

采购合同

采购单位（甲方）：柳州市城中区民政局

供应商（乙方）：柳州市心相伴养老服务有限责任公司

项目名称：城中区政府购买居家养老服务采购项目

服务名称：城中区政府购买居家养老服务采购项目

签订地点：柳州市城中区民政局

签订时间：2025 年 7 月 28 日

根据城中区政府购买居家养老服务采购项目（沿江街道）成交结果，按照《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、法规规定，按照磋商文件规定条款和成交供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

一、合同标的

服务期限：自合同签订起 2025 年 7 月 28 日至 2026 年 7 月 27 日。

二、服务对象

政府购买居家养老服务：政府购买居家养老服务的帮扶对象应具有柳州市市区户籍，具体对象分为两类：

A 类对象

1. 60 周岁以上城市散居特困供养人员。
2. 60 周岁（含 60 周岁）以上需介助、介护的失独老人。
3. 70 周岁（含 70 周岁）以上的需介助、介护的低保对象。
4. 70 周岁（含 70 周岁）以上的需介助、介护低收入家庭孤寡老人、残疾老人。
5. 70 周岁（含 70 周岁）以上需介助、介护的享受定期抚恤或定期生活补助的重点优抚对象。

6. 80 周岁（含 80 周岁）以上需介助、介护的子女不在柳州市市区工作的独居低收入老人。

B 类对象

7. 87 周岁（含 87 周岁）以上的老人。

三、服务内容

服务机构参照附件 1《柳州市政府购买养老服务清单》，合理设置服务内容，确保相关资质能够达到清单要求。

服务机构可根据服务对象的实际需求定制多样化的服务套餐，服务内容不限于列表内容。

四、服务要求

1. 服务机构须具备相应的服务团队，人员配比充足，服务人员须具备相应的资质或证书。
2. 服务机构应建立规范的服务流程，包括但不限于服务方案、服务协议、服务结算、应



急处理方案、服务投诉处理等。

3. 为服务对象建立一户一档，并保证隐私。档案内容包括不限于评估内容、实施方案、服务项目、服务时长等，不得随意更改档案内容。

4. 服务机构充分取得服务对象同意后，确定服务内容。

5. 服务对象满意度不得低于 95%。

6. 在进行政府购买居家养老服务期间，不得开展或主动推销自费项目的服务。

7. 服务机构保障服务对象安全，充分开展服务。

8. 服务机构需保证服务质量，并在柳州市民政局关于居家养老上门服务质量百分制考核中两次分数不得低于 80 分。

五、质量保证

1. 为保证合同履行质量，乙方须切实按磋商文件要求，履行响应文件的各项服务承诺，保证服务的质量。乙方提供不符合磋商文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。

2. 乙方应履行响应文件的承诺，保证项目实施团队人员的数量和素质满足履行合同要求并随时接受甲方的检查。

3. 乙方应履行响应文件的承诺，配置必要的软件和硬件设备保证合同的有效实施。

4. 为保证合同履行质量，乙方有责任建立系统的内部质量保证体系。

六、双方权利义务

1. 甲方权利与义务：

(1) 甲方应为服务工作提供必要的工作条件及合作。

(2) 甲方应按合同要求及时向乙方支付经费。

(3) 甲方协助协调有关职能部门。

(4) 甲方建立健全服务管理办法和服务质量评估办法，作为管理和评估依据。

(5) 甲方有权定期对乙方服务情况进行检查及满意度调查，对乙方在服务质量、服务对象满意度等方面存在问题的，有权约谈乙方，要求其限期整改或有权收回已结算的服务费用。

(6) 甲方有权对乙方提供的虚假材料，包括但不限于结算材料进行追责，对于有损甲方利益的行为，甲方有权提起诉讼。

(7) 甲方对于乙方提供的虚假结算材料有权将该笔款项收回。

2. 乙方权利与义务：

(1) 乙方须保证服务人员资质符合要求，能够服务清单上的所要求的内容，并严格按照服务质量标准组织开展工作。

(2) 乙方履行其响应文件中承诺书的内容、按约定进行操作和服务。

(3) 乙方须建立一套完善的服务监督机制，有效处理服务对象的投诉，确保服务质量。

(4) 乙方每月至少开展一次自查，将基础服务数据、服务质量情况、服务对象满意度、

安全风险防范机制、服务对象身体情况等内容纳入运营月报。

(5) 乙方须每月按时提交结算材料，结算材料应真实、可靠、合法，不得弄虚作假。

(6) 乙方应遵守国家的有关法律、法规及当地政府的有关规定，承担法律关系和相应的风险责任。

(7) 乙方应保密在履行本合同中知悉的服务对象信息及甲方文件，不得泄露或不正当使用，否则甲方有权追究其法律责任。没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的或在本项工作中所获取的有关合同或者任何合同条文及其他资料，提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

(8) 乙方应配合甲方进行结算工作，包括但不限于数据提供、按甲方提供的结算要求和结算模板进行结算，结算材料要按照甲方需求提供，包括但不限于：结算汇总、结算清单、月报、含时间及定位水印的签入签出照等。

(9) 乙方每月所提供的结算材料必须保证有请款函、结算人户统一汇总表、结算人户分离汇总表、结算明细、月报，保证一次性提交材料齐全。

(10) 乙方有义务在确保服务对象符合条件的情况下开展服务。

(11) 乙方有义务控制服务对象人数不超过合同及补充协议规定的人数，保证服务对象所享服务次数不超过应得次数。

(12) 乙方有义务为服务对象提供多样化服务，避免服务单一。

(13) 乙方须对服务人员进行岗前培训，保证服务质量。

(14) 乙方须按时结算人户分离款项给到第三方服务机构。

七、付款方式

1. 资金性质：____ 财政资金 ____。

2. 付款方式：

(1) 结算方式：本项目按月进行结算，乙方需每月10日前将上月的结算材料加盖完整公章后于次月10日前送至甲方审核，甲方根据每月结算明细、结算汇总表、运营月报、请款函作为结算依据，每月进行结算。

(2) 甲方收到乙方开具的等额增值税专用发票后，采取银行转账的方式向乙方支付每月服务结算费用，乙方迟延提供发票的，甲方有权迟延付款。转账信息如下：

单位名称：柳州市心相伴养老服务有限责任公司

银行账号：70100500000000019362

开户行：柳州银行营业部

3. 服务费用：

政府购买居家养老服务的帮扶对象，A类人群每周可享受一次上门服务，B类人群每两周享受一次上门服务，每次2小时，按照35元/小时养老服务经费标准进行补贴。

八、服务承诺

1. 乙方应按照国家有关法律法规和其他规定以及磋商文件、响应文件和本合同所附的服务承诺，为甲方提供服务。

2. 乙方提供的服务承诺及其他具体约定事项。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、违约责任

1. 乙方所提供的服务成果质量不合格的，应及时整改，整改不及时的按逾期提交服务成果处罚和支付违约金；因服务质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额 5% 违约金并赔偿甲方经济损失。

2. 甲方无故延期接收服务成果、乙方逾期提交服务成果的，每天向对方偿付违约服务成果款额 3% 违约金，超过 180 天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；经甲乙双方协商规定，不能因为甲方无法及时付款，而乙方停止提供服务。

3. 乙方未按本合同和响应文件中规定的服务承诺提供服务的，乙方应按本合同合计金额 5% 向甲方支付违约金。

4. 乙方提供的服务在质量保证期内，因其它质量原因造成的问题，由乙方负责，相关费用由乙方负责。

5. 乙方其它违约行为按违约服务成果款额 5% 收取违约金。

6. 乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，还应承担赔偿责任。

7. 乙方提供的结算材料必须保证内容的真实性，若存在虚假信息甲方有权收回或取消支付该笔工单的费用。

8. 乙方须按时提交结算材料，超出规定时间的送达的结算工单将不予支付。

9. 乙方每月提交结算材料须保证材料完整性，做到一次性提交，若存在材料缺漏现象导致甲方利益受损，甲方有权对乙方追责。

10. 乙方须在确保服务对象符合条件后开展服务，若发现递交的结算材料中存在不符合条件的服务对象，甲方有权不结算该服务工单。

11. 乙方须保证本年度服务对象人数总人数不超过合同和补充协议所规定的人数，超出规定人数的，超出部分的工单不予结算，由乙方自行承担。

12. 乙方须保证服务人员资质和岗前培训能够满足服务对象要求，若出现无法满足服务内容导致争议问题，所造成的损失由乙方全部承担。

十一、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 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同，协商

不一致的，解除合同，双方互不承担违约责任。

十二、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十三、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表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，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

十四、合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2. 乙方不得转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

十五、签订本合同依据

1. 磋商文件；2. 乙方提供的响应文件；3. 服务承诺书；4. 成交通知书。

十六、 本合同一式肆份，甲方三份、乙方一份。（可根据需要另外增加）

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内。

甲方（章）  2025 年 7 月 28 日	乙方（章）  2025 年 7 月 28 日
单位地址：柳州市城中区沿江路河东管理大厦	单位地址：柳州市桂中大道南端 2 号阳光壹佰城市广场 2 栋 15-9 室
法定代表人：	法定代表人：李德良
委托代理人：郑楠	委托代理人：李德良
电话：0772-2858926	电话：13977277060
电子邮箱：	电子邮箱：494241817@qq.com
开户银行：柳州银行营业部	开户银行：柳州银行营业部
账号：70100513000000000971	账号：701005000000000019362
邮政编码：	邮政编码：545000

附件 1 《柳州市政府购买养老服务清单》

服务分类	服务项目	服务内容
紧急救援	协助安排救护车	在老人遭遇意外或紧急情况时，协助其呼叫急救中心电话，并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，指导急救人员车辆达到客户地点。
	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。
健康管理	健康检测和档案	为老人提供专业的健康体检服务，通过识别老人身份证或者手机号码，为每位符合条件的老人建立专属健康档案。通过为老人进行体检，建立动态健康档案，健康档案按国家卫生部标准执行。 每次体检指标至少包含如下内容：身高、体重、体重指数、血压、血氧、血糖、尿酸、总胆固醇、心电图、体温、腰围、臀围、腰臀比等数据。
	康复理疗	由专业人员上门为老人提供康复理疗及按摩服务，帮助老人有效缓解病痛。
生活照料	助餐服务	为有需要的老人提供助餐服务，协助就餐时应符合老人实际生理状况，助餐用具卫生、进餐速度适当，进食过程中不能发生噎食、烫伤等现象。食物材料由老人自行承担。
	起居服务	协助老年人生活起居，定时为卧床老年人翻身
	助浴服务	根据老人需求及经过老人、家属同意后，为老人提供助洗浴、擦洗等服务，过程中注意保护老人隐私。为老人清洁身体时，应注意操作规范，擦洗顺序合理，力度适中，防止压伤、烫伤老人，注意擦洗过程中的老人保暖。注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，立即采取相应应急措施。洗浴用品等由老人自行承担。
清洁服务	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，根据老人具体需求进行储物整理。

陪同服务	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，或其他辅助器具。
	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。
安全服务	煤气检测	与老人预约、确认助安需求后进行上门服务，简述服务内容，按照服务要求进行煤气检测，确保老人居住环境的安全，帮助老人生活安心无忧，服务结束后请老人在《服务派工单》上签字确认并进行满意度评价。
	水电安检	服务人员到老人房屋的水管是否正常出水，是否有水管损坏、点灯及插座是否能正常使用，电路是否有损坏进行检查，如有损坏，帮其保修。
	门窗锁检	服务人员一一检查老人的窗门是否损坏，如有帮其保修。
	环境检测	服务人员主动检查老人居住环境的安全问题，为老人排除安全隐患。
维修服务	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，在规定时限内为老人进行换液化气，同时保证换气安全。

