

巩义市社会福利中心 特困养员养治康服务项目采购合同

委托方（以下简称甲方）：巩义市民政局

受托方（以下简称乙方）：巩义市好润养老服务有限公司

按照巩财公开采购-2026-9 招标文件，巩义市民政局巩义市社会福利中心特困养员养治康服务招标项目经过公开招标采购，确定巩义市好润养老服务有限公司为中标单位。根据国家有关法律、法规、政策等规定，甲乙双方在平等自愿基础上，就甲方委托乙方对甲方指定的服务对象提供“六助”服务事宜订立本合同。

第一条 服务内容

1. 服务范围：为巩义市社会福利中心收住的服务对象提供“六助”服务（助餐服务：包含为养员制餐、取餐、送餐、助餐；助浴服务：帮助服务对象洗澡；助洁服务：包含各护理部管理区域环境卫生及养员个人卫生；助医服务：包含每日体温监测及陪同就医；助行服务：包含协助养员室内、外活动；助急服务：紧急呼叫、紧急转介等）。

2. 服务工作量：服务对象总数约333人（能力等级及人数以实际为准）。

3. 服务时间：1年（要求每天对服务对象24小时昼夜管护）。

4. 服务人员配置要求：根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。

第二条 服务方式

根据甲方需要提供护理服务、制餐服务。统一标准，统一制度，融合管理，联合办公。

第三条 服务标准及考核

1. 服务标准及要求见招标文件。

2. 考核评分标准及考核办法及计算办法见附件。

第四条 服务期限

1年（2026年6月1日至2027年5月31日）。

第五条 服务费及结算

1. 年服务费为大写人民币叁佰贰拾肆万伍仟贰佰陆拾捌元整（¥：3245268.00元），按月支付。每月支付上月费用（按成交单价及实际供养人员数量计算），中标方开具应付款项的正式发票，在财政拨款到位后进行支付。乙方成交单价如下：

地区	养护级别	费用标准（综合单价）单位：元/人/月
城区	自理	550
	部分自理	1128
	完全不能自理	2730
乡镇	自理	507
	部分自理	1025

	完全不能自理	2460
--	--------	------

2. 如甲方服务的内容及分项目有调整, 双方可另行协商、并签订补充协议确认增加的服务内容及项目, 未签订补充协议的均无效。

3. 乙方开户名: 巩义市好润养老服务有限公司

账号: 1702 7231 1910 0039 287

开户行: 中国工商银行巩义支行

第六条 服务工作要求

1. 服务时间: 1 年(要求每天对服务对象 24 小时昼夜管护)。节假日及甲方重大活动等临时性任务, 时间须满足甲方需要, 费用不再另行支付。

2. 服务人数: 根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。具体人数根据工作需求由双方协商确定。

3. 服务人员要求: 派驻人员需具备为服务对象提供“六助”服务的身体素质和专业能力并持健康证上岗。

4. 乙方派驻服务人员应严格遵守乙方各类管理制度及甲方服务场所工作制度和本协议第七条第2款约定, 服从甲方管理, 如发现乙方派驻人员存在工作纪律、护理质量不达标情况, 经甲方书面通知后, 甲方有权退回该派驻人员, 并要求乙方进行更换派驻人员, 如乙方派驻人员严重违反本条约定, 给甲方或服务对象造成重大损失(包括人身、财产和社会声誉等), 甲方有权解除合同, 并要求乙方赔偿损失。

第七条 双方的权利义务

1. 甲方的权利义务

(1) 甲方有权依据本合同及合同附件的要求对乙方日常护理服务工作进行调度监督管理和采取定期或不定期的考核, 包括乙方护理服务人员的到岗人数、着装、行为规范、服务质量、服务效果等。若发现乙方存在不合格情况, 甲方有权督促乙方及时整改直至提出人员更换。

(2) 甲方有权要求乙方撤换违反甲方制度或服务质量不达标的服务人员。

(3) 因乙方违章、违规引起的甲方工作人员或养员投诉的, 甲方有权要求乙方及时整改或更换服务人员; 因乙方违章、违规造成服务对象受到伤害或造成财务损失的, 甲方有权要求乙方承担相应的法律责任和照价赔偿。

(4) 甲方负责提供相应护理服务用品用具。

(5) 甲方负责免费提供护理服务用办公管理相应场所。

(6) 合同期内, 乙方派驻人员工作期间发生伤亡事故的, 由乙方承担法律责任, 与甲方无关, 甲方与乙方所雇佣人员不存在任何劳动或雇佣关系, 不承担任何法律责任。

(7) 甲方有权监督服务人员的工资发放情况。若乙方未按月足额支付护理服务人员工资, 甲方有权督促乙方及时发放。

2. 乙方的权利义务

(1) 严格履行合同及附件所规定的各项条款和义务，服从甲方的工作安排、指导、监督。

(2) 将护理人员每日护理交班记录报甲方备查。

(3) 加强对护理服务人员的管理，不断提高护理服务质量，严格遵守甲方的有关规章制度，甲方发现的问题及时予以纠正。

(4) 乙方可向甲方提出护理方面合理化的建议和管理要求。

(5) 乙方应对派驻人员做好安全防护工作，服务人员在工作期间，非甲方原因导致的人身伤亡或财物损失，由乙方承担责任，与甲方无关。

(6) 乙方在执行合同过程中，凡因乙方原因造成甲方（养员）受到伤害（含名誉），乙方应全额赔偿并承担相应法律责任。

(7) 乙方在护理服务过程中有义务做到节水、节电和爱护公共设备设施、环卫设施。如造成不必要的浪费或因操作、养护不当造成的损失，乙方应立即整改并补偿甲方相应的损失。

(8) 乙方护理服务人员在工作期间若有盗窃、嫖、赌、毒、打架、不文明语言、不服管理等不良行为，乙方必须承担一切法律责任及经济责任。

(9) 乙方须密切配合甲方做好重大活动、节日宣传、创优、达标等工作，因乙方原因，造成甲方活动损失或不能通过政府相关部门的评优达标，乙方须承担相应的责任。

(10) 未经甲方书面同意乙方及乙方的服务人员不得向任何人员索取额外的酬劳。

(11) 在甲方要求合理的情况下，乙方不得以任何借口推诿或拖延工作。

(12) 乙方应与派往甲方服务工作人员按照《劳动法》签订劳动合同，并办理各种用工手续及相关社会保险。如因用工不当，造成甲方造成损失的，由乙方承担相应的责任。乙方未按规定参保缴费所产生的人员不稳定、上访诉求等用工相关风险，均由乙方承担全部责任。

第八条 验收

根据本合附件的内容对乙方进行月度考评，考评结果作为当月服务费支付的重要依据；甲方每月5日前出具上月考评报告，乙方须在3个工作日内确认并反馈意见，逾期视为认可。乙方考评不合格的须在7日内提交整改方案并落实整改。整改方案提交前或人员更换前暂停款项支付。

第九条 违约责任

1. 本合同的各项条款及附件，甲乙双方应共同遵守，甲乙双方任何一方违约，违约方必须赔偿守约方的经济损失并承担相应责任。

2. 乙方护理服务质量按附件进行综合考评，若达不到标准，甲方有权要求乙方限期整改直至终止合同。乙方连续两月考评不达标，甲方可单方解除合同。

3. 本合同及附件一切条款及甲乙双方日后运作方案、方法皆为机密资料，甲乙双方不得向第三者泄露，否则，造成的损失和影响由违约方负全责。

4. 未经甲方书面同意，乙方不得将合同护理服务项目的全部和部分转包给其他公司或个人，否则，视为严重违约，甲方有权解除合同，并按照中标总额的20%追究乙方的违约责任

，乙方应无条件退回剩余服务费用。

5. 若甲方在收到财政部门拨付的项目资金后未能及时按照合同约定向乙方支付项目费用的，按同期银行存款利率，向乙方支付违约金。

第九条 免责条款

服务项目期间，如遇战争、自然灾害、国家法律法规政策变化等不可抗力因素，造成本合同不能履行或造成损失的，由甲、乙双方自行承担，双方均不属违约。

第十条 合同的终止、延续

以下情况，甲方可随时书面通知终止合同而不需补偿乙方任何损失：

1. 乙方未履行合同义务；
2. 乙方未能良好执行本合同条款疏于职守而造成严重后果；
3. 乙方被政府宣布破产、被接收、接管或解散以致乙方不再适合履行合同义务。
4. 如因政府重大政策调整致使甲方确需终止本合同的，应提前三十天书面通知乙方，双方结清有关费用后，本合同终止。

第十一条 争议的解决

本合同履行中如发生争议，双方应当本着互利互谅的原则协商解决，协商不成的，向有管辖权的人民法院起诉。

第十二条 未尽事宜，双方可以另行协商，以书面的形式签订补充协议，其协议与本合同具有同等的效力。

第十三条 本合同一式 4 份，甲、乙双方各 2 份。

第十四条 本合同自签字盖章之日起生效。

甲方签章：
委托人：
2026年 5 月 22 日

乙方签章：
委托人：
2026年 5 月 22 日

附件：考核标准及办法

一、总则

1. 为规范政府购买服务人员的服务行为，保障服务对象的生活照料质量，提升护理服务专业化、标准化水平，结合甲方实际，特制订本制度。

2. 本制度适用于提供服务的所有人员。

二、组织架构与职责分工

（一）巩义市民政局（巩义市社会福利中心）：

本项目养老机构：作为用服务接收部门，负责服务对象接收/转移、能力等级评定等。

（二）服务承接方：

1. 负责所有人员的招聘、劳动合同、基础培训、薪酬发放、日常管理。

2. 配合甲方的管理要求，对其派驻人员的行为和结果负责。

3. 指派一名现场主管，常驻或定期巡视，与我单位对接。

4. 服务人员：

4.1 严格遵守本制度及甲方的各项规章。

4.2 提供符合标准的直接护理服务、餐饮服务。

4.3 参加培训，接受管理与监督。

三、人员准入与培训制度

（一）准入标准

需具备健康证、养老护理员证（或承诺入职后进行专业培训）；养老护理员年龄不超过65周岁（男）、63周岁（女），院长年龄不超过60周岁（男）、55周岁（女），无违法犯罪记录，通过心理健康评估。优先录用有爱心、耐心和相关经验者。

（二）3 级培训

1. 岗前培训：由服务承接方和我单位共同完成，内容包括规章制度、职业道德、安全意识、沟通技巧、急救知识等。

2. 在岗定期培训：每年的实操技能培训，由护理科组织，针对常见问题、新技能等进行强化。

3. 专题培训：针对特殊照护（如严重行为问题、特殊护理需求）由专业外聘老师进行指导。

四、多维度监督机制

（一）日常过程监督

1. 项目负责人巡查：每日不定时巡查，检查工作流程、服务质量、记录填写。

2. 甲方业务科室抽查：每月进行专项抽查（如清洁度、喂食过程、记录规范）。

3. 24小时值班监督：通过值班领导及值班人员夜间及节假日巡查进行补充监督。

（二）定期考核评价

1. 月度考核：由乙方对所聘人员进行考核，内容涵盖出勤、工作表现、服务对象反馈、

安全记录等，考核结果应客观、真实，并妥善保存。甲方对考核结果进行检查。

2. 满意度调查：采用养员座谈会或一对一访谈形式，向意识清醒、有表达能力的服务对象征集对护理服务的满意度。

3. 服务质量分析会：每月由质量监督小组召开，审议月度考核、满意度调查、事故报告，进行系统性质量分析。

（三）第三方与外部监督：

1. 购买方（政府部门）监督：定期或不定期接受政府购买服务主管部门的审计、绩效评价和实地检查。

2. 服务承接方自查：要求其每月提交服务质量自查报告。

3. 信息化监督辅助：在公共活动区域（如就餐空间、活动空间）安装监控，监控用于监督工作规范和安全事件追溯，非实时监控个人。

五、持续改进机制

1. 问题反馈与纠正：任何监督环节发现的问题，服务承接方均需填写《服务质量问题整改通知单》，明确责任人、整改措施和时限，并跟踪验证。

2. 激励机制：对表现优秀的人员给予物质和精神奖励。

3. 退出机制：对于多次培训仍无法达标、发生重大责任事故、严重违反职业道德或规章制度的人员，由服务承接方予以调岗或辞退，并列入甲方黑名单。

量化考核制度

一、总则

1. 为规范政府购买服务中标公司的护理服务行为，提升甲方服务对象的照护质量，保障服务对象的合法权益，结合实际，制定本制度。

2. 本制度适用于为本院服务对象提供“六助”服务的中标公司，考核周期为每月1日—每月最后一日，考核工作由甲方实施。

3. 考核实行百分制，80分及以上为合格，61-79分为基本合格，60分（含）以下为不合格；考核结果与月度服务费挂钩，不合格扣除月度服务费的1%-1.3%。

4. 因护理不当或照护真空导致服务对象严重伤害住院的，中标公司需承担50%-80%的医疗费用，具体比例根据事故责任认定结果确定。

二、考核内容及量化标准（见附表）

三、考核实施流程

1. 日常检查：护理部长每日对各护理部进行抽查，记录考核扣分情况，留存现场照片、记录等佐证材料。

2. 月度汇总：每月由生活护理科汇总日常检查扣分情况，计算月度考核总分。

3. 结果反馈：考核结果于次月5日前反馈至中标公司，中标公司如有异议，可在3个工作日内提交书面申诉，科室在5个工作日内复核并出具复核结果。

4. 结果应用：考核结果经院领导审批后，抄送财务部门，作为月度服务费结算的依据。

四、奖惩措施

(一) 扣分与罚款对应规则

1. 考核得分 ≥ 80 分（合格）、考核得分61-79分（基本合格）：全额支付月度服务费。
2. 考核得分 ≤ 60 分（不合格）：扣除月度服务费的 1%-1.3%（最高扣除 5000 元）；连续 2个月不合格的，甲方有权单方面解除服务合同。

(二) 医疗费用承担规则

1. 因护理不当或照护真空等护理过失导致服务对象严重伤害住院的，经事故调查认定责任后，中标公司承担50%-80%医疗费用：

- 中标公司负主要责任的，承担70%-80%医疗费用；
- 中标公司负同等责任的，承担50%-60%医疗费用；
- 医疗费用包含住院治疗费、护理费、康复费等直接医疗支出。

2. 发生上述事件的，当月考核直接按不合格处理，并扣除最高额度罚款。同时甲方保留对已发生事件及相关责任方（包括中标公司及涉事护理人员）依法依规追究责任、要求赔偿及采取其他相应处理措施的权利。

8100
限
近

附表:

月度服务质量考评表 (____ 年 ____ 月)

考评项目	考核内容	考评情况		
		综合评分小计	考评结果	分值标准
精神文明 (9分)	1. 遵守规章制度、坚守岗位, 仪表符合要求, 服务主动、热情 (3分)		<input type="checkbox"/> 合格	合格 ≥ 80 分
	2. 严格执行服务标准 (3分)			
	3. 独立完成本职工作, 熟练掌握相关业务知识, 考核达标 (3分)			
工作质量 (10分)	1. 护理满意率90%以上, 消毒合格率100% (2分)		<input type="checkbox"/> 基本合格	基本合格 > 60 分
	2. 工作区内环境安静、安全, 空气新鲜, 布局统一, 物品摆放规范 (2分)			
	3. 严格、准确执行医嘱 (2分)			
	4. 服务对象洗漱用具、餐具、公用物品做到清洁、及时消毒, 被褥衣物按时晾晒 (2分)			
	5. 卫生用具要求统一放置, 摆放整齐 (2分)			
安全管理 (29分)	1. 电器、固定资产要定期清点, 安全使用 (3分)		<input type="checkbox"/> 不合格	不合格 ≤ 60 分
	2. 定期检查适老化设施的完好性, 排除安全隐患 (3分)			
	3. 发生安全责任事故, 造成严重后果 (一票否决) (20分)			
	4. 常用备用药放置安全, 帮助服务对象服药准确无误并有记录 (3分)			
基础护理 (38分)	1. 合理安排服务对象生活与日常训练活动, 着装符合要求 (适季, 合体, 整洁, 扣带齐全) (2分)			
	2. 按时为服务对象洗脸、漱口、洗脚、剃须、理发、洗澡、修剪指 (趾) 甲 (2分)			
	3. 保证饮水凉热适中, 讲究卫生, 协助服务对象饭前便后用肥皂洗手 (2分)			
	4. 服务对象日常生活用品固定使用, 每人一巾、一杯、一碗、			

	一勺(2分)			
	5.做到“五无”（无压疮、尿布疹、摔伤、烫伤、走失）(2分)			
	6.做到“七知道”（姓名、性别及年龄、生活习惯、患病情况、服药情况、情绪变化情况、日常照顾重点）(2分)			
	7.掌握组内服务对象动态：本组收养总数，新进、出人员姓名及护理重点(2分)			
	8.及时对服务对象进行心理疏导，了解服务对象的思想状况(2分)			
	9.严禁殴打、辱骂、体罚养员（一票否决）(20分)			
	10.午睡、夜间保持环境安静，做到勤查房、叫尿、及时盖被(2分)			
制餐服务 (8分)	食品加工过程符合安全卫生要求(2分)			
	操作间、食堂整洁，设备维护良好(2分)			
	食谱制定科学合理(2分)			
	食物制作质量优、满足口味要求(2分)			
记录 (6分)	各项记录填写符合要求，部长签字负责(2分)			
	交接班内容详细、具体(2分)			
	及时整理新进、出人员档案。(2分)			
总分				
考评单位盖章：		被考评单位代表签字		
考评人员签字：				



