监护人陪送老年人到医院就医。	30-180分钟	30分钟
29		代取药品	根据服务对象要求，根据医嘱、病历代为取药。	10-180分钟	10分钟
30	助购	代缴	根据服务对象要求，确认代缴事项(包括水、电、气、电话费、物业费)并记录准确，凭缴纳凭证或缴费记录，由老年人或其代理人核实，当面清点钱物。	5-60分钟	5分钟
31		代购	1、根据服务对象需求，确认代购物品种类、品牌、数量、参考价格并记录准确，凭购物凭证或支付记录，由老年人或其代理人核实，当面清点钱物； 2、代购内容仅限生活必需品，特殊商品代购需本人或其代理人书面确认，不得代购保健品。	10-120分钟	10分钟
32	助学	助学	根据服务对象要求，提供家庭常用智能电器、手机等使用教学服务。	5-30分钟	5分钟

33	精神慰藉	精神关爱	根据服务对象的具体情况及个人需求，提供情绪疏导、心理支持、危机干预、陪同散步(含推轮椅)等服务。	30-120分钟	30分钟
34	区外关爱	区外关爱	针对市外人户分离的老人进行电话关爱	5分钟	5分钟
说明	1、以上各项服务应符合相关法律法规及行业规范； 2、超出目录范围的需求，双方协商一致后，签订服务协议，自行购买服务。				

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、乙方配合甲方完成上级部门下发的关于政府购买照护服务指标及相关考核任务。如因乙方原因导致龙袍街道政府购买居家养老照护服务任何一项指标在区每月通报排名后4位，则甲方对乙方当月服务费给予3000元的处罚。

第九条服务问责

(一) 虚假工单

如若乙方用去世老人名义刷卡、扫码产生的服务数据，服务照片经甲方比对应后认定为雷同照片的服务数据，以及经核查确认为虚假工单的，处罚如下：

1、甲方约谈乙方，并将约谈情况报送上级民政部门，统一由区中心归档至各养老服务组织服务质量管理档案。

2、当民办非企业年度检查结果为基本合格，不予推荐参加上级组织开展的评奖评优。连续两年发现该类型虚假工单，年检结果为不合格，以后的三个年度不得参与龙袍街道养老领域服务购买项目。

3、虚假工单人数在 5 人(含)以下或服务记录在 20 条(含)以下的，扣罚服务经费或服务补贴的 10%;虚假工单人数在 5 人以上或服务记录在 20 条以上的，扣罚服务经费或服务补贴的 20%。

(二) 异常工单

针对乙方服务数据中违反有效服务数据认定规则，以及经甲方核查确认为异常工单，处罚如下：

1、乙方运营的任何一个社区居家养老服务设施异常工单占比 5%以上(不含)，或承接的政府购买照护服务项目异常工单 500 条以上(不含)，甲方将约谈乙方组织负责人，并将约谈情况报送上级民政部门，统一由区中心归档至各养老服务组织服务质量管理档案。

2、乙方运营的任何一个社区居家养老服务设施异常工单连续两年占比 5%以上(不含)，或承接的政府购买照护服务项目异常工单连续两年 500 条以上(不含)，当年度民办非企业年度检查结果为基本合格，不予推荐参加上级组织开展的评奖评优。

3、社区居家养老服务，异常工单占比 5%以上(不含)，按照异常工单占比扣罚服务补贴。政府购买照护服务，异常工单 500 条以上(不含)，按照异常工单占比扣罚服务经费。

(三) 服务保障不力情形

1、承接政府购买照护服务的服务组织应与老年人家庭签署服务协议。经回访，服务签约率达 80%以上(含)，满额发放照护服务经费；服务签约率低于 80%，扣罚 5%照护服务经费。

2、承接政府购买照护服务的服务组织应向服务对象出示并告知照护服务清单。经回访，服务对象清单知晓率达 80%以上(含)，满额发放照护服务经费；清单知晓率低于 80%，扣罚 5%照护服务经费。

3、服务组织应如实准确录入服务对象个人信息，包括姓名、身份证号、居住地址、联系方式等。经回访，信息准确率达 90%以上(含)，满额发放服务补贴；信息准确率低于 90%，扣罚 5%服务补贴。

(四)其他违法违规情形

如发现服务组织存在其他违法违规情形，各服务委托方可参照虚假工单、异常工单、服务保障不力情形处罚办法，视情予以处罚。

第十条 经费结算

1、乙方应严格对照甲方认定的服务对象范围及对应时长实施照护服务，对服务时长和服务质量不达标及超范围服务甲方不予结算。

2、甲方根据政府购买居家照护服务二维码管理系统和考核结果，并与登记服务对象进行比对核实后计算乙方服务经费。

3、甲方可通过电话抽查、问卷调查、上门走访等形式对乙方服务满意度进行随机核查，每季度对乙方实施考核。甲方按考核结果及时将结算清单报区民政局审核，待市、区民政局将应承担经费下拨到街道财政账户后，根据上级文件要求拨付给乙方。

第十一条 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乙方开具发票，甲方按照本条第 3 款的约定支付。

3. 付款条件：以六合区智慧养老平台的服务数据为依据，最终结算以审计单位出具的报告为准，结合市、区两级拨付相关费用进度，由街道财政按实拨付给乙方费用。

4. 照护服务每小时费用具体以南京市最新文件标准执行

第十二条 协议期限

本协议期限：1年，自2025年1月2日起至2025年12月31日止。合同期内若出现服务达不到甲方以及上级主管部门的要求，甲方可终止合同，并进行相关费用的结算。

第十三条 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。造成合同无法继续履行的，乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金。

第十四条 合同的变更和终止

1. 除《政府采购法》第 50 条规定的情形外，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、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合同。

第十五条 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。

第十六条 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，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，默认采取第2种方式解决争议。

3、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十七条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照竞争性磋商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。

第十八条 合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、本合同一式四份，甲乙双方各执贰份。

3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

4、本协议未尽事宜，甲乙双方协商解决，可另行签订补充协议。

甲方（委托方）：（盖章）

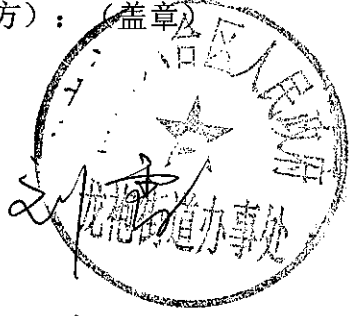
法定代表人：

电话：

开户银行：

帐号：

日期： 年 月 日



乙方：（盖章）

法定或委托代理人：

电话：021-56350800

开户银行：工商银行杨浦支行营业厅

帐号：1001330309100123548

日期： 年 月 日



12