

安阳市民政局安阳市城区政府购买 居家养老服务项目合同

甲方：(采购人)安阳市民政局

乙方：(供应商)安阳市国颐康养产业发展集团有限公司



安阳市民政局安阳市城区政府购买 居家养老服务项目合同

甲方：(采购人)安阳市民政局

乙方：(供应商)安阳市国颐康养产业发展集团有限公司

甲、乙双方持安阳市方正招标采购服务有限责任公司 2025 年 2 月 6 日签发的《安阳市民政局安阳市城区政府购买居家养老服务项目》〔项目编号：安财招标采购-2025-1〕中标通知书，根据招标文件及其修改补充澄清、投标文件及其修改补充澄清的内容，经双方平等协商一致，达成以下合同条款：

一、本合同所指服务为此次公开招标的服务，包括信息化服务费单价(线上服务费)+日常援助服务费单价(线下服务费)，总预算额度为 9604778.40 元(大写：玖佰陆拾万肆仟柒佰柒拾捌元肆角整)。资金来源：按照《安阳市财政局 安阳市发展和改革委员会 安阳市民政局 安阳市老龄工作委员会办公室关于印发〈安阳市城区政府购买居家(机构)养老服务实施办法(暂行)〉的通知》(安财社 2018〔16〕号)文件第九项第三款规定由市、区分别承担。

1. 本合同的服务内容和分享价格如下：

| 序号 | 服务内容 | 单价 |
|----|------------------|------------|
| 1 | 信息化服务费单价(线上服务费) | 29.8 元/人/月 |
| 2 | 日常援助服务费单价(线下服务费) | 29.8 元/工时 |

2. 本次服务对象人数和服务对象按类别应享受的服务时间如下：

| 类别 | 暂定人数 | 工时（小时/月） | 服务期（月） |
|----|------|----------|--------|
| 一类 | 720 | 8 | 12 |
| 二类 | 1846 | 8 | 12 |
| 三类 | 371 | 2 | 12 |
| 四类 | 853 | 2 | 12 |
| 五类 | 15 | 2 | 12 |
| 六类 | 16 | 2 | 12 |
| 合计 | 3821 | - | 12 |

3.1 每周 1 次，每月不少于 4 次为老年人提供主动关怀、生日祝福、节日问候、换季叮咛，用药提醒等服务。

| 服务分类 | 服务项目 | 服务具体内容 |
|------|------|---|
| 精神服务 | 主动关爱 | 定期拨打关怀电话给老人，陪老人聊天，倾听老人心声。关怀电话每周拨打频次根据季节、气候等因素的变动进行合理的增减，尽可能做到在老人需要的时候我们及时进行电话关爱，而老人需要清静的时候，不去打扰他们。从而实现电话关爱最佳效果。 |
| | 生日祝福 | 电话祝福老人生日快乐并提醒家人陪同老人过生日。 |
| | 节日问候 | 节假日送去贴心祝福及叮咛。 |
| | 换季叮咛 | 季节气候变化提醒老人注意增减衣物。 |
| | 用药提醒 | 24 小时提醒患者按时吃药。 |
| | 提醒子女 | 提醒子女看望老人，同时针对老人的健康状况和专病管理需求，向子女推送切实可行的居家干预建议，帮助子女亲身参与到老人的健康管理或康复过程之中。 |

3.2 为有需求的老年人提供紧急援助服务。

| 服务分类 | 服务项目 | 服务具体内容 |
|------|------|---------------------------------|
| 紧急救援 | 协助安排 | 在老人遭遇意外或紧急情况时，协助其呼叫急救中心电话 120，并 |

| | |
|--------|-------------------------------------|
| 救护车 | 跟踪救护车的救援进程。 |
| 110 报警 | 在老人遭遇意外情况时，代为呼叫 110，指导急救人员车辆到达客户地点。 |
| 火警呼救 | 在老人遭遇意外情况时，代为呼叫 119，指导急救人员车辆到达客户地点。 |
| 联络家属 | 在老人遭遇意外或紧急情况时，协助其联系家属或紧急联系人。 |

3.3 为全市老年人提供相关咨询服务。

| 服务分类 | 服务项目 | 服务具体内容 |
|------|------|---------------------|
| 咨询服务 | 法律咨询 | 为老年人提供相应的老年法律类咨询服务。 |
| | 健康咨询 | 为老年人提供老年相应的健康类咨询服务。 |
| | 政策咨询 | 为老年人提供相应的政策方面的咨询服务。 |

3.4 生活服务：为老年人提供生活照料和助餐、助洁、助行、助浴、助急、代办等家政类服务；

| 服务分类 | 服务项目 | 服务具体内容 |
|------|--------|---|
| 助餐服务 | 上门做餐 | 老人自备食材与调味作料，助老员在老年人提出要求的时间内上门烧制菜品，以三菜一汤为标准。 |
| 助洁服务 | 居室清洁 | 为老人提供家庭日常助洁服务，除尘、拖洗桌面地面等普通家政服务。 |
| | 衣物洗涤 | 洗涤前应检查被洗衣物的性状是否适合水洗，并将衣物按颜色深浅，内衣外衣进行分类洗涤。 |
| | 手脚指甲修剪 | 用温水为老人进行手脚指甲软化，使用干净（消毒过）的修剪工具进行修剪，且动作轻柔，以防伤及老人；剪完后对老人手部和脚部进行清洁，确保指缝无污垢。 |
| | 理发修面 | 上门理发修面应及时做好室内清理工作；理发过程中应注意安全，做好安全保护措施。 |

| | | |
|------|------|--|
| | 厨卫清洁 | 清洁前对厨卫进行检查，明确需清洁的重点区域，与老人简述清洁内容及清洁标准。 |
| | 储物整理 | 服务人员主动了解老人近期的房屋通风、环境卫生及个人储物习惯，根据老人具体需求按季节进行储物整理。 |
| 助行服务 | 陪同买菜 | 服务人员主动了解老人常去的场所环境及老人的喜好；帮助老人提重物；帮助老人点清钱款。 |
| | 陪同购物 | 服务人员主动了解老人常去的场所环境及老人的喜好；帮助老人提重物；帮助老人点清钱款。 |
| | 陪同散步 | 服务人员主动了解老人常去的场所环境及老人的喜好，根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。 |
| | 陪同咨询 | 服务人员主动了解老人的需求情况，根据老人需求陪同咨询，帮助老人实际解决问题。 |
| 助浴服务 | 外出助浴 | 外出助浴选择有资质的公共洗浴场所或有公共沐浴设施的养老机构；备齐沐浴所需的洗发露、沐浴露、毛巾、换洗衣物等用品。外出助浴须得有老人子女或亲友陪同。 |
| | 上门助浴 | 与老人预约、确认助浴时间及需求后进行上门服务，简述服务内容，按照服务要求进行浴具清洁、辅助洗浴、搓背保健或足部护理等服务，做到洗浴前告知、洗浴中观察并及时询问、洗浴后休息，服务结束后邀请老人在《服务派工单》上签字确认并进行满意度评价。上门助浴须得有老人子女或亲友陪同。 |
| | 浴具清洁 | 对浴具进行全面的清洁，保证浴具洁净无污垢，清洁后需老人检查，检查通过再进行使用。 |
| | 搓背保健 | 根据老人的服务需求及照料等级，合理分配服务人员。 |
| | 足部护理 | 根据老人的服务需求及照料等级，合理分配服务人员。 |
| 助急服务 | 家电维修 | 服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门维修空调、冰箱、洗衣机、电视、热水器等各类家用电器。 |

| | |
|------|---|
| 开锁修锁 | 服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门进行开锁修锁，保证老人家里财物及人身安全。 |
| 管道疏通 | 服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门进行老人家里的下水管道疏通、厕所管道疏通等。 |
| 家具修补 | 服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门进行老人家里的桌椅床柜的修理。 |
| 居室修补 | 服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门进行居室修补，用石膏粉、聚合物修补砂浆等进行修补。 |
| 换液化气 | 服务人员及时响应老人需求，在规定时限内上门为老人进行换液化气，同时保证换气安全。 |
| 代办服务 | 代购代办 服务人员及时响应老人需求，在规定时限内上门为老人代购物品，例如一般的日常生活消耗品（米、面、油、菜、纸巾等）；服务人员当面清点钱物、证件、单据等。帮助老人代办各类手续等。 |
| | 送餐上门 规定时间送餐上门服务，保证时效与餐饮温度。 |

3.5 助医服务：为老年人提供预约挂号、陪同就医、健康咨询服务；

| | | |
|------|------|---|
| 助医服务 | 预约挂号 | 帮助老年人代为办理医院普通门诊挂号服务，可指定科室（不可指定专家，指定专家需升级为自费服务项目）。 |
| | 陪医就诊 | 与老人提前预约、确认具体服务需求后，服务人员陪同老人前往就医，为其挂号、排队、取药等全程服务。（交通费由老人承担） |
| | 健康咨询 | 在客户需要健康咨询服务时，可拨打服务专线，由健康管理专家为客户提身体状况咨询、医院推荐、意外伤害指导、日常疾病防治等健康咨询服务。（电话医生仅提供普通话服务） |
| | 居家医养 | 专业人员（持各类资质证书）上门为老人提供包括诊疗服务、医疗护理、康复治疗、药学服务、安宁疗护、中医服务在内的居家医养服务。具体服务流程如数据采集，定制方案，服务执行，到服务过程监管等，按照标准服务。 |

3.6 其它服务：适合老年人身心特点的文化、体育服务。

| | |
|------|---|
| 其它服务 | 需根据老人身心特点，定期组织除上述服务以外的文化、体育服务。对于存在某些专病管理需求的老人，可以为该用户群体定制以专病管理为目的的线下团体干预活动，群体性改善其健康状况。 |
|------|---|

3.7 呼叫中心设置在安阳市智慧养老指导中心，呼叫坐席不少于 12 个（中心坐席不少于 8 个，各区分中心不少于 1 个。乙方需对安阳市智慧养老指导中心（呼叫中心）进行规范化的布置，并按照不低于下述标准进行硬件设施设备部署：

呼叫中心由甲方协助设定，租金、水电费等相关费用由乙方自行承担。乙方需按照甲方要求出具场地装修设计方，经甲方认可后实施，场地的装修至少包含地面、墙壁、吊顶及投入必要的硬件设施设备的线路等，装修使用材料需经采购人认可后方可进场。乙方施工设计应符合消防、安全等相关规定。中标人需进行场地环创设计、布置，充分展现智慧养老、医养结合的核心精神。

呼叫中心场地装修、环创及设备物品配置、硬件设备设施购置及安装等正常开展智慧养老业务的一切事项，合同期满后，硬件设施设备归采购人所有，中标人有使用权及维护维修责任。

乙方需在安阳市城区（文峰区<高新区>、北关区、龙安区、殷都区），4 个区建立至少 4 个居家养老服务指导分中心，每个分中心

场地面积不少于 150 平方米，分区建设参照安阳市老年人日间照料中心标准（至少包含老年人活动室、娱乐室、休息室、老年餐厅等）。乙方需对场地进行品牌连锁化的软装环创设计与实施。场地由甲方协助设定，租金、水电费等相关费用由乙方自行承担，乙方进行装修及设备物品配置，每个区中心满足不少于 2 名办公人员的办公配置（至少包含 2 张办公桌椅、2 台电脑、2 部电话、网络等办公设备），符合居家养老服务日常管理的办公需求。合同期满后，设施设备归甲方所有，乙方有使用权及维护维修责任。

二、服务质量要求及乙方对质量负责条件和期限：

1. 服务质量要求

甲方有权对乙方所开展的服务进行监管，并且每半年对乙方开展综合性考核一次，检查其服务时长是否达标，服务项目是否符合招标要求，服务满意度是否良好等。具体考核内容和评价方式由甲方、乙方单位商榷后制定。

2. 乙方对质量负责条件

乙方应对服务人员进行自查考核，并建立完善的自查考核标准，经甲方同意后实施自查。甲方将不定期抽查自查考核资料，如发现有虚假自查资料，发现一次将按合同约定予以金额处罚，发现两次处以警告，第三次将取消合同。乙方应自负其风险并承担相关损失。

3. 乙方对质量负责期限

乙方对服务质量负责期限：合同签订之日起 12 个月。

三、服务时间、地点、方式

3.1 信息化服务（线上服务）：365 天*24 小时，向符合条件的老年人全天候提供如：生日祝福、天气提醒、节日问候、精神慰藉、信息咨询、紧急援助等个性化服务；

3.2 日常援助服务（线下服务）：向符合条件的一、二类老年人每人每月提供价值 8 个小时日常援助服务（上门服务），为三、四、五、六类老年人每人每月提供价值 2 个小时日常援助服务（上门服务），具体服务内容参照：本合同“一、本合同所指服务中 3.1 至 3.5”条款或以老年人预约服务为准；服务时间：以老人约定时间为准。

3.3 为积极应对人口老龄化，进一步弘扬尊老敬老的传统美德，勇于承担社会养老责任，促进社会和谐发展，乙方承诺：向经甲方认定经济困难的老年人提供志愿养老服务，每月不少于 200 人次且每次不低于 2 小时，此服务为志愿服务不作为政府购买服务考核和结算凭证。

四、验收程序和要求

1、验收时间：项目具备验收条件时，由甲方成立验收工作组负责验收。根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，结合考核情况和服务效果进行验收。

2、验收工作组：合同履行验收工作应成立验收工作组专门负责。验收工作组应由甲方牵头，邀请采购评审专家参加验收；

3、验收时，验收小组按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。

4、验收报告：验收后，由甲方及专家等出具验收报告（自行验收的，由甲方出具），国家规定强制性检测的采购项目应附国家认可的专业检测机构出具的验收报告。

5、验收中发现成交供应商未按合同约定的时间、地点或方式履约，提供的货物或服务的数量、质量、性能、功能达不到合同约定的，或者提供假冒伪劣产品等违反合同约定的，验收人员应在验收报告中注明违约情形和事项，并应及时通知财政部门。属假冒伪劣产品的，同时向工商管理、质量监督等行政执法部门举报。

五、付款程序

1. 为优化政府采购营商环境，根据安财购〔2019〕8号文件落实政府采购预付款的规定，甲方可在政府采购合同履行前向乙方预付2025年市财政下达本项目预算资金的30%，乙方应向甲方提交预付款保函，未提供保函的，视同其放弃项目预付款的支付。

2. 项目完成后（以季度为单位），经甲方审核合格，持从“安阳市政府采购网”登录系统下载本项目带水印的《安阳市市直政府采购资金申请表》和《安阳市市直政府采购申报表》，以及《政府采购验收报告》和发票等，作为付款依据，报安阳市财政国库支付中心审核确认后，按季度付款，据实结算，具体以双方合同

约定为准。

4. 收款账户信息

开户名称：安阳市国颐康养产业发展集团有限公司

银行账号：2624 6429 2291

开户银行：中国银行股份有限公司安阳霍家村支行

六、合同遵行《保障中小企业款项支付条例》。

七、责任和义务

1、甲方的责任和义务

(1) 对乙方给予必要的协助。

(2) 按时验收、及时支付资金；

(3) 遵守国家法律法规，不得要求乙方虚开发票，不得向乙方索要“好处”、“回扣”、“礼品”，或要求乙方提供合同以外的其他物品或服务；

(4) 对乙方未按合同约定履约在验收报告中注明违约情形和事项，并应及时通知财政部门。违反相关法规的向相关行政执法部门举报。

(5) 合同到期后为保障甲方工作正常延续，在甲方未确认下一期服务供应商期间，由乙方协助其开展的延续服务（信息化服务、日常援助服务），甲方应按照本合同约定给予认可并按“六、付款程序”条款向乙方支付结算。

(6) 其他法律法规规定应尽的义务。

2、乙方的责任和义务

(1) 严格按招标文件要求与投标文件的质量及服务承诺执行，保质、按期履行。

(2) 不得将合同权利义务全部或部分转让给第三人。

(3) 验收合格前，对货物和人员的安全负责，应采取安全措施，确保人员、材料、设备和设施的安全，防止货物验收合格前的人身伤害和财产损失；应对其履行合同所雇佣的全部人员的工伤事故承担责任。

(4) 遵守法律、依法纳税。

(5) 遵守职业道德和行业规范，坚决杜绝送礼、回扣、报销费用等一切不正当竞争行为和商业贿赂行为；对甲方索要回扣、礼品等违规行为，向同级财政局政府采购监督管理科及相关执法机关举报。

(6) 合同到期后为保障甲方工作正常延续，在甲方未确认下一期服务供应商期间，乙方有责任协助甲方开展延续服务（信息化服务、日常援助服务）及项目交接工作。

(7) 其他法律法规规定应尽的义务。

八、违约责任：

1、甲方无正当理由拒付款项的，乙方有权暂停合同规定的服务。

2、乙方提供服务不符合合同规定，甲方有权拒付相关款项。

九、《招标文件》及其修改补充、投标文件及其修改补充澄清均为本合同的组成部分。

十、本合同发生争议时双方应按合同条款协商解决。双方协商不成的，可以根据本仲裁条款向安阳仲裁委申请仲裁。

十一、合同生效及其它：

本合同经甲乙双方代表签字、加盖公章和骑缝章后生效。本合同一式捌份，甲乙双方各持肆份。

甲方要在合同签订后 1 个工作日内登陆安阳市政府采购网进行备案并公告。

.....以下无正文.....

甲方：安阳市民政局
地址：安阳市文峰区彩虹路
9号



法定代表人：
委托代理人：
电话： 0372-2299880

乙方：安阳市国颐康养产业发展集团有限公司
地址：河南省安阳市北关区韩陵路7号(原松下碳素院内)



法定代表人：
委托代理人：
电话：



签订日期：2025年2月10日

