

2026 年度居家养老购买服务项目第 2 次再次采购

合同编码: 11N00246990220266001

服务合同

甲 方: 上海市浦东新区书院镇人民政府

乙 方: 上海恺邻社区养老服务有限公司

2026 年度居家养老购买服务项目第 2 次再次采购 2026 年度居家养

老购买服务项目的合同

服务合同

甲方：上海市浦东新区书院镇人民政府

乙方：上海恺邻社区养老服务有限公司

为保证所购买服务的质量，明确双方的权利义务，经甲、乙双方共同协商，本着互惠互利、共同发展的原则就有关事宜达成如下协：

第一条 项目名称

2026 年度居家养老购买服务项目

第二条

本项目服务期为合同签订之日起 1 年。

第三条 项目受益人群

为书院镇户籍符合居家养老服务条件的老年人提供社区居家上门照料服务。

第四条 项目服务目标及要求

(1) 科学合理调配好服务员，确保每位项目符合对象在申请审核通过后享受居家养老服务；

(2) 服务矛盾产生后，乙方应及时告知采购方并配合调处，甲方需提供必要协助。若因乙方直接责任导致调处不力，承担响应责任。

(3) 做好服务人员的培训、调配以及管理；服务人员须持证上岗，确保服务质量；为服务人员购买意外保险，用于应对服务人员在工作过程中发生意外的理赔保障；

(4) 每月做好服务人员服务时间的统计及服务费发放工作，并于次月将相关统计报表上报采购方备案；

(5) 协助采购方共同做好居家养老服务质量和监管工作，协助采购方做好居家养老服务申请和退出的监管和审查，落实服务监控系统的管理和维护，每月通过电话及上门走访等方式对服务质量进行过程监管，并做好档案管理；

(6) 建立各项管理制度，包括服务规范、考勤、培训、考核、财务、档案等制度和规范；

(7) 项目管理人员队伍要求：项目负责人应具备丰富的管理类似项目的经验，同时具备与项目相关的资质；项目管理团队需有健全的工作队伍和较好的执行能力，拥有与项目相匹配的专业人员并为本项目服务。

第五条 双方权利义务

(一) 甲方权利、义务

1、项目在有效期内实施，甲方每月了解、掌握项目工作进度及资金运作情况，每年对项目实施及资金使用情况进行审核。审核中如发现乙方未严格按照合同约定实施项目，甲方可要求乙方限期整改，乙方应在规定期限内整改完毕；

2、在实施项目过程中，甲方应对乙方进行业务上的指导、资源上的协调；

3、甲方定期召开项目实施专题会议，及时反馈服务对象的意见，确保项目顺利推进；

4、甲方须按本合同约定的时间向乙方支付应付价款。

(二) 乙方权利、义务

1、乙方严格按照投标文件中的实施与管理方案来实施项目；

- 2、乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额支付项目经费；
- 3、乙方在履行合同过程中，应按本合同规定如实汇报项目进展情况，按时、按标准完成项目任务。
- 4、在项目实施过程中，乙方应确保与项目相关人员的人身安全，避免发生意外伤害，如发生则由乙方负责全面妥善处理。

第六条 项目经费及支付方式

- 一、项目经费：22901000 元整，大写：贰仟贰佰玖拾万零壹仟元整）
- 二、项目经费支付方式：乙方每月 20 日前向甲方提出拨款申请，甲方收到申请后于下月月末前拨付，提出的申请金额以实际发生的上级服务补贴为准。其余部分待项目结束后再结算。乙方收到甲方付款后，应提供相应的增值税发票。

收款账户：上海恺邻社区养老服务有限公司

开户行：交通银行上海市分行

收款账号：310066661013006493523

三、项目费用组成

新一轮的购买服务费用以购买服务期间内上级养老服务补贴的总额为基数，因平均服务单价不同而异：

（一）上级养老服务补贴：每个老人每月的服务补贴因类别等级不同而异（以上级标准为准），每月总的服务补贴，根据各类别人数不同，按实际发生的、且通过新区审核的养老服务补贴金额为准。

（二）项目考核奖励：根据甲、乙双方签订的《书院镇居家养老项目运营方考核奖励方案》（详见附件 1）进行考核并实施。

备注：审计结束，按照审计结果支付考核费用。

第七条 绩效评估

乙方承接服务项目后，由甲方对项目实施情况进行跟踪和监督。项目完成后，甲方委托第三方对此项目进行审计，中标人应积极配合。

第八条 违约责任

1、合同一经签订即为生效，合同期未满，双方不能无故终止合同，如一方无故终止合同，违约方应赔偿对方项目总额的 30%, 如造成对方经济损失的，还应给予经济赔偿：

2、在合同履行过程中，任何一方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿，赔偿金额为项目总额的 30%, 如实际损失高于项目总额的 30%, 则按照实际损失予以赔偿；解决合同纠纷的方式：双方应共同协商解决，如协商不成，提交上海市浦东新区人民法院。

第九条 保密条款

乙方所有项目人员在实施居家养老服务项目过程中，需对服务对象履行保密义务，对了解到的服务对象信息仅限于实施本项目服务时使用，不得用于其它用途，不得擅自泄露或者私自向第三方提供。若违反上述约定，乙方将承担所有法律后果及相应的法律责任。保密义务自本合同签订之日起开始，永久保密。

第十条 清退条款

若乙方出现以下情形之一，甲方有权启动清退程序：

（1）连续两年服务质量评估不合格，甲方需提前 15 日书面通知乙方，乙方有 60 日整改期，整改仍不达标，甲方有权启动清退；

（2）发生重大责任事故并造成恶劣影响的，甲方需提前 15 日书面通知乙方，双方协商解决方案，乙方应在 60 天整改期限内消除影响；若整改仍不达标且协商不成的，甲方有权终止合同。

第十一条 任何一方因故要求变更合同，需提前一个月告知对方经双方协商一致方可变更，双方应另行签订《服务项目补充协议》。

第十二条 本合同终止之后至新合同签订之前，乙方如有意愿继续实施该项目，应照本合同要求继续为甲方提供服务，若乙方与甲方续签合同，该期间发生的服务费计入新合同预算；若乙方未能与甲方续签合同，该期间发生的服务费按本合同约定项目的总金额的日平均价计算，新服务方的项目预算应扣除该期间发生的服务费。

第十三条 本合同未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

第十四条 本合同一式肆份，甲方执叁份、乙方执壹份，具有同等法律效力。本合同甲、乙双方签章之日起生效。

第十五条 合同补充性条款。/

签约各方：

甲方（盖章）：上海市浦东新区书院镇人民政府 乙方（盖章）：上海恒邻社区养老服务有限公司

地 址：上海市浦东新区书院镇新府东路 81 号 地 址：上海市浦东新区康威路 739 号 7 幢 1

层 103 室

授权代表人：方艺蕾 2026年10月10日

授权代表人：吴晓燕 2026年10月12日

签约时间：

签约时间：

附件 1:

书院镇居家养老项目运营方考核奖励方案

一、考核目的

为了提升书院镇居家养老项目的运营质量，鼓励运营方服务创新，确保服务符合上级主管单位的要求，并满足老年人的实际需求，特制定本考核奖励方案。

二、考核指标

上级主管单位考核结果：以每年度上级主管单位对居家养老项目的考核结果为主要依据，考核标准包括服务能力、服务规范、服务监管、服务保障以及资金管理这五大部分。结合服务机构考核的具体标准，特别指出以下几个考核指标：

1、持证率：持有相关资格证书的护理员数量与项目护理员总人数的比例，是机构服务能力的体现。持证率越高，表明机构可以保证项目顺利进行，并保障项目完成的服务品质；

2、投诉率：统计每年度的投诉数量（包括“12345”热线平台投诉及街镇相关部门接到的有效投诉），并计算与项目服务总人数的比例，作为投诉率指标。投诉率越低，表明服务质量越高；

3、满意度：通过定期的客户满意度调查，收集老年人及其家属对居家养老服务的满意度评价。满意度越高，表明服务质量越；

4、服务创新性：评估运营方在服务内容、服务模式、技术应用等方面的创新程度和实际效果。创新性越强，越能满足老年人的多元化需求。

三、考核标准

1、上级主管单位考核结果：达到或超过上级主管单位设定的合格标准；

2、持证率：养老护理员初级证书以上持证率 $\geq 97\%$;

3、投诉率：设定合理的投诉率上限，即年度投诉率不超过 0.5%，超过此上限将视为考核不合格；

4、满意度：设定满意度目标值，即满意度达到或超过 97%，视为考核优秀。

5、服务创新性：服务机构响应上级主管部门的增能要求，结合服务需求研发增值服务，展示出其在增值服务内容创新、新技术运用以及管理模式优化等方面的具体实践，形成一套本土化基础服务与特色服务清单。

四、奖励措施

1、经审核合格的奖励：针对通过上级主管单位考核，且其他考核指标符合考核要求的运营方，同时具备一套获得上级主管单位认可的服务清单的，给予一次性奖励 10 万元。

2、评优奖励：鉴于书院镇居家养老服务项目所取得的显著成果，运营单位在积极争取市、区业务主管单位及相关单位认可该项目在优秀案例、优秀服务团队、优秀项目等方面的荣誉后，给予一次性奖励 10 万元。

五、附则

本方案由书院镇社建办负责解释和修订。

本方案自发布之日起执行，如有未尽事宜，将根据实际情况进行补充完善。

本方案的实施将有效促进运营方在服务创新方面的积极探索和实践，推动书院镇居家养老项目向更高水平发展。