

2026 年、2027 年石湖荡镇残疾人居家养护服务项目的合同

合同统一编号： 11N0024738212026201

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区石湖荡镇人民政府

地址：上海市松江区石湖荡镇学府路 132 号

邮政编码：

电话：57752291

传真：

联系人：柴珑婷

乙方：上海松江区恬润社区服务中心

地址：闵塔路 1751 弄 395 号 4 楼西侧

邮政编号：

电话：13061686796

传真：

联系人：王雪英

开户银行：中国农业银行股份有限公司上海塔汇分理处

账号：03848210040011909

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 项目名称：石湖荡镇 2026、2027 年度残疾人居家养护项目

1. 2 服务对象：本项目旨在为松江区石湖荡镇有居家养护服务需求且经审批符合相关政策对象条件的残疾人提供居家养护服务（暂以 190 名残疾人为居家养护对象测算值，具体结算按实际服务人数）。

1. 3 本项目设有考核要求及办法，具体内容详见附件。

1. 4 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为**肆佰陆拾万零陆仟叁佰叁拾元整**。（合同总价：**4606330**）

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点：招标人指定地点。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：2026年2月1日—2027年12月31日。

合同有效期：项目周期为2026年2月1日至2027年12月31日。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市相关规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使服务未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。

如果属于服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照招标文件要求支付。

居家养护服务费用按月（月后）结算支付。

项目结算按服务周期内实际服务对象人数及时间，每月核算服务费用支付给第三方总费用的 90%，预留每月服务费用的 10%，待年度考核合格及以上或第三方测评合格后一次性支付。

费用的支付以乙方开具符合甲方要求的发票为要件，否则甲方有权拒绝付款。

最后费用以实际发生额为准。期间如遇上级政策调整，则以上级政策为准调整项目经费。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内，有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要，对原有服务进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方。涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求，及时提供相应的服务。如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行应急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9.9 乙方应按《劳动法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9.10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金（本项目不设置履约保证金。）

15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地法院起诉。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：

招标文件、投标文件、相关附件、补充协议（若有）

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

22. 补充条款

补充条款

1:松江区残疾人居家养护服务情况统计核对表调整为附件内容。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：

2026年01月28日

日期：2026年01月28日

合同签订点：网上签约

附件：

石湖荡镇残疾人居家养护服务项目考核办法

为加强对石湖荡镇残疾人居家养护服务项目日常监管，不断促进服务承接单位规范运作，制定本办法。

一、考核主体、权重

- 1、镇残联占比 60%；
- 2、被服务对象满意度测评占比 40%（随机抽取被服务对象总数的 10%）。

二、考核原则

考核遵循客观公正、公开透明，突出重点、讲究实效的原则。坚持专业性、科学性与感知度相结合，结果评价与过程评价相结合，确保考核工作全面客观真实。

三、考核分值及等次

考核采用百分制。镇残联、被服务对象综合评定，镇残联考核分值占比 60%，被服务对象满意度测评分值占比 40%。结果分为 4 个等次，90 分（含 90 分）以上为优秀、80（含 80 分）—89 分为良好、70（含 70 分）—79 分为合格，69 分及以下为不合格。

四、考核方式

考核工作按半年度开展，结合考核评分进行综合评分。镇残联以查看台账、电话回访等形式督查，随时就督查中发现的问题反馈给第三方服务机构。加减分事由应有相应的书面材料或音视频资料佐证。

五、考核内容

考核主要从服务质量、服务标准、满意度、服务项目和机构管理等五个方面进行考察评估。

六、考核结果运用

考核结果为合格及以上，在年度服务期满后甲方支付该年度剩余的 10%服务费；考核结果为不合格的，甲方有权不支付相应费用，乙方拒绝整改或整改后仍不符合甲方要求的，甲方有权解除合同，乙方除应返还相应款项外，还应赔偿甲方合同总金额 10% 的费用。

七、一票否决

第三方运营单位出现下列情形之一的，考核结果直接判定为不合格：

- 1、因服务人员主观过失，发生服务对象伤亡事故的；
- 2、被市级及以上媒体公开点名负面报道的。
- 3、发生其他重大责任事故的。

石湖荡镇居家养护服务管理评价细则

测评主体：镇残联

	序号	考核评估内容	考核评估标准	量化分值		扣分原因
				标准分值	实际得分	
评价 细则 (总 分 100 分)	1	组织机构	依法登记注册，按时参加年检，各种证照齐全。	10		
	2	硬件配套	有独立办公场所，基本设施齐全，护理人员持证上岗。	10		
	3	工作计划	制订总体工作计划和阶段性计划，项目计划总结材料完整。	10		
	4	管理制度	健全居家养护服务规章制度和管理标准，并在醒目位置予以公示。	10		
	5	资金管理	配有财务专职人员，发放手续规范，资金发放及时，专款专用，护理人员奖惩金额有考核依据。	10		
	6	服务内容	为残疾人做好助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、健康辅助、代办服务等十项服务内容。	10		
	7	服务质量	被服务对象基本满意，无投诉。	10		
	8	服务时间	服务到位，确保服务时间。	10		
	9	服务记录	每月考勤记录、服务对象的评价。	10		
	10	资料保管	服务对象档案资料、签约材料、服务员档案、文书档案齐全。	10		
合计	100					

石湖荡镇居家养护服务满意度测评表

测评主体：被服务对象

残疾人姓名：_____ 联系方式：_____ 所属居委：_____

是否本人：是 否_____（回访人姓名）

回访方式：电话 微信 上门 其他_____

请为以下各项目打分，满意度分为三档，即“满意”、“较满意”、“待改进”，全部“满意”得分100分，有一个“较满意”扣5分，有一个“待改进”扣10分。

	项目	满意度			备注
		满意	较满意	待改进	
1	您对服务人员服务态度的满意度				
2	您对服务人员的服务质量的满意度				
3	您对居家养护服务内容的满意度				
4	您对居家养护服务时长的满意度				
5	您对居家养护服务人员专业性的满意度				
6	您对服务机构的管理的满意度				
7	您对居家养护服务整体的满意度				

您有其它意见和建议吗？

回访人签字或盖章：

经办人签字或盖章：_____

残疾人居家养护项目年中/末期半年度考核得分表

类别	考核主体一	考核主体二	合计	备注
具体考核单位	镇残联	被服务对象满意度测评		
权重 (%)	60%	40%	100%	
得分 (总分 100)				

主管部门负责人签字：

承接主体负责人签字：

部门盖章：

单位盖章：

日期：

日期：

备注：1、具体考核单位、权重由主管部门根据考核细则填列。

附件1:

居家养护服务工作服务项目参考表

(包括但不限于以下内容)

服务项目	服务内容	
个人护理	洗头	为行动不便者床上洗头
	洗澡	为卧床受助者床上擦浴
	泡脚	为受助者提供泡脚服务
	协助就餐	协助进食或喂养
	如厕护理	协助卧床受助者床上排便
	理发	特约理发师上门理发
	剃胡	须为受助者提供洁面、剃须服务
	掏耳朵	为受助者掏耳朵
	修剪指甲	为受助者进行手、脚指甲的修剪
	外出活动照料	搀扶或协助使用辅助器材进行户外活动
	烹饪	为受助人家庭制作家庭餐
居家保洁	洗衣服	衣服的清洗和晾晒
	寝具翻晒	为受助者翻晒被褥、枕头、毛毯等
	换洗床单位	受助人的床单位的换洗
	门窗清洗	居住地门、窗的擦洗
康复协助	身体护理	按摩、翻身等
	协助就医	出行护理、排队就医等
	心理健康护理	沟通交流心理慰藉
	生活技能训练	针对智力及肢体残疾人的生活能力的训练
	运动训练	针对智力及肢体残疾人的运动方面的训练

附件2

松江区残疾人居家养护服务情况统计核对表

单位：元

序号	街镇	年 月							
		上月服务人数	本月新增或退出 服务人数	本月服务人数	服务补贴费	管理费	税金	服务经费 总计	备注

填报单位（盖章）： _____

填表人： _____

填表日期： _____年____月____日

审核单位（盖章）： _____

审核人： _____

审核日期： _____年____月____日

