

2023 年政府购买居家养老服务采购项目合同

合同编号：无

签订地点：峨眉山市

签订时间：2023 年 11 月 23 日

采购人（甲方）：峨眉山市民政局

供应商（乙方）：峨眉山市阳光社区服务中心

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及 2023 年政府购买居家养老服务采购项目（项目编号： ）的《竞争性磋商文件》、乙方的《响应文件》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的竞争性磋商文件、响应文件等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

第一条 项目基本情况

1、合同总价为人民币 21.00 万元，大写：贰拾壹万元整；

2、项目实施范围：峨眉山市 13 个乡镇（街道）60 周岁以上的散居特困人员；60 周岁以上居家养老城乡低收入家庭中的失能、失智、伤残、独居老年人；城乡低收入家庭中 80 周岁以上居家养老的老年人；60 周岁以上的居家养老计划生育特殊家庭老年人提供采购人要求的居家养老服务和困难老年人基本养老服务。乡镇（街道）分别有：大为镇、峨山街道、符溪镇、高桥镇、桂花桥镇、黄湾镇、九里镇、龙池镇、龙门乡、罗目镇、胜利街道、双福镇、绥山镇，具体明细以采购人提供的为准。

第二条 合同期限

自合同签订生效之日起 365 日，开始日期：2023 年 11 月 25 日，
结束日期：2024 年 11 月 22 日，如遇不可抗拒的因素服务时间可顺延。

第三条 服务要求、服务清单及计费标准

1、服务要求：

1.1 服务原则：

（一）以人为本原则。整合社会养老服务资源，结合老年人的特点和实际需要，提供多层次、多样化的社区居家养老服务。

（二）公平公正原则。不因老年人个体状况差异而产生服务歧视，确保公共福利资源合理分配，公平使用。

（三）安全便捷原则。保障老年人及服务人员的安全，提供就近便捷的服务。

（四）社会化原则。坚持政府主导与市场化运作，引导社会力量积极参与社区居家养老服务。

（五）专业化原则。加强管理，提升服务，提供专业化的社区居家养老服务。

1.2 服务频次

服务期内，根据服务对象需求，乙方应提供不少于 2 次的上门服务。

1.3 服务内容

居家养老服务项目以满足老年人养老服务需求、提升老年人生活质量为目标，具体内容包括：生活照料、助餐服务、助浴服务、助洁服务、助行服务、助医服务、助急服务、代办服务、精神慰藉、法律

支持等。构建居家养老服务支持机制的经费只能用于支付购买服务，不能直接发放给服务对象，严禁以食物或生活用品代替服务。

（一）生活照料服务：根据老年人需求为其提供个人卫生和生活起居等照料护理服务。个人卫生护理，包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。生活起居护理，包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理、为居室通风等护理项目。

服务要求：洗漱等个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味；饮食、如厕等应协助到位；定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整；用于生活护理的个人用具应保持清洁；为居室通风，调节居室温度、湿度、光度；帮助或协助老年人维护维修日常生活用品；帮助或协助老年人不定期进行家庭设施安全检查，了解水、电、气、取暖、降温等设施运行情况，排除安全隐患；密切关注老年人的身体状况，发现异常情况及时处置。

（二）助餐服务：根据老年人需求为其提供集中用餐和上门送餐等餐饮服务。

服务要求：符合国家和省市食品安全法律法规的规定；尊重老年人的饮食生活习惯；注重营养、合理配餐，每周有食谱；助餐服务点应配置符合老年人特点的无障碍设施，餐具、餐巾纸应放置在老年人易于取用的位置，就餐完毕后及时打扫就餐区、清理餐具，保证环境整洁、卫生；提供上门送餐服务时应及时、准确，送餐工具清洁、卫生、密闭、保温，餐具做到每餐消毒。

（三）助浴服务：根据老年人需求为其提供助浴服务。

服务要求：沐浴设施设备安全，助浴前应进行安全提示，地面防滑，及时清理积水；助浴过程中应有家属或其他监护人在场，注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，应协助采取相应应急措施；上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；服务人员应经过专业培训，掌握相关知识及技能。

（四）助洁服务：根据老年人需求为其提供居室整洁、物具清洁、衣服洗涤等服务。

服务要求：保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁；保洁用具应及时清洗，保持清洁；衣物洗涤前应检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属；集中送洗送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确、按时送还；上门洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒、整理。

（五）助行服务：根据老年人需求为其提供陪同户外散步，协助外出会友、购物，协助外出办理其他事务等服务。

服务要求：助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内，应注意途中安全；使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

（六）助医服务：根据老年人需求为其提供医疗保健、陪同就诊、代为配药等服务。

服务要求：为服务对象测血压、体温，提醒吃药；提供预防保健、康复护理及老年人营养、心理健康等知识；陪同就诊包括常见病、慢性病复诊，辅助性检查，门诊注射、换药，就诊过程中应注意途中安全，就诊结束后应及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况；代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病，

一般到老年人居住地所在区域范围内的医疗机构，应做到当面清点钱款和药物等；康复辅助应在专业人员指导下进行，应符合老年人的生理心理特点，康复辅助过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤，根据需要配备相应的康复器具；群体康复一般借助社区卫生和养老服务等公共服务场地设施，指导和组织老年人开展肢体功能性康复训练；个体康复一般提供被动运动的肢体功能性康复训练，辅助运动的肢体功能性康复训练和保健性康复。

（七）助急服务：根据老年人需求提供紧急情况时的应急救助服务。如：老年人出现突发疾病、意外人身伤害等情况。

服务要求：建立通讯、信息等紧急救援设备网络系统；开通老年人应急援助服务热线；建立社区老年人应急预案和的安全管理制度，对遇有紧急情况或特殊需求的老年人及时直接或间接提供快速紧急援助服务，并立即通知其家属或监护人；紧急呼援装置应符合国家产品质量要求，质量完好率达 100%，功能应符合老年人的特点和需求。

（八）代办服务：根据老年人需求提供代办服务，包括代购物品、代领物品、代缴费用、代邮物品等。

服务要求：代办服务范围应为日常生活事务；代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等。

（九）精神慰藉服务：鼓励支持引导社会组织和志愿服务队，为有需求的老年人，特别是散居特困老年人，低保家庭老年人，低收入家庭失能、失智、残疾老年人，重点优抚对象老年人，计划生育特殊家庭老年人和 80 周岁以上老年人提供心理咨询抚慰和心理健康教育等精神关爱服务。

服务要求：以定期电话沟通、上门探访、小组交流等形式，了解老年人的兴趣爱好、性格心理特点；尊重老年人的隐私，对老年人的相关信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供；对老年人特殊心理需求和心理问题，提供心理咨询和抚慰；疏导心理困惑、排遣孤独，解决心理问题；开展心理健康教育服务，开阔老人视野，保持心情舒畅。

（十）法律支持服务：根据老年人需求提供法律咨询、法律援助等服务。

服务要求：组织老年人进行相关法律知识讲座，了解相关法律知识和内容；协助老年人维护其合法权益，如赡养、财产、婚姻等的法律援助和帮助服务。

（十一）意外事件处理：

应建立居家养老服务意外事件处置应急预案。

在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。

（十二）档案管理

（1）档案包括：服务对象档案。

（2）服务对象档案应包括老年人信息、服务项目、服务安排、服务记录（包含照片、签字台账、服务视频等）等资料，一人一档。

（3）档案应建立保管、使用及保密制度，并动态管理。

注：以上服务内容为供应商必须满足的项目，同时在服务验收时将逐一检查，未按期达到要求的，采购人有权停止服务费用支付，收回已支付费用并追究供应商法律责任。

2、服务清单及计费标准

序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1	助餐服务	峨眉城区	根据老人需求为其提供集中用餐和上门送餐等餐饮服务	365 天	二荤一素 一汤+米饭	集中供餐 13 元/份	600	7800
						送餐上门 16 元/份	300	4800
2	上门洗涤服务	峨眉山市	1、洗涤前服务人员应当面与老人或其家属查验送洗衣物，明确相关事项。贵重衣物不在洗涤服务范围内；2、洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒。	365 天	洗衣机水洗	20 元/缸	400	8000
					手洗单衣	5 元/件	600	3000
					厚衣	15 元/件	600	9000
					床单、被套	15/件	300	4500
					窗帘	30 元/副	300	9000
3	理发服务	峨眉山市	服务标准：理发时应按照老人意愿修剪头发，做到美观整齐，老人满意	365 天	男	9 元/人	300	2700
					女	10 元/人	300	3000
4	修脚	峨眉山市	工具清洁卫生，按老人要求进行修剪，在修脚过程中不能伤及老人皮肤。	365 天		8 元/次	300	2400
5	洗头服务	峨眉山市	1、给老人洗头时水温适宜，力度适中； 2、洗头后要及时给老人把头发吹干。	365 天		男 5 元/次	300	1500
						女 6 元/次	300	1800
6	修面（刮胡须）	峨眉山市	根据脸的部位不同正确使	365 天		5 元/次	300	1500

			用剃刀，刮剃干净、不翻茬、不破口，确保舒适。					
7	上门助浴服务	峨眉山市	上门助浴时应根据天气状况和洗浴条件，注意为老人防寒保暖、防暑降温，做好安全防护，助浴时应有老人家人陪同。	365 天		自理老人 0 元/次	200	0
						半失能老人 30 元/次	400	12000
						失能老人 60 元/次	100	6000
8	陪医就诊服务	峨眉山市	陪同老人就医时应注意搀扶老人，协助检查，需帮助老人缴费取药的，应当面点清钱物、票据和药品等，做到票据、药物相符。	365 天		5 元/30 分 钟（不含车 费）	400	2000
9	陪行服务	峨眉山市	1、助行服务一般在老人住宅小区及周边区域内； 2、助行服务应随时注意途中安全；3、陪同介助老人、介护老人外出，应选择适合老人的出行器械（器具）和出行方式，使用助行器时应按助行器具的使用说明进行操作，保证老人舒适安全。	365 天		5 元/30 分 钟	460	2300

10	打扫整理	峨眉山市	1、保洁后的居室整洁美观、目测无尘、空气清新无异味；2、保洁后的家庭生活设施和物品、家具应整齐有序，清洁无灰尘；3、保洁后的衣物晾晒、清洗、整理到位；4、玻璃擦拭。	365 天		75 元/次	300	22500
11	代办服务	峨眉山市	1、代办服务范围一般为日常生活事务，代购物品前应按老人要求确认所购物品的种类、数量、品牌、价位； 2、代办服务后应及时将物品、相关证件和票据、剩余钱款及资料等交还老人，并当面点清钱物、证件、票据等。	365 天		0 元/次（限 3 公里以 内）	300	0
12	精神慰藉	峨眉山市	1、鼓励支持引导社会组织和志愿服务队，定期电话沟通、上门探访、小组交流等形式了解老年人的兴趣爱好、性格特点，疏导心理困惑、排遣孤独，开	365 天		0 元/次	300	0

			拓老人事业，保持心情舒畅； 2、有资质专业人员为有需求的老人提供上门心理咨询抚慰和心理健康教育等心理关爱服务。					
13	助急服务		1、建立医疗机构绿色就诊渠道，提供应急援助服务热线。 2、对有紧急情况或特殊需求的老年人及时直接或间接提供快速紧急援助服务，立即通知其家属或监护人。	365 天		0 元/次（不含救护车费、医护人员陪同价格另计）	400	0

二、康复训练

（专业康复师免费进行需求评估）

序号	服务名称	服务范围	服务标准	单价	数量	总价
1	传统康复服务包		电针治疗	78 元/次 (含 3 项)	300	23400
2			中频治疗			
3			推拿			
4	运动疗法服务		关节松动	48 元/次	300	14400

5	包		坐位平衡训练	(根据实际 评估选择 3 项)		
6			转移训练			
7			站立平衡训练			
8			步行训练			
9	日常生活能力 训练服务包		进食训练	15 元/次 (根据实际 评估选择 3 项)	400	6000
10			吞咽训练			
11			如厕训练			
12			穿脱衣训练			
13			个人卫生洗护训练			
14			简易厨房用具使用训练			
15			认知训练			
16	颜色、视觉训练					
17	形状和知觉训练					
18	方位和知觉训练					
19	拓展思维					
20	作业疗法		手功能精细训练	28 元/次 (含 3 项)	300	8400
21			助行器使用训练			
22			职业功能训练			
三、其他						
序号	服务名称	服务范围	服务标准			
1	康复按摩		根据按摩的不同部分，科学运用不同的按摩手法，力度适中，随时注意老人的反应，避免造成	68 元/次	300	20400

			意外伤害。					
2	褥疮清理		根据褥疮的轻重及形成的不同原因,运用不同的药物和清理方式,并给老人提出相关治疗建议。	大: 68 元/次	200	13600		
				中: 48 元/次	100	4800		
				小: 28 元/次	100	2800		
3	吸氧服务		根据老人身体状况,适量提供吸氧服务,用于纠正缺氧。时间不低于 30 分钟。	20 元/20 分钟	200	4000		
4	健康管理		基本生命体征检查,建立健康档案,健康知识宣讲或指导,血糖监测一次。	0 元/次		0		
5	康乐训练		通过社工、健康管理员等满足院内需要特殊服务的人群,服务包括但不限于(陪同聊天、协助肢体功能锻炼、泡脚等)	0 元/30 分钟		0		
增项服务								
序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1	修手指甲	峨眉山市	工具清洁卫生,按老人要求进行修剪,在修手指甲过程中不能伤及老人皮肤。	365 天		0 元/次	700	0
2	智慧医养	峨眉山市	生命体征基本检测 9 项: 身高、体重、体温、血氧、	365 天		0 元/次	700	0

			血压、血糖、脂肪、尿酸、 腰臂					
3	法律咨询	峨眉山市	日常生活中遇到的需要咨 询法律方面的帮助	365 天		0 元/次	500	0
4	送餐	峨眉山市	80 周岁及以上老人到“胜 利街道综合为老服务中 心”社区食堂用餐	365 天	二荤一素 一汤+米饭	0 元/次	400	0

第四条 考核方式

1、乙方完成服务后，向甲方提起验收申请。由峨眉山市民政局或聘请第三方专业评估机构进行考评（综合考评实行 100 分制）。

2、采取实地走访、电话抽查、查看验收资料的方式对满意度、及时性、准确率、规范性、有效投诉、服务档案资料完整性进行全覆盖综合考评。老年人或监护人满意率低于 85%的，应在 30 日内进行整改。整改后仍然不能通过验收的服务主体，按合同执行扣款金额。考评结果作为结算付款依据。综合考评实行 100 分制，分值及考评细则如下：

（1）档案资料完整性 20 分，被服务对象信息资料不完整、服务对象信息内容不准确，每例扣 0.5 分，扣完为止。

标准：见合同第三条服务要求、服务清单及计费标准中第 1.3 条服务内容的档案管理。

（2）服务质量 40 分，发现服务项目不实、服务人员态度恶劣、违规收费等行为，一经证实，每例扣 1 分，扣完为止。

标准：提供服务视频和服务前后对比照片。

(3) 满意度测评 20 分，以被服务对象服务满意度测评为依据，满意度在 85%以上（含 85%）的满分，满意度在 85%以下，每减少 1%扣 1 分，扣完为止。

(4) 被服务对象有效投诉 20 分，因服务质量、超标准违规收费、弄虚作假等行为导致的有效投诉，10 日内未整改到位的每例扣 5 分，扣完为止。

3、考核结果运用

综合考评得分在 85 分（含 85 分）以上，据实结算服务费，并且综合评定为“优秀”；

综合考评得分在 70 分至 84 分（含 84 分）之间，按实际有效服务价款的 90%结算，并且综合评定为“良好”；

综合考评得分在 69 分及以下，按实际有效服务价款的 80%结算，并且综合评定为“合格”；

不定期综合考评中，服务对象满意率低于 60%或有效投诉达到 10 次以上（含 10 次），采购人有权终止合同，按上述条款执行，并终身取消参加采购人居家养老服务采购资格。

4、验收标准：甲乙双方参照国家、行业相关标准、政府采购相关法律法规以及财库（2016）205 号文的要求进行验收。

第五条 服务费用及支付方式

1、合同签订后 5 日内，甲方向乙方支付合同总金额的 30.00%（¥63000 元），所有服务完成后，根据评估考核结果，据实结算。

2、每次付款前，乙方须向甲方出具合法有效完整的增值税发票及凭证资料后进行支付结算，付款方式均采用对公的银行转账，乙方

接受转账的开户信息以合同载明的为准。如因乙方未按照要求提供合法有效的发票导致逾期付款的，不视为甲方违约，甲方不承担任何责任。

第六条 验收方法和标准

本采购项目需通过采购人审验合格后，方视为验收合格（验收标准依据：《采购文件》《投标文件》《采购合同》）。若未通过验收应按照整改意见进行修正，直至通过验收。其他未尽事宜应严格按照政府采购相关法律法规以及《关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）文件的要求进行验收。

本次验收聘请第三方专业评估机构采取实地走访、电话抽查、查看验收资料的方式对项目实施情况进行全覆盖评估验收。老年人或监护人满意率低于85%的，应在30日内进行整改。整改后仍然不能通过验收的服务主体，按合同执行扣款金额。

第七条 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

第八条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第九条 履约保证金

本项目无履约保证金

第十条 甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内供应商的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对供应商提供服务配备的人数，对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求供应商限期整改，若拒不整改或整改后仍不合格的，将追究违约责任。

2、甲方有权依据双方签订的考评办法对供应商的服务进行定期考评，当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法扣除履约保证金。

3、根据本合同规定，按时向供应商支付服务费用。

4、国家法律法规规定由甲方承担的其他责任。

第十一条 乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内享有管理权及服务义务。

2、根据服务合同向甲方收取服务费用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 负责每周一将上周完成服务台账发给甲方，负责每月一次向甲方书面报告工作情况，并指定专人（姓名：余先红，联系方式：13679636675）负责与甲方联系。

6、在项目实施过程中造成服务对象或工作人员的人身安全和财产安全等安全责任，全部由乙方承担。

7、国家法律法规规定由乙方承担的其他责任。

第十二条 违约责任及解决争议的方法

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本

合同的正常履行。乙方未按合同提供服务的，每发生一次违约行为，应向甲方按合同金额的 1% 支付违约金。

2、如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因对甲方造成的损失或者侵害，包括甲方本身的财产损失及由此产生的第三方法律责任等，供应商应对此承担不超过合同总额的赔偿责任

3、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 30 日内不能达成协议时，应提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

4、在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续进行。

第十三条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十四条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签订书面补充协议报政府采购监督管理部门

备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式肆份，自双方签章之日起起效。甲方壹份，乙方壹份，政府采购代理机构壹份，同级财政部门备案壹份，具有同等法律效力。

甲方：（盖章）

法定代表人（被授权人）：

地址：

开户银行：

乙方：（盖章）

法定代表人（被授权人）：

地址：四川省峨眉山市名山东路98号

开户银行：中国建设银行股份有限公司

峨眉山支行

账号：

电话：

签约日期：2021年11月25日

账号：51050169610800001204

电话：0833-5163888

签约日期：2021年11月23日