

服务合同

项目名称：2026年龙袍街道政府购买居家养老照护服务

采购人：南京市六合区人民政府龙袍街道办事处

服务方：上海天与智慧养老服务有限公司

签订日期：2026年1月6日



2026年龙袍街道政府购买居家养老照护服务合同

甲方：南京市六合区人民政府龙袍街道办事处

乙方：上海天与智慧养老服务有限公司

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，及六合区政府民政局制定的《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）、《关于修订《六合区社区居家养老服务监督管理办法》的通知》（六民字〔2025〕9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）等相关文件精神，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

本合同项下服务单价价款为：政府养老服务对象照护服务31.2元/人/小时；（以实际服务量为准）。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。

服务实施周期为自2026年1月6日起至2026年12月31日，如遇南京市或本区对于政府购买居家养老服务出台新的政策文件或通知，采购人有权终止合同，已完成的服务人数按照单价进行结算。

本合同执行期间最终价款据实结算。

本合同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，以及乙方认为需要的其他费用等。

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

1、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、商号权、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。

2、乙方安排的工作人员不得在为老人服务的过程中，向老人或其家属包括但不限于推销保健品、P2P等在内的违法违规的内容，否则甲方有权单方解除本合同，并保留追究乙方及其相关责任人员的法律责任的权利。

3、乙方安排的工作人员需注意工作方式、方法和态度，不得主动与老人、家属、街道办事处及村（社区）工作人员发生矛盾，因对方过错引发矛盾时需第一时间向甲方报备。确保在项目执行过程中老人、家属及乙方工作人员的人身安全，若照护服务项目执行过程中发生任何安全问题，由乙方自行负责，甲方不承担任何责任。

4、乙方应对在履行合同过程中知悉的甲方及服务对象的非公开信息（包括但不限于个人信息、内部数据等）承担严格保密义务。未经甲方事先书面同意，不得向任何第三方泄露，亦不得用于本合同目的之外的任何用途。此项保密义务不因本合同的解除或终止而失效。若乙方违反上述保密义务，甲方有权依法追究乙方责任。

5、乙方在成交后不得进行分包或转包，服务单位成交后需在六合区民政局备案，备案单位名称必须要和成交单位名称一致。若乙方擅自分包或转包本项目服务，甲方有权单方

解除本合同，并要求乙方支付合同总价款10%的违约金。乙方未按时完成备案的，甲方有权暂停合同款支付，直至备案完成。

第五条 质量保证

1、老人享受的服务项目应以《南京市养老服务条例》、（宁民养老〔2023〕149号）和区相关文件要求，服务标准严格按照文件要求的时长和频次落实。如果有新文件出台，若新标准提高服务要求，乙方需无条件执行；若新标准降低服务要求，甲方有权相应调整合同服务单价。

2、政府购买居家养老照护服务采取六合区智慧养老平台监管方式，乙方上门服务开始与结束时，都需要进行人脸识别。相关信息由乙方定期汇总，并按照上级要求规范操作。

3、上门服务人员需具备为老服务资质，乙方服务人员与接受服务的老年人如发生民事等纠纷，由乙方承担一切法律责任。

4、乙方提供的服务必须全部包含文件中所有规定类型，同时达到市、区相关文件的各项要求。

5、乙方在项目执行过程中如有违法、违规行为，甲方有权中止项目。

6、在项目实施周期内，乙方不得频繁更换项目负责人（周期内负责人更换不得超过两次），同时乙方应适时开展服务人员的培训，提升服务技能。

7、乙方需配合甲方完成其他养老任务（例如：村（社区）居家站点运营、睦邻点运营）。

8、乙方应当针对本项目形成单独项目资金明细及对应详细收支账等便于后续资金审计材料，同时针对本项目乙方必须积极配合甲方，以及各级主管部门对本单位开展的项目监督检查、绩效评估以及资金使用的审计等事宜。

9、项目期间，乙方应当具备充分的主动性和积极性，自行对接相关村、社区新增人员名单或主动发现符合政策的人员名单，并积极协助老人申请，保障老人按时享受服务权益和应当享受人员服务覆盖率。

10、乙方在项目期间，应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。服务过程中要做到凡服务必签约，未签约的服务工单，将不予认可。

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 验收评估

验收标准：按行业通行标准和乙方响应文件的承诺（不低于国家相关标准）。

1、乙方应当在合同签订后，在规定时间内完成项目片区服务老人名单摸排确认，并开展项目所对应的服务等磋商文件规定的内容。

2、甲方将根据市、区、街道、村（社区）的监管反馈对乙方实施的项目进行服务质量评估，如评估结果不合格，甲方有权要求乙方在甲方指定的期限内完成整改；整改后仍不合格或累计两次评估不合格的，甲方有权单方解除合同，同时不予拨付款项，如果给甲方造成损失，甲方有权向乙方主张全额赔偿。

3、乙方需遵循六合区、龙袍街道工作要求，完成相关服务指标，具体完成情况以六合区民政局通报为准，若乙方服务期限内未完成考核或因乙方原因影响甲方考核，否则甲方有权单方解除合同。

4、乙方在项目执行期内，应当确保服务的质效性及老人满意度，原则上服务满意度应当不低于90%，经核实满意度低于90%的部分，每低于1个百分点按照当期应结算金额的千分之一进行核减；甲方有权要求乙方在7个工作日内完成整改；整改后满意度仍未达标的，甲

方有权单方解除合同。如遇居民投诉或乙方组织不作为导致舆情或重大问题产生，甲方有权视情节扣减当期应结算金额，情节严重的有权单方解除合同。

5、乙方在项目执行期内应当遵循如下考核标准：

(1) 被服务对象通过12345平台、信件和电话对养老护理人员在为老人服务态度、质量等方面问题的提出看法。如投诉属实，本工单按无效工单核减；

(2) 其他要求按照六合区社区居家养老服务相关监管办法执行。

第七条 合同款支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、以六合区智慧养老平台的服务数据为依据，以第三方考核合格数据结果为准，结合六合区、南京市、市、区两级拨付相关费用进度，审计结束后按照实际服务的有效工单进行结算支付。

3、政府养老服务对象照护服务31.2元/人/小时；（以实际服务量为准）。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。

第八条 违约责任

1、如乙方逾期提供服务，每逾期1个工作日，需按照当期应结算金额的千分之五支付违约金；如逾期超过10个工作日，甲方有权单方解除合同，乙方需退还已收取但未提供对应服务的全部款项，并按照合同总价款的10%向甲方支付违约金。乙方在承担违约责任后，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。

2、乙方虚假承诺，或经检查提供的服务不能满足磋商文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，甲方有权视情采取通报批评或支付相应违约金等措施。

3、乙方在开展项目中是安全责任主体，应充分预估、评判项目风险及落实好各项安全防范措施。

4、乙方在街道、村（社区）中发生的所有与第三方的债权债务、资金往来等矛盾纠纷均与甲方无关，甲方不承担任何责任，由乙方负全责，如因乙方责任给甲方造成损失，甲方有权向乙方追偿；因甲方追偿产生的律师费、差旅费、公证费等相关费用均由乙方承担。

5、乙方在日常的各类计划、活动中，甲方已告知其做好安全防范措施，尽到了告知义务，凡乙方在日常工作活动中产生的安全事故、人身伤害事故，均由乙方承担全责，与甲方无关；甲方不承担任何责任，如因乙方责任给甲方造成损失，甲方有权向乙方追偿。

6、项目一经签订，不得分包、转包，不得调整，除不可抗力因素外，所有项目均应按项目申报书确定的期限完成。若乙方违约，甲方可以解除合同。

7、乙方严重违反《南京市居家社区养老服务实施办法》与相关规章制度的、严重失职行为对甲方的声誉和利益造成重大损害的、触犯国家法律被追究刑事责任的，甲方可以解除合同。

8、乙方如不履行义务，甲方有追究乙方相关经济责任和法律责任的权利，甲方可以书面解除本合同，且乙方应按照合同总价款的10%支付违约金。如违约金不足以弥补甲方实际损失，乙方还应补足差额，以确保甲方损失获得全额赔偿。

9、项目资金必须专款专用，不得虚报、冒领、截留、挪用或扩大开支范围。乙方应将该项资金单独核算，指定专人负责管理，严禁违规使用项目资金。如乙方存在以上情形，甲方有权解除合同；相关项目资金不予结算，且乙方应按照合同总价款的10%支付违约金。

第九条 合同的变更和终止

10、除《政府采购法》第50条第二款规定及本合同约定的情形外，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、若乙方存在以下情形的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总价款的10%违约金。

- (1) 不具备相应资质的；
- (2) 以各种方式记录虚假服务并以此作为政府补贴依据的；
- (3) 乙方或联合其他单位向老年人推销、销售保健品的；
- (4) 乙方或联合其他单位诈骗老人钱财的；
- (5) 使用本机构自行发行卡让老人充值的；
- (6) 乙方的上级单位（或母公司）开展涉嫌诈骗或非法集资活动的；
- (7) 有其他严重违背公益性养老服务方向的或违法违纪行为的。

3、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。

第十条 合同的转让

乙方不得擅自转让其应履行的合同义务，凡是违反本条款的，一律视作乙方放弃本协议的权利并承担违约责任，甲方有权立即中止合同，给甲方带来的损失的甲方有权向乙方追偿。

第十一条 争议的解决

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，如协商不能解决争议，则采取向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二条 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。

第十三条 合同生效及其他

- 1、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。
- 2、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。本合同未尽事宜，甲乙双方可另行签订补充协议。
- 3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）

代表人：

日期： 年 月 日



乙方

代表人：

日期： 年 月 日

