

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 服务项目合同

合同编号：2026-05-26-1

甲方：安阳市民政局

乙方：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 2026 年 5 月 19 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-2026-9) 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、本合同所涉服务系本次公开招标范围内的服务，包括信息化服务费单价（线上服务费）及日常援助服务费单价（线下服务费）。资金保障：依据现行财政体制，由市、区两级财政分别承担。

本合同为固定单价合同，不因人工、费用、材料和设备等价格的波动而影响合同价格。

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)	28.90 元/人/月
2	日常援助服务费单价(线下服务费)	29.80 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(人)	工时(小时/月)	服务期(月)
一类	627	8	36
二类	1653	8	36
三类	89	2	36
四类	1143	2	36
五类	15	2	36

六类	16	2	36
合计:	3543		

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,同时根据老人需要,向子女推送老人情况信息。

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	协助安排救护车辆	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供身体状况咨询、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	中标人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。
------	-----------------------------------

3.7 乙方需在安阳市城区的文峰区（含高新区）、北关区、龙安区、殷都区 4 个区，各建立 1 个居家养老服务指导分中心。每个分中心的场地面积需不少于 150 平方米，其分区建设应参照中华人民共和国国家标准《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168-2016）。乙方需对场地开展品牌连锁化的软装环境创设设计与落地实施。场地由甲方协助确定，租金、水电费等相关费用由乙方自行承担，乙方负责场地装修及设备物品的配置工作。每个分中心需满足不少于 2 名办公人员的办公配

置需求，至少包含 2 张办公桌椅、2 台电脑、2 部电话及网络等办公设备，以适配居家养老服务日常管理的办公要求并承担维护与维修责任。

二、服务质量要求及乙方对质量负责条件和期限：

1. 服务考核标准

乙方需对服务人员开展自查考核工作，并构建完善的自查考核标准，待甲方同意后实施自查。甲方将不定期对自查考核资料进行抽查，一旦发现虚假自查资料，首次将发出警示，给予警告；若累计发现两次，将按照当次服务工单对应的价值进行处罚；若累计发现三次，将按照当次服务工单价值的 2 倍进行处罚；若超出服务总工时的 5%，甲方有权解除本合同。乙方需自行承担风险并承担相关损失。

2. 服务质量要求

甲方有权对乙方所提供的服务实施监管，每季度组织验收小组对乙方的服务进行验收，重点检查服务时长是否达标、服务项目是否符合招标要求、服务满意度是否良好等方面。验收报告由验收小组出具，具体考核内容及评价方式由甲乙双方共同协商确定。

3. 质量负责期限

乙方对服务质量负责期限：自合同签订之日起，至合同到期后的一个季度届满之日止。

三、服务时间、地点、方式：

3.1 信息化服务（线上服务）：**365 天全天候、24 小时不间断**，为符合条件的老年人提供生日祝福、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时长 8 小时的日常援助上门服务，向三、四、五、六类老年人每人每月提供时长 2 小时

的日常援助上门服务；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，或按老年人预约的服务执行；服务时间以老年人约定的时间为准。

3.3 为积极应对人口老龄化趋势，进一步弘扬尊老敬老的中华传统美德，主动承担社会养老责任，推动社会和谐发展，乙方郑重承诺：向经甲方认定的经济困难老年人提供志愿养老服务，每月服务人次不少于 200 次（具体将结合实际认定的老年人数开展），每次服务时长不低于 2 小时；上述服务均为志愿服务，不纳入政府购买服务的考核范畴，也不作为相关结算凭证。

四、验收程序和要求

1、验收时间：当项目满足验收条件时，由甲方组建验收工作组统筹负责验收工作。将依据项目特性，对服务期内的服务实施情况开展分期考核，并结合考核结果与服务成效完成验收。

2、验收工作组：合同履行验收需成立专门的验收工作组负责推进。该工作组由甲方牵头组建，并邀请采购评审专家参与验收；验收过程中，工作组需严格依照采购合同约定，对各项技术、服务及安全标准的履约情况逐一确认。

3、验收报告：验收完成后，由甲方及参与验收的专家共同出具验收报告；对于国家规定需强制检测的采购项目，还需附上国家认可的专业检测机构出具的检测报告。

4、验收过程中，若发现成交供应商存在未按合同约定的时间、地点或方式履约，提供的货物/服务在数量、质量、性能或功能上未达合同要求，或提供假冒伪劣产品等违约行为，验收人员需在验收报告中明确注明违约情形及具体事项，并及时向财政部门通报。如涉及假冒伪劣产品，还应同步向工商管理、质量监督等行政执法部门举报。

五、付款程序：

1. 为进一步优化政府采购营商环境，依据安财购（2019）8 号文件中关于落实政府采购预付款的相关规定，甲方可在政府采购合同履行前，向乙方预付 2026 年度市

财政下达本项目预算资金的 30%；乙方需向甲方提交预付款保函，未提供保函的，视为放弃项目预付款的支付资格。

2. 项目完成后（按季度核算），经甲方审核通过，需持从“安阳市政府采购网”系统下载的本项目带水印《安阳市市直政府采购资金申请表》《安阳市市直政府采购申报表》，以及《政府采购验收报告》、发票等材料作为付款依据，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，具体以双方签订的合同约定为准。

3. 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) 向乙方提供市、区两级项目涉及的资金申请、拨付、费用结算等保障项目正常运转所需的必要协助与支持；

(2) 按时完成验收工作，并及时支付相关款项；

(3) 严格遵守国家法律法规，不得要求乙方虚开发票，不得向乙方索要“好处费”“回扣”“礼品”等财物，也不得要求乙方提供本合同约定以外的其他物品或服务；

(4) 若乙方未按合同约定履行义务，应在验收报告中明确注明其违约情形及具体事项，并及时通知财政部门；如发现乙方存在违反相关法规的行为，应向相应行政执法部门举报；

(5) 合同到期后，为保障甲方工作的正常延续，在甲方尚未确定下一期服务供应商期间，对于乙方协助开展的延续服务（包括信息化服务、日常援助服务），甲方应按照本合同约定予以认可，并依据“五、付款程序”条款向乙方支付相应费用；

(6) 履行法律法规规定的其他相关义务。

2、乙方的责任和义务

(1) 严格依照招标文件要求及投标文件中的质量与服务承诺执行，确保保质、按期履行合同义务。

(2) 在验收合格前，乙方应对货物及相关人员的安全负责，采取必要安全措施，保障人员、材料、设备及设施的安全，防止验收合格前发生人身伤害与财产损失；并对其履行本合同所雇佣全部人员的工伤事故承担完全责任。

(3) 严格遵守国家法律法规，依法履行纳税义务。

(4) 恪守职业道德与行业规范，坚决杜绝送礼、回扣、违规报销费用等一切不正当竞争行为及商业贿赂行为；若甲方存在索要回扣、礼品等违规行为，应及时向同级财政局政府采购监督管理科及相关执法机关举报。

(5) 合同到期后，为保障甲方工作的正常延续，在甲方尚未确认下一期服务供应商的期间内，乙方有责任协助甲方开展延续服务（含信息化服务、日常援助服务）及项目交接工作。

(6) 履行其他法律法规规定的应尽义务。

八、违约责任：

1、若甲方无正当理由拒绝支付或延迟支付款项，乙方有权暂停履行本合同约定的服务。

2、若乙方提供的服务不符合本合同约定，甲方有权延期支付相关款项，待乙方整改达标后，再按照合同约定的付款流程进行支付。

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。本合同一式肆份，甲乙双方各持贰份。

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：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

签约时间：2025.26

乙方：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

签约地点：

