

居家养护 B (欧阳、曲阳、江湾、凉城)

合同

合同统一编号： 11N42508404320252802

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市虹口区残疾人事务服务中心

地址：上海市虹口区广中支路 22 号

邮政编码：200083

电话：021-66531222

传真：021-66531222

联系人：曹秋燕

乙方：上海恒享寿养老服务有限公司

地址：上海市虹口区邯郸路 173 号 5 号楼 2 楼

邮政编号：200437

电话：021-65307870

传真：021-65307870

联系人：徐霄云

开户银行：招商银行股份有限公司上海控江路支行

账号：121937259610801

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：

一、服务项目内容：

服务人员根据服务对象情况，上门为其提供每月日均1小时的家庭生活照料等服务，并不断对服务进行完善和改进，按照需求方或服务对象根据实际情况提出的合理化需求提供相关服务。

二、服务项目期限：

服务期限：自2026年1月1日起至2026年12月31日。

三、甲方责任：

1. 项目正式启动前：甲方于合同签订后将乙方负责的居家养老服务残疾人情况及相关资料交付给乙方，以便乙方及时做好居家养老服务各项准备工作。
- 2.项目实施过程中：如乙方在残疾人居家养老服务工作中，遇到需要甲方协调帮助的相关事宜，乙方向甲方提出申请后，甲方在可行范围内给予必要的支持。

四、乙方责任：

- 1.乙方应建立服务对象个人档案，作好相关服务记录，如遇特殊情况，及时反馈甲方。
- 2.乙方应每月向需求方提供服务情况明细报表及工作台账、服务签到表的电子档案。
- 3.乙方应每月对服务对象进行电话或上门回访，确保服务到岗率及质量满意度。
- 4.乙方应建立完善的考勤系统，定期抽查服务人员实际服务情况，避免假签到等虚假服务的情况。
- 5.乙方应对因服务工作发生的投诉、纠纷等情况，需积极主动采取措施进行处置。
- 6.乙方员工管理

(1) 员工管理应采用自主招聘方式，实行定岗定责的绩效考核管理办法，对重大节日上岗的服务员，给予一定奖励，确保服务不间断，建立健全各级管理人员和服务人员岗位职责。

(2) 应有员工培训计划，对员工实行入职、专业、技能、再教育、规章制度等培训，既能有效提高员工服务技能及业务水平，同时培育有爱心、有素质、有技能的员工队伍，员工岗前培训率必须达到 100%；

(3) 具备完善系统的管理制度，执行岗位职责考核制度，在实际工作中能够有效确保服务质量和服务安全；

(4) 乙方依法与服务人员建立规范的劳动关系或劳务派遣关系，执行符合国家规定的保险制度，并为服务人员购买服务意外保险；负责承担、处理双方约定的工作范围内发生的用工风险和事件；

(5) 严格安全管理，高度注重服务全过程安全工作，必须要有细致规范服务工作流程和守则，建立安全教育制度，设置安全责任员。需负责服务人员的安全管理，服务人员需遵守相关岗位的规章制度并定期接受服务岗位技能培训；

(6) 乙方需提供应急事项处理方案并给予确切响应时效及相对对策；

(7) 乙方负责服务人员的薪酬及奖励发放；

(8) 按照沪残联规〔2025〕8号、沪民规〔2024〕1号文件精神规定，向服务人员支付服务补贴。需求方有权根据相关政策及人员变化，随时调整服务对象数量和具体人员。

7. 乙方服务人员

(1) 服务人员上门服务前需提前与服务对象进行预约，确保服务对象能按时享受服务；

(2) 服务人员在服务过程中应穿着整齐，佩戴工作胸牌；

(3) 服务人员应具备专业服务能力及责任心，按标准认真完成相关服务工作；

(4) 服务人员每次上门服务需进行考勤记录，并在服务完成后得到服务对象的签收确认及满意度评分。

8. 人员保障

(1) 团队要求：乙方方管理人员自身具备独到见解和相关管理经验，具有

很强组织协调能力、沟通能力和执行能力。需为该项目配备专业服务团队，团队人员应相对固定，相关岗位应持证上岗。

(2) 项目负责人要求：为本项目配备项目负责人 1 人，项目负责人应具有 3 年以上类似工作及管理经验。

(3) 服务人员：每位服务人员需持有效身份证件、健康证及家政人员上岗证。若服务对象人数有所增加，应根据本项目服务内容和范围，相应增加家政服务人员数量，确保家政服务人员与服务人次相匹配。

9. 其他招投标文件、网签合同确定的乙方服务内容。

五、考核

项目末期，需求方将以查看中标供应商工作台帐、抽取拨打残疾人电话听取意见等方式，对中标供应商的服务次数、服务质量进行评估。供应商需对评估时提出确实存在的问题和不足进行整改。

六、项目经费及支付方式：

1. 合同总价格为人民币 **4751200** 元（大写：**肆佰柒拾伍万壹仟贰佰元整**）

2. 合同签订后，乙方需要向甲方支付合同总金额的 10% 作为履约保证金。支付方式为银行转账。

3. 甲方在收到履约保证金以及乙方开具的发票后 30 天内向乙方支付合同总金额的 70%。2026 年 11 月中旬前，甲方在收到乙方开具的发票后向乙方支付剩余 30% 的合同款。合同期满后，甲、乙双方需核对实际服务时长并根据实际履行情况计算费用，如经结算实际应付费用小于甲方已付费用的，乙方需向甲方退还甲方可在履约保证金中扣除差额部分；如实际应付费用超过甲方已付费用的，甲方无需额外支付，仅需按合同约定金额即人民币 **4751200** 元（大写：**肆佰柒拾伍万壹仟贰佰元整**）确认即可。

4. 履约保证金说明：如乙方不按本合同的规定履行合同义务，甲方有权扣除履约保证金。履约保证金不足以抵偿甲方损失的部分，甲方可向乙方进一步索赔。因乙方违约扣除履约保证金后，乙方应在一个月内将扣除的履约保证金补交给甲方。乙方不按合同约定支付履约保证金的，视为乙方违约，甲方有权单方面解除合同且无需承担任何违约责任。

5. 履约保证金退还：甲方在合同期满后对乙方的工作进行验收，如验收通过，

则无息退还履约保证金；如未通过，甲方有权直接扣除乙方的履约保证金并按照乙方的过错程度追究违约责任。

6.2026年11月中旬前，甲方向乙方支付剩余30%的合同款；并在合同期满后对乙方的工作进行验收，如验收通过，则无息退还履约保证金；如未通过，乙方需根据合同及投标响应文件内容进行限期整改；如无法完成整改，甲方有权扣押乙方的履约保证金，并按照乙方的过错程度追究违约责任。

7.每次付款甲方将通过银行转账的方式转入乙方银行收款账户，乙方收款账户信息：

单位名称：**上海恒享寿养老服务有限公司**

开户银行：**招商银行股份有限公司上海控江路支行**

账号：**121937259610801**

七、违约责任：

1.乙方存在下列行为的，视违约情形，每发生一次按合同总价的0.5%至30%支付违约金：

- (1) 乙方提供服务不符合要求的；
- (2) 拒绝、阻碍、不配合甲方考核的；
- (3) 未经甲方书面同意，未按约定使用服务费用的；
- (4) 违反知识产权和保密条款的；
- (5) 乙方服务人员收到服务对象合理投诉的，没有及时整改的；
- (6) 对于甲方的要求或整改意见拒绝执行的；
- (7) 其他违反本合同、招标文件、投标文件及其他合同组成部分约定的。

2.乙方服务期间届满后，如有遗漏服务项目的，乙方应当向甲方返还相应的服务费用外，还应当根据违约程度向甲方支付合同总价5%--30%的违约金。

3.相关服务内容约定期限的，如乙方逾期提供相关服务，需支付自逾期之日起至实际履行之日止的违约金（以相应服务费为基数，按同期全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率的4倍计算）。

4.甲方无正当理由逾期付款的，需支付自逾期之日起至实际履行之日止的的违约金（以相应服务费为基数，按同期全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率的 4 倍计算）。

5、上述违约金不足以弥补守约方损失的，则违约方还应根据实际损失向对方进行赔偿。乙方违约的，甲方有权从应支付的服务款项中直接予以抵扣。

八、合同转让和分包

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。

九、合同生效

1.本合同在合同各方签字盖章后生效。

十、合同解除:

1.甲乙双方协商一致可书面解除合同。

2.乙方具有下列情形之一的，甲方有权单方解除合同：

(1) 乙方违反合同约定，甲方要求乙方整改后，乙方拒绝整改，或乙方超过甲方限定期限 15 日未完成整改，或乙方经 2 次整改仍不符合合同约定；

(2) 乙方拒绝甲方考核，或拒绝甲方验收、审计等工作的；

(3) 乙方丧失服务能力、相关资质、解散或其他无法履行合同的情形的；

(4) 乙方擅自将全部或部分工作转交他人完成的；

(5) 乙方有其他违约行为，经甲方书面催告后仍不改正的。

3.合同解除不影响违约责任承担。

十一、争议解决:

1.如合同发生争议的，甲乙双方应友好协商解决，协商不成的，由虹口区人民法院诉讼管辖。

十二、附则:

1.2026 年虹口区残疾人居家养老服务项目合同包括以下组成部分，各组成部分之间存在冲突的，按以下顺序解释：（1）本合同（2）中标通知书（3）招标文件及其附件（4）投标文件及其附件（5）标准规范及技术文件（6）其他与本合同有关的文件。

2.本合同一式三份，甲乙双方各执一份，交同级政府采购监管部门备案一份。

补充条款

1:本合同原第四条“乙方责任”第6款“乙方员工管理”第（8）项更改为
“按照沪残联规〔2025〕8号、沪民规〔2024〕1号文件精神规定，向服务人员
支付服务补贴。需求方有权根据相关政策及人员变化，随时调整服务对象数量
和具体人员及服务内容等。”

（以下无正文）

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

2025年12月30日

乙方（签章控件）：

法定代表人：陈和昶（男）

2025年12月30日

合同签订点：网上签约