

2026 年岳阳街道居家养老服务项目

合同统一编号：11N42506029520251401

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区岳阳街道社区事务受理服务中心 乙方：上海霞满云间公益发展中心

法定代表人：王志朋（性别：男）
地址：人民北路 73 弄 1 号 地址：上海市松江区南期昌路 900 号
邮政编码： 邮政编码：201620
电话：57813997 电话：021-67740023
传真： 传真：
联系人：机构管理员 联系人：王伊琼

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 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

1.2 项目服务内容主要为：

1.2.1 在岳阳街道范围内，2024 年服务人数 69 人、2025 年 9 月服务人数 100 人，以 2025 年 9 月服务人数 100 人为基数按照年增长 50%比列进行测算，2026 年服务对象预测数量为 150 人，最终以实际服务人数为准。

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 1080000 元整（大写：壹佰零捌万元整），本项目最终按实结算。

2.2 服务地点：采购人指定地点

2.3 服务期限

本服务的服务期限：2026 年 1 月 21 日至 2027 年 1 月 20 日

3. 成果标准和要求

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有关安全、环保、卫生之规定。

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 验收方式：

服务完成后一次性验收

分期验收

分段验收

其它。

5.2 验收标准：

(1) 乙方提供的技术咨询报告应符合本合同 1.2 条所列要求，采用甲方认可方式验收。

(2) 评价方法：以甲方认可方式验收。

5.3 服务完成或达到合同约定的验收条件后，甲方应及时根据合同的约定进行验收。

5.4 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当排除问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.5 如果属于甲方原因致使未能通过验收，甲方应在合理时间内排除问题，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，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。

5.6 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 甲方的保密义务

(1) 甲方对乙方向其披露的保密信息具有保密义务。本合同的保密信息包括但不限于本项目的咨询内容、基础资料、设计成果以及相关文件。

(2) 除非经乙方书面同意，甲方不得将乙方所提供的咨询服务过程中的保密信息，以任何形式提供和披露给与本项目无关的第三方。

(3) 除非经乙方书面同意，甲方不得将本合同及本合同项下项目所获得的关于乙方的信息提供和披露给第三方。

(4) 甲方部分披露或者全部披露保密信息的对象，仅限于甲方为履行本合同义务之必要而披露保密信息的雇员。

6.2 乙方的保密义务

(1) 乙方对甲方向其披露的保密信息具有保密义务。本合同的保密信息包括但不限于本项目的咨询内容、基础资料、设计成果以及相关文件。

(2) 除非经甲方书面同意，乙方不得以盈利为目的，将甲方所提供的本项目的基础资料、设计成果以及相关文件提供和披露给第三方。

(3) 除非经甲方书面同意，乙方不得将本合同及本合同项下项目所获得的关于甲方的信息提供和透露给第三方。

(4) 乙方部分披露或者全部披露保密信息的对象，仅限于乙方为履行本合同义务之必要而披露保密信息的雇员。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付：

采购人按月对居家养老服务机构完成情况进行审核，审核通过后支付服务补贴费用。

7.3 除预付款之外的款项均需在当期服务验收通过后才能予以支付，支付时间一般不超过 10 个工作日，预付款应在合同签订日后的 10 个工作日内支付。

8. 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，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，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 如果甲方因工作需要调整原有服务内容，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。

8.6 服务期限超过一年的合同，如对乙方年度服务验收考核不合格的，甲方有权提前终止合同，相关损失由乙方承担。

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。在进行故障处理紧急服务时，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 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

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

9.6 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。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据相关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，经过甲乙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、国家政策的重大变化，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. 履约担保

14.1 本合同是否要求供应商提供履约担保：

是

履约担保的比例（不得超过 10%）：

履约担保的方式：

否

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。

16.3 本合同之约定为双方信守，若任何一方违反有关条款经对方书面催告后七天内仍未更改，导致合同无法正常履行，违约方之对方可书面通知单方面解除合同，并追究其违约责任，由违约方支付给对方合同总标的的 30%作违约金。

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 肆 份，甲乙双方各执 贰 份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标(响应)文件、考核(履约验收)管理办法

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. 其他补充内容：

合同有效期：**2026年1月21日至2027**

年1月20日

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：

日期：

2026年01月05日

合同签订点：网上签约
2026年01月05日

附件：廉政承诺书

政府购买服务供应商廉政承诺书

承诺单位：

项目名称：2026年岳阳街道居家养老服务项目

购买单位：

为切实推进政府购买服务工作的规范公正，净化政府购买服务领域的良好风气，防止发生各种谋取不正当利益的违纪违法行为，特签署本廉政承诺书，作出以下承诺：

1. 严格遵守党和国家有关法律法规及廉政规定；
2. 严格按照投标（响应）文件签订服务合同并执行，自觉依照合同规定办事，不将合同进行转包或者非法分包；
3. 不得以任何理由向购买单位及其工作人员提供可能影响公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排，赠送可能影响公正执行公务的礼品、礼金、消费卡等财物；
4. 不与购买单位的工作人员发生借贷、租赁或合伙经营等个人经济关系；
5. 不得以任何名义向购买单位及其工作人员输送利益；
6. 不与购买单位的相关人员在工作时间之外有非业务上的接触；
7. 需与购买单位工作人员面对面洽谈与本服务项目相关事宜的，不在购买单位工作场所或服务项目相关场所之外的地点进行；
8. 自觉接受、积极配合购买单位对服务项目的履约验收工作，及时确认履约验收结果，及时整改履约过程中可能存在的问题；
9. 建立健全本单位各项廉政制度，严明工作纪律，并予以严格执行；
10. 其他需要承诺的事项：

本单位将严格履行上述承诺内容，愿就上述承诺自觉接受并积极配合各相关职能部门的监督检查，如我单位及其工作人员违反本承诺书规定的，愿按相关法律法规规定及管理权限接受相应处理。

承诺单位（盖章）： 代表（签字）：

签署时间： 年 月 日

松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标（试行）

（非医疗照护机构）

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求
信息平台管理 (30分)	机构端平台的管理 (22分)	服务监管与信息维护 (12分)	1. 对平台上发生的未签到、未签退、异常等工单实时进行监管,有实时监控的管理制度; 2. 及时记录并上报服务异常情况,对平台上出现的未签到、未签退、缺勤、异常等情况进行分析汇总,对由于主观造成的情况及时整改; 3. 系统信息填报精准,维护信息内容及时、完整; 4. 上述情况有专人管理和操作。	每不符合一项扣3分,以此类推。
		平台运用操作 (10分)	规范操作平台系统,确保及时准确录入提交:包括服务机构确认接收;服务计划制定、服务内容录入、派发工单;工单结算;暂停、终止服务操作等。	全年有以下情况的,不得分。 ①因操作不及时、“误操作”等原因提交的系统修改申请;(3分) ②对“服务中”、“未服务”状态工单进行结算的,且无正当理由;(3分) ③对死亡、住院、带入机构等老人的信息没有及时上报更改。(4分)

	手机 APP 的管理和操作 (8 分)	手机 APP 的管理和操作(8分)	<p>加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 护理人员使用 APP 签到和签出； 2. 护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求； 3. 护理员服务时间不少于工单规定时间； 4. APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。 	每项 2 分，不符合要求不得分，主要考核护理人员的考勤率、异常工单量及抽样具体服务的护理员。
服务 机构 管理 (36 分)	制度管理 (14 分)	制度建设(4分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按要求成立居家照护服务领导小组，明确成员职责； 2. 建立与完善居家照护服务的规章制度。规章制度（包括护理服务流程、信息隐私保密、服务不良事件登记报告处理等制度），按要求落实具体责任部门和人员； 3. 建立安全防控应急预案； 4. 建立各个岗位职责。 	每发生一种不符合要求的，扣 1 分，以此类推。
		工作机制(8分)	建立考核机制，制定机构内部考核办法，按办法对护理员进行考核；建立督查机制，做实自查自纠工作，及时上报信息；建立整改落实制度，对各类督查中发现的问题及时作出整改；建立举报投诉渠道，主动接受社会监督，做好投诉举报登记及处理记录。	每缺一项扣 2 分，扣完为止。
		信息公开(2分)	公开机构与服务相关的信息，并且信息准确。包括：执业证照、地理位置、服务项目、各项服务与补贴标准等。	机构信息公开并准确 4 项以上，少一项扣一分，扣完为止。
	财务管理 (8 分)	资金管理 (3 分)	发放手续规范，资金发放及时。	<ol style="list-style-type: none"> 1、发放手续规范，资金发放及时 (3 分) 2、发放手续规范，资金发放不及时

				<p>(占总资金 50%以上)，(2 分)</p> <p>3、资金发放及时，发放手续不规范 (占总资金 30%以上) (1分)</p>
		<p>原始凭证管理 (2分)</p>	<p>各类原始凭证合法、合规。附件依据充分。</p>	<p>1、各项支出均有正规发票，发票后附明细清单，报销单据上至少有 2 人签字 (其中有单位负责人签字)(2分)</p> <p>2、各项支出有正规发票，有明细清单，但报销单据上只有 1 人签字 (1分)</p> <p>3、各项支出没有正规发票或无明细清单或报销单上无签字 (0分)</p>
		<p>措施管理(3分)</p>	<p>执行与承接单位性质相匹配会计制度。有完善的财务制度，并有效的执行该制度。聘有财务专职人员 (会计、出纳持证上岗并参加继续教育，且不能一人兼任)。</p>	<p>1、按规定执行相关会计制度(1分)</p> <p>2、有完善的财务制度并按制度执行 (1分)</p> <p>3、聘有财务专职人员 (1分)</p>
	<p>人员管理 (5分)</p>	<p>专业人员配备 (2分)</p>	<p>根据机构的服务范围与工作要求，有持专业职业资格证书的员工队伍。如持有护士(师)、养老护理员(医疗照护)、养老</p>	<p>持证率不足 100%，95%以上扣 1 分，95%以下扣 2 分。</p>

			护理员、健康照护等执业资格证书。持证率达 100%;	
		员工培训和体检 (3分)	1、开展员工培训, 培训内容包括职业道德、安全知识、业务技能等, 每年不少于 2 次, 覆盖率 100%有记录; (2分) 2、护理人员每年体检一次, 并取得健康证。(1分)	不符一项不得分。
	档案管理 (9分)	员工档案 (3分)	建立机构员工人事档案, 内容包括: 员工信息登记表、入职体检表(健康证)、劳动合同、身份证复印件、执业资格证书、学历证书复印件等。护理人员工资表, 工资表账册资料与实际相符;	员工人事档案 4 项以上, 每少一项扣一分, 以此类推
		服务对象档案 (3分)	建立服务对象档案; 档案资料详细完整, 内容包括服务协议书、身份证件、户籍证明(复印件)、监护人联系方式。	服务对象档案至少 4 项, 每少一项扣一分, 以此类推。
		资料档案 (3分)	文件档案资料规范、合理、标准化。包括上级有关文件、制定的各项规章制度、服务对象和服务员名册、员工培训等。	至少 4 项, 每少一项扣一分, 以此类推。
	服务质量管理 (34分)	长护险服务 (16分)	服务频次及时 (4分)	按照不同的评估等级确定服务频次, 每次服务时间不少于 1 小时。
服务内容(4分)			严格按照长护险护理服务项目, 结合服务对象实际需要, 科学合理制定服务计划。	不符规定不得分。
服务标准(4分)			严格按照护理服务计划实施服务, 各项护理服务操作符合有关规范要求。	不符规定不得分。
质控管理(4分)			建立护理服务访护制度, 成立长护险质控小组, 定期开展访护工作; 对访护中发现的问题, 及时汇总, 组织护理人员进行讨论和分析, 并形成相关记录。	不符规定不得分。
居家养老服务 (18分)		服务内容和要求 (6分)	结合服务对象实际需要, 能按照规定要求做好: 助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项	抽样调查, 匹配度 95% 及以上得 8 分, 90% ≤ 匹配度

			服务内容。	<95%得 5 分，80% ≧匹配度<90%得 3 分， 匹配度<80% 不得分。
		服务频次 及时间（6分）	合理安排服务人员的工作量和与服务人员 资质相符的护理项目，合理排班。按照 不同的评估等级确定服务频次，每次服务 时间不少于 1 小时。	不符合规定不得 分。
		质控管理 （6分）	1. 定期对服务对象开展服务满意度测评； 2. 测评内容包括服务项目是否缺项、服务 态度、操作规范、服务时长； 3. 对服务对象的满意度测评至少半年全 覆盖。	每不符合一项扣 2 分，以此类推。

松江区社区居家照护服务机构日常抽查考核指标（试行）

（非医疗照护机构）

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求
信息平台管理 (45分)	机构端平台的管理 (33分)	服务监管与信息维护 (20分)	1. 对平台上发生的未签到、未签退、异常等工单实时进行监管，有实时监控的管理制度； 2. 及时记录并上报服务异常情况，对平台上出现的未签到、未签退、缺勤、异常等情况进行分析汇总，对由于主观造成的情况及时整改； 3. 系统信息填报精准，维护信息内容及时、完整； 4. 上述情况有专人管理和操作。	每不符合一项扣 5 分，以此类推。
		平台运用操作 (13分)	规范操作平台系统，确保及时准确录入提交：包括服务机构确认接收；服务计划制定、服务内容录入、派发工单；工单结算；暂停、终止服务操作等。	①因操作不及时、“误操作”等原因提交的系统修改申请；（4分） ②对“服务中”、“未服务”状态工单进行结算的，且无正当理由；（5分） ③对死亡、住院、带入机构等老人的信息没有及时上报更改。（4分）
	手机 APP 的管理和操作 (12分)	手机 APP 的管理和操作 (12分)	加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中： 1. 护理人员使用 APP 签到和签出； 2. 护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求； 3. 护理员服务时间不少于工单规定时间；	服务执行不规范，每发现以下一种情况不符规定扣 4 分，扣完为止。 ①“服务完成”状态工单中有异常情况且无正当理由；

			4. APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。	② 完成结算的工单中，存在“服务中”及“未服务”状态，且无正当理由； ③ 存在签到人员与服务人员不一致情况。
服务质量管理 (55分)	长护险服务(28分)	服务频次及时间(7分)	按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于1小时。	不符合规定不得分。
		服务内容(7分)	严格按照长护险护理服务项目，结合服务对象实际需要，科学合理制定服务计划。	不符合规定不得分。
		服务标准(7分)	严格按照护理服务计划实施服务，各项护理服务操作符合有关规范要求。	不符合规定不得分。
		质控管理(7分)	建立护理服务访护制度，成立长护险质控小组，定期开展访护工作；对访护中发现的问题，及时汇总，组织护理人员进行讨论和分析，并形成相关记录。	不符合规定不得分。
	居家养老服务(27分)	服务内容和要求(9分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好：助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项服务内容。	不符合规定不得分。
		服务频次及时间(9分)	合理安排服务人员的工作量和与服务人员资质相符的护理项目，合理排班。按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于1小时。	不符合规定不得分。
		质控管理(9分)	1. 定期对服务对象开展服务满意度测评； 2. 测评内容包括服务项目是否缺项、服务态度、操作规范、服务时长； 3. 对服务对象的满意度测评至少半年全	每不符合一项扣3分，以此类推。

			覆盖。	
--	--	--	-----	--