2026 年度、2027 年度石湖荡镇居家养老服务项目的合同

合同统一编号： 11N00247382120261

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：201600

电话：021-57750009

传真：

联系人：徐伟捷

乙方：上海松江区恬润社区服务中心

地址：上海市松江区闵塔路 1751 弄 395 号 4 楼西侧

邮政编码：201617

电话：021-57752807

传真：

联系人：王梦洁

根根据《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 2026 年度、2027 年石湖荡镇居家养老服务项目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 居家照护服务。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、康复辅助等生活照料服务以及紧急救援等其他支持性服务。（详见附件一）

1.2.2 根据服务对象享受的补贴额度，分档享受服务频次。为服务对象实际服务时间不得少于 1 小时，并按质按量完成规定的服务内容，不满 1 小时的不予结算。每月次数不得少于 15 次。

1.3 人员要求

(一)服务员队伍的构成

按照《上海市松江区人民政府办公室关于转发区民政局<关于开展松江区居家养老服务社会化运作改革的指导意见>的通知》(沪松府办[2014]31 号)规定：具有一支合同工和小时工相结合的服务员队伍。

(二)服务员队伍管理

按照《上海市松江区人民政府办公室关于转发区民政局<关于开展松江区居家养老服务社会化运作改革的指导意见>的通知》(沪松府办[2014]31 号)规定：服务机构为服务员队伍管理主体。对于合同工按照《劳动法》行使人员的使用、招聘和退工，对于小时工按照灵活用工形式行使人员的使用、招聘和退工。服务机构行使对人员的考核、待遇发放等日常管理职责。按照“公开条件、自愿报名、统一培训、择优录取”和先培训后录用的原则招聘服务员，把好准入关，坚持持证上岗

(三)人员素质

1、基本要求

(1)具备合法的劳动从业资格;

(2)信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求;

(3)具有符合工作岗位要求的文化程度、接受相关专业知识的技能培训，持有行业认定的证书，持证上岗;无传染病、持有效健康证明及语言表达能力。

2、管理人员

(1)了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定;

(2)掌握管理、经营项目的有关专业知识及专业技术;

(3)具有高中以上文化程度和二年以上养老服务管理工作经历;

(4)每年至少参加 1 次以上管理培训活动。

3、服务人员

(1) 具备与服务内容相适应的岗位技能，必须持证上岗;

(2)无精神病史和各类传染病;

(3)每年在岗培训不少于 10 学时

4、行为规范

(1) 仪表仪容端庄、大方、整洁;

(2) 统一着装、配备工号牌;

(3)提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰;

(4)主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范;

(5)尊老敬老，对老年人富有爱心。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2．1 合同价格

（1）本合同价格为 22455473 元整，大写金额：**贰仟贰佰肆拾伍万伍仟肆佰柒拾叁元整**，此价格为暂定金额，最终按实结算，结算单价为 37 元/小时。项目结算按服务周期内实际服务对象人数及时间，每季度核算费用支付给第三方总费用的 90%，预留每季度费用的 10%，待年度考核合格或第三方测评合格后一次性支付。

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。本

合同的价格为 2 年的合计价格。甲方对乙方进行考核，乙方考核不合格，甲方也有权利根据合同规定终止合同，不承担任何责任。

2．2 服务地点：甲方指定 。

2．3 服务期限

服务时间：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、松江区民政局规定，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 2026 年度、2027 年石湖荡镇居家养老服务项目服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

3.3、乙方应当依照甲方项目需求书的要求和内容、乙方的投标文件、以及评标委员会评审意见等开展项目运作，履行承诺，诚实守信，保证质量。

3.4、乙方应当吸纳原有本地熟悉居家养老服务人员继续从事居家养老服务工作，并按照劳动法律法规相关规定规范用工。

3.5、乙方应当确保对现有居家养老服务对象服务的延续性。

3.6、乙方应当对项目运作制定相应的风险管理措施（如服务对象风险、服务人员风险等等）。

3.7、乙方须培养一支专业的居家养老服务队伍，专业人员每年培训不少于 2 次，持证上岗率达到 90%，按照劳动法律法规相关规定规范用工。

3.8、乙方须为经审核同意符合居家养老条件的服务对象提供每天 1 小时的专业和规范的居家养老上门服务，每月不得少于上门服务 15 次。服务内容为料理家务和生活护理等（具体内容详见附件 1），服务内容完成率达到 100%，服务满意度达到 90%以上。

3.9、乙方须配合甲方组织开展的跟踪随访、抽查、绩效评估、财务审计及项目验收等工作。

3.10、具体验收方案详见招标文件第四章《采购需求-六 验收方案》及合同附件。

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（一般适用于简单的一次性服务项目）

☑分期验收（一般适用于经常性服务项目，应明确期数）

☐分段验收（一般适用于有阶段性成果的服务项目，应明确阶段性成果形成的标准）

☐其它

5.2 验收标准（可另附验收办法或方案）：

项目验收参照招标文件第四章《采购需求-六 验收方案》及合同附件。

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。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约定完成服务验收。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。

5.4 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 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 本合同款项按照以下方式支付：

☐服务完成后一次性支付**（一般适用于简单的一次性服务项目）**

☑分期支付**（一般适用于经常性服务项目）**

本合同分期支付（共分八期，一季度一支付）。项目结算按服务周期内实际服务对象人数及时间，每季度核算费用支付给第三方总费用的 90%，预留每季度费用的 10%，待年度考核合格或第三方测评合格后一次性支付。结算单价为 37 元/小时。

共分 8 期支付：

第 1 期支付 2026 年 2 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日期间费用；

第 2 期支付 2026 年 4 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日期间费用；

第 3 期支付 2026 年 7 月 1 日至 2026 年 9 月 30 日期间费用；

第 4 期支付 2026 年 10 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日期间费用；

第 5 期支付 2027 年 1 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日期间费用；

第 6 期支付 2027 年 4 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日期间费用；

第 7 期支付 2027 年 7 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日期间费用；

第 8 期支付 2027 年 10 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日期间费用。

☐预付款方式

预付款比例为___/___（**一般不超过 30%**），金额为___/____元；

剩余款项采用：☐服务完成后一次性支付

☑分期支付，共分__8____期支付：

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。

7.4 如果实际结算金额超过合同价，则按合同价支付，实际结算金额低于合同价的，则按实际结算的金额支付。

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乙方提供的服务，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，造成本次招标项目无法正常运行，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，造成活动区域内第三方人员事故、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有义务为乙方创造服务工作便利，协助乙方完成服务工作。

8．5 当本次招标项目在推进过程中有特殊情况时，甲方应及时告知乙方有关发生的相关信息，以便甲乙双方及时沟通，采取相应的措施，以确保本次招标项目的后续进行。

8．6 如果甲方因工作需要对原有 2026 年度、2027 年石湖荡镇居家养老服务项目进行调整，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。

8．7 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及内容的要求，有权利要求甲方提供工作便利。在处理紧急服务时，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预期及质量的，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。

9．6 乙方在履行服务时，发现 2026 年度、2027 年石湖荡镇居家养老服务项目过程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 2026 年度、2027 年石湖荡镇居家养老服务

项目正常运行。

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服务质量的，且这个第三方不在活动内容设定内，应事先征得甲方的同意，双方协商由此产生的费用。

9.8 严格按照本服务协议约定实施服务项目,并有权获得项目经费;未经书面同意，不得擅自向其他组织和个人转让项目。

9.9 在项目实施过程中须接受甲方和上海市松江区养老服务发展中心对服务项目的监管，并自觉接受各级财政和审计等部门的检查，提供相关的资料。

10．补救措施和索赔

10．1 甲方有权根据乙方造成的损失向乙方提出索赔。

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补救措施，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，甲方有权在合同款中扣除履约延误赔偿，或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 15%作违约金。

16．4 乙方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。

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 本合同连同附件一式肆份，甲方执叁份，乙方执一份。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括：开标一览表，招标文件、投标文件、《附件一：2026、2027 年居家养老服务计划》、《附件二：松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标》、政府采购履约验收书。

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：

1. 有不明事宜以招标文件为准。

2、

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2026年01月23日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2026年01月26日

合同签订点：网上签约

政府购买服务供应商廉政承诺书

（参考版）

承诺单位：上海松江区恬润社区服务中心

服务项目：2026 年度、2027 年石湖荡镇居家养老服务项目

购买单位：上海市松江区石湖荡镇人民政府

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：

附件一：

2026、2027年

居家养老服务计划

服务类型	**服务内容**
生活护理	个人卫生护理包括：洗发、梳头、洗脸、剃胡须、修剪指（趾）甲、洗手洗脚、理发
助餐服务	集中、上门送餐
助浴服务	上门助浴、外出助浴、擦浴
助洁服务	卧室、厨房、卫生间、窗面及家具等清洁
洗涤服务	集中、上门清洗衣物、床上用品等
代办服务	代购、代领物品、缴纳费用
助行服务	陪同散步、陪同外出
康复辅助	个体康复：按摩、辅助运动、卧位护理、辅具使用等
相谈服务	谈心、读报等
助医服务	陪同就医、代为配药
特色服务	药物提醒、天气提醒

附件二：

松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求
服务机构管理（36 分）	制度管理（14 分）	制度建设（4 分）	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。	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（占总资金 50%以上），（2 分） 3、资金发放及时，发放手续不规范（占总资金 30%以上（1 分）

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求
服务机构管理（36 分）	财务管理（8 分）	原始凭证管理（2 分）	各类原始凭证合法、合规。附件依据充分。	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） 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） 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）
		措施管理（3 分）	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）。	1、按规定执行相关会计制度（1 分） 2、有完善的财务制度并按制度执行(1 分） 3、聘有财务专职人员（1 分）
	人员管理 （5 分）	专业人员配备（2 分）	根据机构的服务范围与工作要求，有持专业执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）、养老护理员、健康照护等执业资格证书。持证率达 100%;	持证率不足 100%，95%以上扣 1 分，95%以下扣 2 分。
		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，以此外类推
		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、服务对象基本信息、监护人联系方式。	服务对象档案每少一项扣一分，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。

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求
服务质量管理（34 分）	长护险服务（16 分）	服务频次及时间（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。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
		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。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
		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。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
		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。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
	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、康复辅助等十项服务内容。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
		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。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
		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。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
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。	按四个季度的日常考核的平均分值折算

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）	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、派发工单；工单结算；工单变更操作等。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
	手机 APP 的管理和操作（8 分）	手机 APP 的管理和操作（8 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； 4.APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。	按四个季度的日常考核的平均分值折算
小计				
扣分项			有效投诉	全年每发生一例有效投诉，在小计得分的基础上再扣 5 分。
			无证从业	发现无证人员从事养老护理员工作的，每发现一名，在小计得分的基础上扣 2 分。
合计				

政府采购履约验收书

<table>
<tr><td colspan="8">一、验收方案</td></tr>
<tr><td colspan="8">（一）项目基本情况</td></tr>
<tr><td>采购人名称</td><td colspan="2"></td><td>供应商名称</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="2"></td><td>合同编号</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>合同签订时间</td><td colspan="2"></td><td>合同规定验收时间</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>项目类型</td><td colspan="2">☐货物/☐服务/☐工程</td><td>合同金额</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="8">（二）验收方式与方法</td></tr>
<tr><td>验收方式</td><td colspan="2">☐一般验收程序/
☐简易验收程序</td><td>选择简易验收理由</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>验收方法</td><td colspan="2">☐一次性验收/☐分段验收/☐分期验收</td><td>选择非一次性验收理由</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">大型或复杂项目</td><td colspan="2">☐是/☐否</td><td rowspan="2">邀请本项目其他供应商</td><td colspan="4">☐是/☐否</td></tr>
<tr><td>参与验收检测机构名称</td><td></td><td>参与验收供应商名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">向社会公众提供的公共服务项目方式</td><td colspan="2">☐是/☐否</td><td rowspan="2">采购人、使用人分离项目</td><td colspan="4">☐是/☐否</td></tr>
<tr><td>参与验收服务对象</td><td></td><td>使用单位名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="8">（三）验收人员组成</td></tr>
<tr><td>验收小组总人数</td><td></td><td>专业技术人员人数</td><td></td><td>实际使用人人数（如有）</td><td></td><td>其他验收人员数量</td><td></td></tr>
<tr><td>验收人员姓名</td><td colspan="3">工作单位</td><td>职 称（专业）</td><td colspan="2">联系方式</td><td>备注</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="8">（四）验收主要指标和标准</td></tr>
<tr><td>序号</td><td>名称</td><td>合同履 约</td><td>货物型号规格、标准</td><td>数量</td><td colspan="2">单价</td><td>金 额</td></tr>
</table>

（参考模板）

		时间、地点、方式	及配置等（或服务和工程内容、标准）			

二、验收情况

分期情况	共分____期，此为第____期验收		分段情况	共分___段，此为____阶段	
第三方参考情况说明	评价对象	评价结果	理由		签字
	检测机构	□合格 □不合格			
	其他供应商	□合格 □不合格			
	服务对象	□合格 □不合格			

货物类验收内容及验收情况	评价内容	评价情况	理由	评价内容	评价情况	理由
	货物清单	□合 格 □不合格		品牌、型号、规格、数量及外观质量	□合 格 □不合格	
	技术、性能指标	□合 格 □不合格		运行状况及安装调试	□合 格 □不合格	
	质量证明文件	□合 格 □不合格		售后服务承诺	□合 格 □不合格	
	安全标准	□合 格 □不合格		合同履约时间、地点、方式	□合 格 □不合格	

服务类验收内容及结果	评价内容	评价情况	理由	评价内容	评价情况	理由
	服务质量	□合 格 □不合格		服务进度	□合 格 □不合格	
	人员、设备配备情况	□合 格 □不合格		安全标准	□合 格 □不合格	
	服 务 承 诺 实现	□合 格 □不合格		合同履约时间、地点、方式	□合 格 □不合格	
工程类验收内容及结果	评价内容	评价情况	理由	评价内容	评价情况	理由
	服务质量	□合 格 □不合格		服务进度	□合 格 □不合格	
	人员、设备配备情况	□合 格 □不合格		安全标准	□合 格 □不合格	
	服 务 承 诺 实现	□合 格 □不合格		合同履约 时间、地点、方式	□合 格 □不合格	
三、验收结论						
存在问题和改进意见						
验收小组意见	验收结论性意见： □合 格 □不合格 其他需要说明的事项：					
	有异议的意见和说明理由： 签字：					

采购人意见： 经办人：　　负责人：　　（盖章） 年　月　日	供应商确认： 供应商盖章或授权代表签字： 联系电话： 年　月　日

注：该表为履约验收书的综合性参考模板，验收组织机构可以根据工作实际进行调整。