

政府采购合同

项目名称：2025 年七里河区民政局购买居家养老服务及

护理服务项目（第四包：西湖街道、西园街道）

政府采购管理部门备案编号：601001JH620103030

招标文件编号：601001JH620103030

甲方合同编号：601001JH620103030-004

甲方：兰州市七里河区民政局

乙方：甘肃万城养老服务集团有限公司

签订时间：2025 年 3 月 28 日

合同协议书

采购人（全称）：兰州市七里河区民政局（以下简称甲方）

供应商（全称）：甘肃万城养老服务集团有限公司（以下简称乙方）

为了保护甲、乙双方的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

第一条 项目信息

1. 项目名称：2025 年七里河区民政局购买居家养老服务及护理服务项目
（第四包：西湖街道、西园街道）
2. 项目编号：601001JH620103030
3. 项目内容：为兰州市七里河区老年人提供居家养老服务及护理服务（最终以实际人数为准）

第二条 合同金额

1. 合同总额：（大写）叁拾玖万捌仟元整，（小写）¥398000.00 元。
2. 合同价格形式：单价合同，以实际服务人数为结算依据。

第三条 履行合同的时间、地点

1. 服务日期：自合同签订之日起 1 年（365 日历天）。
2. 服务地点：西湖街道、西园街道。

第四条 付款条件

1. 中标人严格按照服务对象要求和服务流程开展服务，按照约定标准以上传系统平台审核结果为结算依据。
2. 中标人每月 15 日前汇总上报服务费用，经采购人审核服务质量合格后，按季度以实际服务人数及补贴金额上报区财政局审核，待资金下达后予以支付。

第五条 服务补贴对象的划分及补贴标准

（一）居家养老服务

按照民政职能对服务的老年人进行划分，其中 A 类老人为社会救助对象，即经济困难老年人；B 类为有特殊贡献但生活困难老年人；C 类老人为社会福利对象。提供失能老年人生活照料、生活护理、医疗健康、康复理疗、巡访关爱等居家养老服务。具体细分如下：

A1 类：重病、重残和有其他特殊情况的经济困难老年人（完全失能）。服务人员根据老人的需要对老人进行看护、陪护，每次至少陪护 20 天，每人每年一次。补贴标准为每人 1680 元/次；

A2 类：生活基本不能自理的经济困难老年人（重度失能）。按照每人每月不少于 14 小时（每周至少 3 次、每次不少于 1 小时）的标准提供服务。补贴标准为每人 360 元/月；

A3 类：生活半自理的经济困难老年人（中度失能）。按照每人每月不少于 7 小时（每周至少 2 次、每次不少于 1 小时）的标准提供服务。补贴标准为每人 180 元/月；

A4 类：生活能自理的经济困难老年人（轻度失能）。按照每人每月不少于 4 小时（每周至少 1 次、每次不少于 1 小时）的标准提供服务。补贴标准为每人 100 元/月；

A5 类：城乡低保家庭中 80 周岁及以上能自理的高龄老年人（能力完好）。按照每人每月不少于 4 小时（每周至少 1 次、每次不少于 1 小时）的标准提供服务。补贴标准为每人 100 元/月；

B 类：七里河区 90 周岁以上高龄老年人；60 周岁及以上重点困难优抚对象；60 周岁及以上市级以上劳动模范、道德模范、感动中国人物、见义勇为等各类模范榜样人物。每月至少 2 次、每次不少于 1 小时的标准提供服务，服务补贴当月有效，隔月作废。补贴标准为每人每月 50 元；

C 类：除 A、B 类老年人之外的七里河区内 60 周岁及以上有经济能力的普通老年人。享受市场价八折优惠，服务人员按照老人需要上门服务。

政府购买居家养老服务补贴标准随着经济社会发展做适时调整。

（二）居家养老护理服务

养老护理补贴通过购买服务方式发放给具有兰州市七里河区户籍且符合以下任一条件的老年人：

1. 城乡低保对象中 60 周岁及以上失能(含失智)老年人；
2. 城乡特困对象中 60 周岁及以上失能(含失智)老年人；
3. 计划生育特殊家庭中 60 周岁及以上失能(含失智)老年人；
4. 家庭人均收入在所在县区城乡低保标准的 1 到 1.5 倍之间且财产状况符合

当地规定的低保边缘家庭中 60 周岁及以上的失能(含失智)老年人。

按照每人每月不少于 4 小时(每周至少 1 次,每月至少 4 次、每次不少于 1 小时)的标准提供服务。补贴标准均为每人 100 元/月。

第六条 服务内容

(一) 生活照料服务

1. 助餐。利用自有食堂或与餐饮企业合作、中央厨房配餐等方式向辐射区域内老年人提供符合食品安全规定要求的老年餐,包括集中用餐、上门送餐等;

2. 助洁。上门入户为老年人开展室内清洁服务和专项清洁服务。室内清洁服务包括地面和墙面清扫,家具及用品擦拭,厨房清洁,卫生间清洁,卧床老年人床铺清洁等;专项清洁服务包括空调通风系统清洁,厨房抽油烟机清洁,衣服、床品清洗,室内消毒,老年专用设备清洁服务等;

3. 助行。为老年人提供上、下楼服务;从家到医院接送服务;服务人员陪同老年人散步、陪同外出等服务;

4. 助急。提供紧急呼叫设备,设立 24 小时响应服务平台,老人紧急呼叫,应在 5 分钟内响应并对应处理等。

(二) 生活护理服务

1. 清洁护理。上门入户为老年人,尤其是针对失能老年人开展的淋浴、擦浴及个人卫生清洁(头、脸、手、脚清洁,剪指甲、修脚、理发、口腔护理、全身护理)等服务;

2. 进食护理。包括喂饭(水)等;

3. 排泄护理。包括大小便等;

4. 协助护理。协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等。

(三) 医疗健康服务

1. 助医。为老年人就医和转诊提供陪同就诊、取药等服务;在社区卫生医疗机构医生的指导下为老年人提供医疗保健养生知识指导和咨询服务;

2. 医疗保健。包括健康咨询、用药提醒等;

3. 常规生理指数监测。包括体温、体重、血压、心率、血糖等;

4. 建立一人一册《健康档案》。服务企业要对所有服务对象建立《健康档案》,主要包括个人基本信息、健康体检记录、重点人群健康管理等。对于重点人群,

如高血压、糖尿病患者，应进行定期随访和健康指导。

(四) 康复服务

1. 康复训练。肢体康复训练、认知感官训练等；
2. 康复咨询。专业康复师为老年人提供康复知识指导和咨询服务；
3. 康复理疗。运用综合康复手段，为老年人提供维护身心功能的康复服务。

(五) 巡访关爱服务

1. 亲情关怀服务。每月至少 1 次上门探访、每两日 1 次电话联系；对于独居老年人，每月至少 2 次上门探访，每日 1 次电话联系；
2. 社工介入服务。采取技术手段掌握老人活动信息的，可适当减少电话互动；
3. 关怀慰问服务。为老年人提供上门家访、电话定期回访、生日关怀、节日关怀等服务。

根据老年人实际需求，提供居家养老上门服务。

第七条 服务机构和人员要求

(一) 服务机构基本要求

1. 具备合法的劳动从业资格；
2. 信守职业道德，遵纪守法，熟悉老年人服务程序和规范要求；
3. 具有符合工作岗位要求的文化程度、职业证书、健康状况证明及语言表达能力。

(二) 管理人员基本要求

1. 了解国家和行业主管部门有关困难老年人服务规章制度和标准；
2. 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；
3. 具有高中以上学历和 2 年以上的管理经验。

(三) 服务人员基本要求

1. 具备与服务内容相适应的岗位技能；
2. 年龄在 18 周岁以上，具有良好的思想品德和积极向上的工作热情；
3. 无精神病史和各类传染病；
4. 每年有在岗培训的经历。

(四) 行为规范基本要求

1. 仪表仪容端庄、大方、整洁；

2. 配备识别工号牌，服务时必须统一着装（七里河区虚拟养老院工装）；
3. 提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰；
4. 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；
5. 对老年人富有爱心；
6. 尊重并保护老年人隐私。

第八条 绩效评估

中标人承接服务后，由第三方评估机构和有关部门对项目实施情况进行全程跟踪和监督。项目完成后，由第三方评估机构会同相关部门对企业服务质量、服务对象满意度等进行评估。

第九条 违约责任

（一）考核要求

兰州市七里河区民政局购买居家养老服务及护理服务项目工作考核由兰州市七里河区民政局牵头组织，乡镇（街道办）配合，承接服务单位三方参加共同完成。必要时考核可委托或邀请第三方机构参加或组织实施。

考核采取平时督查考核和月末量化考核及增减分项目综合评估进行。

1. 服务人员资质符合要求；
2. 按约定进行操作和服务，并有必要的记录；
3. 服务人员要求做到熟知每位服务老年人的姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况等。同时应该关心老年人的饮食、卫生、安全、睡眠等方面的情况；
4. 居家养老服务及护理服务做到：室内清洁、整齐、空气清新、无异味。
5. 提供服务完成率 100%，居家养老服务满意率 $\geq 95\%$ 。

加分事项：

1. 严格按照服务内容和标准提供优质服务，服务对象普遍评价较好的加 5 分；
2. 工作受到上级表彰奖励的加 5 分；
3. 个别事例表现特别突出的加 5 分；
4. 鼓励服务企业开展社会化老年人居家养老服务，每服务 200 人加 1 分，上限为 5 分；

5. 为全区社会化养老服务做出突出贡献的加 5 分。

扣分事项:

1. 发生虐待或欺老现象者, 一次扣 5 分;
2. 因工作人员故意或造成服务对象财产损失较大或身体损伤较重的, 除赔偿损失并承担相应责任外, 每次至少扣 5 分;
3. 经调查核定确因服务人员的服务质量被投诉的每次扣 1 分。

(二) 考核结果及运用

量化考核结果作为兑付养老服务企业补助资金的直接依据: 养老服务单项考核记入乡镇(街道办事处)全年民政综合考核, 自我服务类对象的考核结果作为调整今后服务方式的参考依据。

1. 综合考核成绩 70 分以上为合格, 拨付每季度全部服务费;
2. 综合考核成绩在 60 分以上 70 分以下的, 应当暂停拨付服务费, 并限期进行整改, 整改到位后再进行拨付服务费;
3. 综合考核在 60 分以下的视为不合格服务, 应给予一定的资金处罚, 并限期整改到位。连续 2 个月综合考核 60 分以下, 即刻终止服务合同, 违约责任由相关企业承担。

(三) 索赔及赔偿要求

若中标人没有按合同规定的时间提供服务, 采购人应在不影响合同项下其他补救措施的情况下, 每延误一周按未提供服务费用的百分之零点五(0.5%)计收, 不足一周按一周计算, 直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同总价的百分之五(5%), 若达到误期赔偿费的最高限额, 采购人可考虑根据合同条款的规定终止合同(同时上报政府采购监管部门)。

第十条 双方权利义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 甲方授权乙方开展核定服务项目范围内的服务工作;
2. 甲方根据特定人群服务需求和第三方老年人能力评估结果确定政府购买服务人数;
3. 甲方负责为乙方提供服务老年人基本信息;
4. 甲方负责审批乙方申报的服务项目;

5. 甲方规定乙方必须在国家相关法律、法规范围内开展经营活动，并督促乙方建立和落实相关服务质量、服务流程、服务管理等制度；

6. 甲方定期对乙方工作展开检查、指导，同时对服务质量进行抽查，对抽查3次不合格的乙方（企业）下发整改通知书，在规定期限内未整改的乙方（企业），甲方有权单方面停止协议。

（二）乙方的权利与义务

1. 乙方按照注册企业或组织法律形态，合法、诚信经营；

2. 乙方须具备健全的企业管理制度、老年人口信息管理制度、服务质量管理制度、专业人员培训制度。还必须建立、整理老年人档案，同时确保与老年人签订服务协议，

3. 乙方对甲方提供的老年人基本信息严格保密，遵守职业道德，不得向第三方泄漏，由此产生的责任乙方承担；

4. 乙方严格按照甲方核定的服务项目、收费标准提供服务，不得私自改变服务项目，提高收费价格服务，不得对服务对象推销任何商品或提供变相服务；

5. 乙方在服务过程中统一着兰州市七里河区虚拟养老院服装、挂铭牌，文明用语，阳光服务；

6. 乙方必须协助甲方进行服务投诉的调解，接受投诉处罚。如有异议，可在五个工作日内向甲方提出申诉；

7. 乙方因经营违反国家有关法律、法规引起的责任与甲方无关。乙方在本项目以及其他业务的所有经营活动中发生的法律、财产与人身安全等相关责任由己方承担，与甲方无关；

8. 乙方必须高度重视安全生产工作，服务过程中发生的服务对象财产损失与人身安全责任、所有工作人员的财产与人身安全责任均由乙方自行承担，与甲方无关。

第十一条 违约责任

（一）本协议履行过程中，非因法定约定或不可抗力事由不得向乙方终止协议，否则甲方承担全部损失赔偿责任；

（二）乙方不得向老年人明示或暗示食品或者日用品具有保健、疾病预防或治疗等功能，不得对商品性能、功能等作虚假或者引人误解的商品宣传行为，不

得以“保健”为名开展各种违法违规服务；

（三）乙方不假借健康讲座、专家义诊、免费检查、免费体检、赠送礼品、组织旅游等形式，向老年人作虚假或者引人误解的商品宣传行为，不得以“保健”为名开展各种违法违规服务；

（四）乙方不利用国家机关、医疗单位、学术机构、行业组织的名义，或者以专家、知名人士，医务人员和消费者等名义，作虚假或者引人误解的商品宣传行为，不得以“保健”为名开展各种违法违规服务；

（五）乙方不得挪用或通过以其他非法手段侵占、不当使用项目资金，违者依法追究相应责任。合同实施过程中，乙方应主动接受财政、审计、民政等部门的指导、检查和监督。如发现乙方侵占、不当使用项目资金或擅自调整服务收费的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担年度服务费用总额 20% 的违约金；

（六）乙方未严格按照合同约定认真实施服务项目，甲方应及时停止办理后续资金拨付手续，追回已拨付资金，并依法追究乙方的法律责任；

（七）乙方违反协议和相关管理办规定的，一经发现，甲方有权终止协议，并要求乙方承担全额赔偿责任；

（八）乙方未按合同规定的时间提供服务，甲方应在不影响合同项下其他补救措施的情况下，每延误一周按剩余未支付合同总价的百分之零点五（0.5%）计收误期赔偿费，不足一周按一周计算，直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同总价的百分之五（5%），若达到误期赔偿费的最高限额，采购人可考虑根据合同条款的规定终止合同（同时上报政府采购监管部门）；

（九）乙方因不可抗力无法继续履行合同约定的服务项目时，应及时向甲方提出，不得擅自向其他组织和个人转让服务项目；

（十）其他违约情形，双方依《中华人民共和国合同法》予以处理。

第十二条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 5 个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十三条 解决合同纠纷方式

合同在执行过程中，如需变更，甲乙双方可通过协商签订补充协议，具有本合同同等法律效力，如有争议，可通过双方协商解决，协商解决不成则通过提请当地人民法院提起诉讼。

第十四条 合同生效

本合同在甲乙双方代表或其授权代理人签字盖章后之日起生效。

第十五条 其它

(一) 所有经一方或双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件和响应承诺文件、合同的附件及《成交通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其生效日期为签字盖章确认之日期；

(二) 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任；

(三) 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务；

(四) 本合同一式陆份，经甲、乙双方签字、盖章之日起生效。甲方执肆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

甲方名称（盖章）：兰州市七里河区民政局

地址：甘肃省兰州市七里河区西津东路 498 号

乙方名称（盖章）：甘肃万城养老服务集团有限公司

地址：甘肃省兰州市城关区九州大道
26 号第 1 单元 3 层 301 室

开户行：甘肃银行股份有限公司兰州

市城关支行

账号：660700038758500010

法定代表人（签字）：何集升

法定代表人（签字）：罗珊珊

签订日期：2025.3.28

签订日期：2025.3.28