镇平县养老服务中心公办敬老院服务外包采购项目
政府购买服务合同

甲方（购买方）：镇平县民政局

地址：镇平县城隍庙下街99号

联系人：路明辉

联系电话：13937740303

乙方（承接服务方）：河南仁辉健康养老有限公司

统一社会信用代码：91411324MAKNCU9C7X

地址：镇平县健康路与雪枫路交叉口北100米

联系人：王学辉

联系电话：19603775687

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、财政部令第102号《政府购买服务管理办法》，根据本项目招标文件、乙方投标文件、中标通知书，甲乙双方本着平等自愿的原则，就镇平县养老服务中心公办敬老院服务外包采购项目政府购买服务事宜，订立本合同，共同遵照执行。

第一条 服务项目、地点、服务期限

1.项目名称：镇平县养老服务中心公办敬老院服务外包采购项目

2.服务地点：镇平县特困供养中心、石佛寺镇区域养老服务中心及安字营镇区域养老服务中心

3.服务期限：2年（合同实行一年一签）。

第二条 采购标的与服务内容

1.采购标的：养老照料服务成果，不是采购劳动力。乙方自行配齐满足服务所需工作人员，完成敬老院在院老人日常养老照料服务。甲方仅对最终服务质量进行监督、验收、考核，不直接管理乙方工作人员。

2.主要服务内容：

1）生活护理服务

（1）严格按照特困供养老人照料服务规范开展服务，包含老人起居照料、洗漱洗澡理发协助、衣物更换、居室床铺整理、大小便照护、翻身叩背、喂饭喂水等基础照护；

（2）落实日间每2小时巡查、夜间定时巡护制度，重点关注失能、半失能、高龄、认知障碍老人，做好巡护记录；

（3）建立护理服务相关记录台账。老人身体、情绪出现异常第一时间上报院内管理人员；

（4）规范药品管理，协助老人服药提醒（不包含医疗诊疗行为）；

（5）每月组织集体活动不少于2次，做好记录、照片等台账存档。

2）.餐饮后厨服务

（1）严格遵守《食品安全法》及养老机构食堂操作规范，食品分类存放，落实生熟分开、荤素分开、干湿分离，设置标识牌，厨具、餐具每日清洗消杀，做好消杀记录；

（2）后厨每日开展食品安全自查，做好食材留样，每个品种留样量不少于125克，

留样不少于48小时，完整留存留样台账；做好后厨环境卫生、防鼠防蝇；

（3）餐食适配老年群体，做到软烂适口，兼顾失能老人流质、半流质饮食需求；按时供应早中晚三餐，保障就餐温度；

（4）做好就餐老人分餐、送餐到居室服务，餐具及时回收清洗消毒；

（5）食堂从业人员上岗穿戴工作服、工作帽、口罩，保持个人卫生。

3）.安全消防服务

（1）落实每日院区安全巡查频次，老年人居室、公共活动用房、厨房等重点部位白天至少巡查2次，其他部位每日检查1次，夜间每两小时巡查1次。重点巡查用电、用火、用气、门窗、老人房间隐患，建立巡查巡视台账，发现隐患立即整改，不能立即整改的第一时间上报；

（2）消防器材定期检查维护，保证完好有效；消防通道时刻保持畅通；

（3）院区实行24小时值守，每班值班人员不应少于2人，落实来访登记、老人外出请假报备制度；做好夜间安全值守；

（4）每半年至少组织1次全员消防安全培训，每季度至少组织 1 次消防演练，做好演练培训记录、照片台账存档；

（5）每月及重要节假日前至少开展1次防火检查，并如实填写巡查检查记录。

（6）发生火情、老人跌倒、突发疾病等突发事件，第一时间处置、上报，做好应急处置记录。

4）.保洁消杀及后勤服务

（1）居室、走廊、卫生间、活动室、食堂等公共区域每日保洁，地面干净无垃圾、无积水、无异味；

（2）生活垃圾日产日清，分类清运；定期开展全院环境消杀，重点卫生间、食堂、老人居室，做好消杀台账记录；

（3）院内物资接收、登记、搬运、分发，做好出入库登记；被褥清洗晾晒，衣物分类清洗；

（4）配合院内开展物资盘点，协助完成院内其他简易后勤辅助工作。

3.服务标准：符合本合同附件约定的考核细则及满足采购人工作需求，符合国家规定、

行业标准。

第三条 人员配备及管理

1.岗位配置

配备护理员、炊事员、消防设施操作员、安全员、管理员等共计95人。其中：必须配备符合要求的消防设施操作员和安全员。

2.人员基本要求

1）.遵纪守法，无违法犯罪记录，无虐待老人、服务行业失信等不良从业记录。

2）.身体健康，身体条件适配养老机构岗位工作，提供有效的健康体检报告或健康证；炊事员须额外持有有效食品从业人员健康证。

3）.服从敬老院统一岗位调度、日常管理，严格遵守敬老院各项管理制度、操作规程。

4）.建立完整规范人员档案。

5）.建立人员储备库，出现岗位空缺原则上应在3个工作日内补齐合格人员。

6）.派驻员工年龄原则上不超过60周岁；对具有丰富养老护理经验、身体健康且持有有效健康证明的人员，年龄放宽至65岁。

7）.护理员、消防设施操作员及安全员持证上岗。

3.人员管理及培训

1.乙方全权负责本项目工作人员全部用工管理事务：自主开展人员招聘、录用、劳动合同签订、工资薪酬发放、保险缴纳、内部考勤、排班调度、岗位调配、人员替换、业务培训。采购单位只对整体服务成果进行监督、考核、验收，不参与中标(成交)单位人员人事管理。派驻人员劳动（劳务）关系归属中标单位，与采购人无劳动（劳务）关系。派驻人员的安全问题由中标单位负责。

2.乙方为派驻工作人员唯一用人单位，乙方与其员工建立劳动关系，承担劳动法规定全部用人单位义务。甲方与乙方派驻工作人员不存在劳动关系、劳务关系，甲方不直接向乙方工作人员下达工作指令，所有工作要求、整改通知下达至乙方现场负责人。

3.乙方派驻人员发生劳动纠纷、工伤事故、人身损害赔偿等全部责任，经济赔偿由乙方依法独立承担；如因乙方原因致使甲方被牵连诉讼、仲裁，由此产生的一切损失由

乙方全额赔付依法承担；因甲方提供的场地房屋、设施设备存在安全隐患、甲方物资供应缺失等原因导致上述纠纷或损失的，由甲方承担相应责任。

4. 每年至少组织开展2次以上的业务培训。建立完善的岗位责任、考勤管理、绩效考核、岗前及常态化培训、奖惩管理等制度，实现服务标准化、人员管理规范化，全程接受甲方监督检查。

第四条 服务费用、计价方式

1. 计价方式：报价包含派驻人员薪酬福利、保险、招聘、培训、人员管理、工装耗材、管理运营、风险赔偿、薪资上涨、税费等完成本项服务全部可预见和不可预见所需的全部成本费用。除本合同另有约定外，甲方不再另行支付任何人员相关费用。本合同服务费不包含食材、水、电、燃气、消杀药剂、餐具被褥、老人生活用品、物资耗材、房屋建筑、设施设备购置维修、消防器材检测更换等非人力类成本；前述全部非人力成本均由甲方负责承担、采购并保障供应。

2. 特别约定：甲方不再另行支付人员工资、社保等任何单独费用。今后人员薪资调整、社保缴费基数变动带来成本涨跌风险全部由乙方自行承担，合同履行期间不因上述因素调整。若因甲方物资供应不及时、场地房屋、设施设备存在缺陷故障，导致乙方无法达到约定服务标准的，不属于乙方违约，不得对乙方进行考核扣分、扣减服务费。

3. 服务费：人民币（大写）柒佰叁拾柒万叁仟伍佰贰拾元（¥ 7373520）。

第五条 结算与付款方式

1. 结算模式：按月结算。

月度服务费计算公式：当月结算服务费=中标价/24×月度考核折算系数。

2. 结算资料：乙方每月5日前提交上月履约材料，材料包括月度履约报告、服务台账等。甲方应在收到乙方提交的完整结算资料后7个工作日内完成核对以及履约考核；逾期未完成，且未书面通知乙方补充材料或说明理由的，视为甲方对乙方提交的履约材料无异议。不以人员花名册、考勤记录表、工资表作为结算依据。

3. 考核支付规则：月度考核得分90分（含）以上全额支付；80-89分支付当月服务费95%；70-79分支付85%；70分以下支付70%并限期完成整改（本项目实行月度考核与年度考核相结合，具体考核标准详见本合同附件）。

4. **付款流程**：乙方开具合法有效增值税发票后，甲方应在15个工作日内按照财政资金拨付流程办理完成资金支付。因甲方或财政部门原因导致付款延迟的，甲方应及时书面告知乙方延迟原因及预计支付时间，且不得因此影响乙方后续履约评价。

5. 甲方无正当理由逾期支付服务费超过30日的，乙方有权书面催告；催告后15日内仍未支付的，乙方有权暂停提供本合同项下非紧急服务，且不视为乙方违约。

第六条 双方权利和义务

（一）甲方权利义务

1. 对乙方服务质量开展监督检查、履约考核，提出整改意见；

2. 为乙方开展服务提供必要基础场地条件及运营配合。因甲方未及时提供场地、设施维修、水电保障或甲方指令不当导致乙方无法正常开展服务的，相应期间的考核不应计入乙方履约评价，且乙方不承担因此产生的违约责任；

3. 按照合同约定及时办理服务费结算支付；

4. 甲方不得直接对乙方工作人员进行排班、考勤、奖惩等用工管理。甲方指令下达乙方现场负责人，由乙方落实内部管理。

（二）乙方权利义务

1. 严格按照采购需求、投标承诺提供服务，保障服务质量；

2. 落实安全生产管理及安全防护措施，严防各类安全事故；

3. 妥善保护在院老人个人隐私信息，做好信息保密；

4. 接受甲方的履约考核，针对甲方以书面形式提出的问题按期完成整改；

5. 不得将本项目服务转包、违法分包，一经发现甲方有权单方面解除合同；

6. 因特困供养老人自身固有疾病、自伤自残等自身原因发生意外事件，乙方已经按照合同、照料规范履行巡查、照护、及时上报义务的，乙方不承担赔偿责任。

第七条 考核管理

按照招标文件本合同附件约定的考核细则每月开展履约考核，年度开展全面综合考评。甲方应在每月及年度考核结束后5个工作日内向乙方送达书面考核结果及扣分明细。乙方有权在收到考核结果后5个工作日内提出书面异议或复核申请，甲方应在收到异议或复核申请后7个工作日内组织复核并出具书面复核结论。复核期间，涉及扣减服务费

的，暂按原考核结果支付，待复核结论确定后多退少补。考核结果作为服务费支付、合同能否逐年续签的重要依据。

第八条 违约责任

1. 乙方服务质量连续两个月考核不合格，且经甲方书面通知后30日内仍未完成整改的，甲方有权解除合同，乙方承担相应违约责任。

2. 乙方拖欠员工工资、未依法缴纳社保，引发上访、投诉事件，甲方有权扣减相应服务费，情节严重直接终止合同，并由乙方承担全部损失。

3. 任何一方无正当理由单方面解除合同，应当赔偿对方由此造成的实际经济损失。

4. 因财政预算调整、政策变化等原因导致合同无法继续履行，双方互不承担违约责任，按照实际完成服务工作量据实结算。

第九条 不可抗力

因地震、洪涝以及其他不可抗力因素造成合同无法正常履行，双方及时协商，根据实际情况变更或者解除合同。

第十条 争议解决

合同履行发生争议，双方优先友好协商解决；协商不成，向镇平县人民法院提起诉讼。

第十一条 其他约定

1. 招标文件、乙方投标文件、中标通知书、履约考核细则为本合同不可分割附件，与本合同具有同等法律效力；附件内容与正文不一致的，以正文为准。

2. 合同因任何原因解除或终止的，甲方应在解除或终止之日起30日内对乙方已完成的服务进行验收和结算，并支付相应服务费。

3. 本合同未尽事宜，双方可以签订书面补充协议，补充协议须经双方签字盖章后生效，任何一方不得单方变更合同内容，补充协议不得违背采购结果以及法律法规政策规定。

4. 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执壹份，财政备案壹份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：镇平县民政局

法定代表人或授权代表（签字）：侯伟

日期：2026 年 10 月 30 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：王芳辉

日期：2026 年 10 月 30 日

附件1：考核细则

镇平县养老服务中心公办敬老院服务外包采购项目

中标单位考核细则

第一章 总则

第一条 制定依据

为规范公办养老机构中标服务单位履约管理，压实社会化运营服务主体责任，切实保障特困供养对象合法权益，提升特困供养服务质量，强化财政资金绩效监管，根据《养老机构管理办法》、河南省、南阳市关于乡镇敬老院改革相关工作要求，结合宛民〔2026〕8号文件精神，制定本考核细则。

第二条 考核对象

通过政府采购、公开招标方式中标承接公办养老机构运营管理、集中特困供养服务、护理照料、后勤保障等服务项目的服务单位（以下简称服务单位）。

第三条 考核原则

坚持客观公正、量化评分、日常督查与定期考核相结合、考核结果与服务费拨付、合同履约、续约挂钩；坚持以特困供养对象满意度为核心，落实公办养老机构运营监管、人员配置、照护服务、资金使用、安全管理等工作要求。

第四条 考核组织

民政部门牵头，联合财政、市场监管局、消防、卫健、属地乡镇组建考核工作组考核。如有需要可引入第三方机构开展评估。

第二章 考核周期与考核方式

第五条 考核周期

1.日常督查：不定期暗访、随机抽查，做好问题记录，作为月度、年度考核重要依据，发现问题直接计入应考核项目扣分。

2.月度考核：每月开展一次，形成月度考核结果，落实常态化督导要求，作为当月服务费结算的主要依据。

3.年度综合考核：每年开展全面考核，综合日常督查、12个月月度考核、满意度调查

形成年度考核结果，作为经费结算、合同履约续签主要依据。

第六条 考核方式

采取实地查看、查阅台账资料、现场问询、院民及家属满意度调查、暗访核查相结合。服务单位须提供人员档案、护理记录、财务台账、物资出入库、应急处置档案、消防巡查维护记录、特困对象照料档案、食品留样记录、培训记录等全部佐证材料。

第七条 考核程序

1. 服务单位开展自查，提交自查报告；

2. 考核组（第三方机构）现场核查、资料查阅、满意度测评；

3. 形成初步考核意见，向服务单位反馈问题清单及拟扣分值；

4. 服务单位进行陈述申辩；

5. 确定最终考核得分，出具正式考核结果。

第三章 考核内容及评分标准（总分 100 分）

一、人员队伍管理（20 分）

严格落实护理人员配备、持证上岗、岗位值守相关规定。

1. 人员配置（12 分）：按照合同及文件要求配齐护理员、炊事员、消防设施操作员、安全员、管理员等岗位；不得虚岗、缺岗；护理员、消防设施操作员及安全员持证上岗、全员持有效健康证。缺岗 1 人扣 3 分，无证上岗每人扣 2 分。

2. 制度与培训落实（8 分）：落实 24 小时值班值守，建立人员考勤、业务培训、职业道德教育制度，留存完整培训、值班记录。无 24 小时值班记录扣 3 分；缺少 1 次年度业务培训扣 4 分；培训记录材料缺 1 项扣 1 分；考勤记录不全每次扣 1 分。

3. 严禁转包分包：不得将中标服务项目转包、违法分包。查实转包、违法分包，本大项不得分，直接触发一票否决。

二、特困供养服务质量（35 分）

按照宛民〔2026〕8 号文件要求，落实特困人员分级照护、生活照料、膳食、健康康复、精神慰藉服务。

1. 生活照料（12 分）：

a. 落实特困对象自理能力评估，实行分级照护；做好失能、半失能老人翻身、喂饭、洗

漱、如厕、压疮预防；衣物每周至少清洗 1 次；每曰整理床铺，定期晾晒床单、被褥，床单、被罩每月至少换洗 1 次。失能人员衣物及床上用品随脏随洗。夏季每周洗澡≥1 次，春、秋、冬每月洗澡≥1 次；每月理发≥1 次。照护不到位每 1 例扣 2 分；发生压疮每 1 例扣 3 分；衣物、床上用品未按时晾晒换洗每 1 人扣 1 分；未按频次开展洗澡理发每 1 人次扣 1 分；

b. 落实日间每 2 小时巡查、夜间定时巡护制度，重点关注失能、半失能、高龄、认知障碍老人，做好巡护记录。巡护记录缺 1 次扣 0.5 分；漏巡被发现，每次扣 2 分。

2. 膳食服务（8 分）：食堂食品卫生达标，落实食品留样制度；厨具、餐具每日清洗消杀，做好消杀记录；膳食兼顾营养、适配老年人饮食特点。台账缺失、记录不足，每次扣 1 分；无留样不规范每次扣 2 分。

3. 健康医疗与康复（8 分）：建立特困老人健康档案，落实日常巡护，规范药品管理，配合开展年度体检、慢病管理、康复训练，档案每缺失 1 位扣 1 分、巡护不到位扣 2 分、药品管理不规范扣 2 分、未能配合开展年度体检（慢病管理、康复训练）扣 3 分。

4. 精神慰藉与文化活动（7 分）：尊重特困老人人格尊严，严禁虐待歧视；常态化开展文体活动、心理疏导；每月组织集体活动不少于 2 次。无集体活动记录，缺 1 次扣 2 分；无心理疏导记录扣 2 分；存在歧视老人行为，查实一起扣 4 分。

三、安全与应急管理（20 分）

落实各级文件安全管理工作要求，压实院内安全主体责任。

1. 巡查频次（5 分）：落实每日院区安全巡查，老年人居室、公共活动用房、厨房等重点部位白天至少巡查 2 次，其他部位每日检查 1 次，夜间每两小时巡查 1 次。重点巡查用电、用火、用气、门窗、老人房间隐患，建立巡查巡视台账；巡查频次不足，扣 5 分，未建立巡查巡视台账，本项不得分。

2. 消防安全（7 分）：消防设施器材完好有效，定期开展消防检查及演练，杜绝违规用火用电。消防设施未按月维保、年度检测扣 3 分；发现电动车室内充电每起扣 2 分；缺消防演练 1 次扣 2 分；缺半年消防培训扣 3 分；存在重大消防隐患未按期整改扣 5 分。

3. 院内风险防控（4 分）：落实防跌倒、防走失、防烫伤、防噎食管理；严格执行老人外出登记；各类应急预案齐全，定期开展应急演练。外出无登记每 1 人次扣 1 分；预案缺失 1 项扣 2 分；因管理疏漏发生跌倒、走失等安全事件本大项 0 分。

4. 突发事件处置（4 分）：老人突发疾病、意外事件第一时间处置上报。处置不及时每起扣 2 分；瞒报安全事故、食品安全事件，本大项 0 分。

四、台账及合同履约（15 分）

1. 台账资料（10 分）：建立完整特困对象档案、分级照护记录、物资出入库、信息报送等台账，一类台账缺失扣 2 分；台账记录不全每项扣 1 分。

2 合同履约（5 分）：全面履行中标合同各项条款，不得擅自缩减服务内容、降低服务标准。擅自缩减服务项目每 1 项扣 2 分。

五、特困对象满意度（10 分）

通过问卷、入户访谈开展特困院民、家属满意度测评；测评满意度≥85%得满分；低于 85%，每下降 1 个百分点扣 0.5 分，扣完为止；经查实有效投诉，每起扣 2 分。

六、一票否决情形（出现下列任一情形，采购人有权终止合同）

1. 查实存在虐待、冷落、歧视、打骂、变相体罚、遗弃特困供养老人及侵占老人财物行为；

2. 发生重大安全生产事故、群体性食物中毒；

3. 挤占、挪用、侵占特困供养补助资金；

4. 转包、分包中标服务项目；

5. 伪造台账、虚假材料骗取财政资金；

6. 发生重大负面舆情，造成恶劣社会影响。

七、加分项（最高加 5 分，总分不超过 100 分）

1. 获得养老服务相关表彰、等级评定，加 3 分；

2. 创新特困供养服务模式，被上级部门推广，加 5 分；

第四章 考核结果等级

1. 优秀：90-100 分

2. 良好：80-89 分

3. 合格：70-79 分

4. 不合格：70 分以下

第五章 考核结果运用

第八条 经费挂钩

考核结果与服务经费、绩效保证金直接挂钩。

1. 优秀：当月服务费全额支付；

2. 良好：支付当月服务费的 95%

3. 合格：支付当月服务费的 85%；

4. 不合格：支付当月服务费的 70%，下达整改通知书限期整改。

第九条 合同与续约管理

1. 月度考核不合格，约谈服务单位负责人，限期整改；服务单位按期报送整改报告，考核组复核整改成效；连续两个月考核不合格，启动合同风险评估，采购人有权解除服务合同，追究违约责任。

2. 年度考核合格续签下一年服务合同，年度考核不合格不再续签；解除合同的，服务单位必须配合完成特困老人安置、工作交接。

3. 考核结果作为下一轮政府采购招标重要评审参考依据。

第六章 附则

第十条

本办法依据宛民〔2026〕8 号文件精神制定，与中标服务合同配套执行；本办法未尽事宜，遵照政府采购合同、国家、省、市养老相关法规文件执行。

第十一条

本办法自印发之日起施行，由镇平县民政局负责解释。