

服务合同

合同编号：

甲方（采购人）：汤阴县民政局

乙方（成交供应商）：北京家福宁居家养老服务有限公司

乙方于2026年1月19日中标甲方公开招标的汤阴县民政局失能半失能老年人探访关爱服务项目(B包)项目(项目编号：安汤磋商采购-2025-29-2)。根据采购文件、响应文件的内容，并依据《河南省政府购买养老服务实施办法》及优化营商环境相关政策精神，经双方协商一致，达成以下合同条款：

一、服务内容与要求

1、服务范围：为甲方提供的汤阴县任固镇、五陵镇、瓦岗镇、伏道镇、宜沟镇等共180名服务对象(具体名单由甲方提供)提供居家养老上门服务。

2、服务内容与标准：根据老年人综合能力评估情况，为有相关需求的老年人提供居家养老上门服务，服务内容包括但不限于以下内容：生活照料服务、基础照护服务、探访关爱服务、健康管理服务、委托代办服务、精神慰藉服务等。具体服务项目、时长、质量标准及补贴标准，应严格按照构成本合同附件一的《安阳市居家养老上门服务基本项目指导目录》及《安阳市居家养老上门服务基本项目时长和补贴标准指导目录》执行，且不得低于乙方响应文件中承诺的服务标准。

二、服务质量与考核

1、服务频次与记录：项目执行时间内须为同一位服务对象均衡提供累计不低于30次上门服务，单次服务间隔不得超过15

天，单次服务费用及累计费用严格按照附件一标准执行，累计费用不超过 3000 元。每次服务应同步做好纸质及电子记录，服务数据、记录及满意度回访资料应在服务完成后 24 小时内上传至指定的养老智慧平台。

2、服务热线与满意度：乙方应设立并公示服务热线，建立咨询和投诉处理反馈机制。服务满意度以甲方或甲方委托的第三方独立回访结果为准，每月服务满意度不得低于 90%。

3、人员管理：乙方应保持服务人员的稳定性与专业性。甲方有权对乙方人员的工作进行监督指导，对不能胜任或遭到服务对象有效投诉的人员，可提出更换要求，乙方应在 7 日内完成更换并做好交接，且新更换人员需经甲方审核通过后方可上岗。

三、服务期限与地点

1、合同期限：本合同有效期自双方签字盖章之日起至 2026 年 12 月 31 日止。

2、服务履行期：乙方应于 2026 年 6 月 30 日之前完成本合同约定的全部上门服务内容。

3、服务地点：甲方指定的服务对象居住地。

四、服务费用及支付方式

1、服务费用合同费率为 97.89%（大写：百分之玖拾柒点捌玖）。本合同为固定单价合同，不因人工、材料和设备等价格的波动影响，按实际服务内容乘以对应指导单价及中标费率予以结算，结算总额不超过项目预算金额。合同总价为 510986 元（大写：人民币伍拾壹万零玖佰捌拾陆元）。此为暂定总价，最终结算总价以实际服务情况据实核算，但不超过此金额。

2、支付方式:

(1) 验收结算款支付: 全部服务履行完毕并经甲方按本合同第五条最终验收合格后, 乙方提交正式的验收报告及等额有效发票, 甲方支付至合同最终结算总价的 95%。

(2) 质量保证金支付: 剩余 5% 作为服务质量保证金, 待本合同有效期届满 (2026 年 12 月 31 日) 且无任何未解决的投诉、纠纷或乙方未履行的违约责任后, 甲方一次性无息付清。

五、验收

1、验收程序: 乙方完成全部服务后 7 个工作日内 (乙方提交验收申请时应同时附上其认为已完成服务的清单及对应证明), 向甲方提交书面验收申请及完整服务档案。甲方根据《河南省政府购买养老服务实施办法》等相关规定组织验收, 验收工作组应包含服务对象代表。验收结论以验收工作组出具的验收报告为准。

2、结果公告: 本项目验收通过后, 验收结果将按照政府信息公开相关规定予以公告。

3、验收不合格: 若验收不合格, 乙方应按甲方书面意见在 15 日内完成整改并重新申请验收, 因此产生的所有费用由乙方承担。

六、双方权利义务

(一) 甲方权利义务:

1、有权指导、监督、抽查乙方服务, 并核实服务记录的真实性。

2、按时组织验收并按合同约定支付款项。

3、对乙方的违约行为, 有权依据合同约定追究其责任。

甲方有权要求乙方于每月 5 日前提交上月服务进度报告、人员在岗情况报告及服务满意度汇总分析报告。

甲方有权根据服务对象反馈、抽查结果或考核情况，要求乙方限期整改服务存在的问题，乙方应在甲方要求的期限内完成整改并书面反馈整改结果。

（二）乙方权利义务：

1、严格按照采购文件、响应文件及本合同约定提供优质服务。

2、不得以任何形式将合同义务转包或分包。

3、对服务过程及人员安全负全部责任，并应为其服务人员购买足额的人身意外伤害保险。

4、对服务对象实行动态管理，因去世、迁离等原因不符合条件的，应于发现后 3 日内通过甲方指定的系统或书面形式（包括但不限于加盖公章的函件、指定电子邮箱邮件）报甲方审核调换，未经甲方书面确认不得擅自更换服务对象。

5、履行保密义务：对甲方提供的及服务过程中知悉的所有信息（特别是服务对象个人信息）承担严格的保密责任，此义务不因合同终止而解除。如有违反，应承担由此产生的一切法律责任并赔偿甲方全部损失，包括但不限于甲方因处理信息泄露事宜产生的行政责任、对服务对象的赔偿费用及甲方的声誉损失。

七、违约责任

1、甲方违约：甲方无正当理由逾期支付合同款项的，每逾期一日，应按逾期支付金额的万分之三向乙方支付违约金。

2、乙方根本违约：发生以下情形之一即构成根本违约，甲

方有权单方解除合同，要求乙方退还全部已支付款项（包括但不限于预付款、进度款、验收结算款及质量保证金，甲方有权直接从预付款保函或未支付款项中索赔），并要求乙方支付合同总价20%的违约金；若违约金不足以弥补甲方全部损失（包括但不限于直接损失、商誉损失及维权费用），乙方应继续赔偿，但乙方在本合同项下的累计赔偿总额（包括违约金及赔偿金）不应超过合同暂定总价。

a. 服务存在严重质量问题、数据造假或弄虚作假，导致验收不合格；

b. 未经甲方书面同意，擅自将服务转包、分包或交由第三方实施的；

c. 违反保密义务，泄露服务对象隐私或敏感信息的；

d. 无正当理由，延误服务进度导致无法在约定期限前完成服务的；

e. 发生重大安全责任事故的；

f. 其他导致合同目的无法实现的违约行为。

3、扣款权：对于乙方应付的违约金、赔偿金，甲方有权直接从任何一笔应付款（包括质量保证金）中予以扣除。

八、争议解决

因履行本合同发生的任何争议，双方应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、其他约定

1、构成本合同组成部分的文件包括：（1）本合同及其附件；

(2) 本项目《采购文件》(编号: 安汤磋商采购-2025-29-2);
(3) 乙方的《响应文件》及其澄清、承诺文件。上述文件互为补充和解释, 如有不一致, 以顺序在先者为准。

2、本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章(或合同专用章)后生效。

3、本合同一式陆份, 甲方执叁份, 乙方执贰份, 报汤阴县财政局采购办公室备案壹份, 均具有同等法律效力。

4、本合同履行过程中的通知、确认等书面文件, 应以专人送达、挂号信或特快专递方式发送至以下地址。一方变更地址应提前 3 日书面通知对方, 否则自行承担送达不能的责任。

甲方(盖章): 汤阴县民政局

地址:

法定代表人(或授权代表)签字:

乙方(盖章): 北京家福宁居家养老服务有限公司

地址:

法定代表人(或授权代表)签字:

签订日期: 2026 年 1 月 23 日

签订地点: 河南省汤阴县

(附件目录)

附件一: 《安阳市居家养老上门服务基本项目指导目录》及
《安阳市居家养老上门服务基本项目时长和补贴标准指导目录》

附件二: 本项目《采购文件》(编号: 安汤磋商采购-2025-29-2)
及乙方《响应文件》(含澄清、承诺文件)