

高新区政府购买居家养老助餐服务 合同书

甲方： 合肥高新技术产业开发区农村工作局

法定代表人： 卫 炜

地址： 合肥高新区皖水路 252 号

联系电话： 0551-65393926

乙方： 安徽省社家健康养老产业集团有限公司

法定代表人： 李志强

地址： 合肥市瑶海区铜陵路 1 号左岸名苑 3 至 6 栋商 266

电话： 0551-65588999/15956900899



为了扩大居家和社区养老服务有效供给，激发养老服务市场主体活力，满足特定老年人群的基本养老服务需求，根据《民政部关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）、《安徽省人民政府办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（皖政办〔2018〕1号）、《合肥市人民政府关于加快发展养老服务业的意见》（合政〔2015〕209号）、《合肥市政府购买居家养老服务实施方案》（合政办〔2020〕11号）等文件要求，合肥市民政局分别建立了康复保健、助餐、家政服务3类市级服务机构库，各区民政局在3类市级服务库中各选择至少2家服务机构，签订服务合同，建立区级服务机构库。

根据市级服务机构库目录，结合高新区实际，通过积极考察筛选，甲方确定乙方作为高新区政府购买居家养老助餐服务机构，为明确甲、乙双方权利义务，经协商一致，特订立本合同。

第一章 总则

第一条 乙方在高新区区域范围内组织实施开展政府购买居家养老助餐服务工作，以《合肥市政府购买居家养老服务项目清单》（详见附件1）中助餐服务项目、服务标准、服务价格为参考，为本区服务对象提供居家养老助餐服务。

第二条 乙方为服务对象提供居家养老助餐服务时，接



受高新区居家养老服务电子券作为结算凭证，并根据规定进行服务费用结算。

第三条 服务对象

具有高新区户籍且常住的 70 周岁以上（含 70 周岁，下同）低保老人、70 周岁以上空巢老人（无子女）、90 周岁以上高龄老人。

第四条 服务标准

服务对象每月可享受市值 600 元的政府购买居家养老服务补贴。补贴以虚拟服务额度形式，发放至市养老服务综合平台服务对象个人账户，由服务对象或者其委托人自行选择服务机构提供服务，通过市养老服务综合平台进行结算和管理。服务对象个人账户实行季度清零制度，不结转、不继承，过期未发生和未使用的服务额度自动清零。

第二章 权利义务

第五条 甲方权利

（一）甲方有权对乙方的助餐服务数量、质量和服务流程进行监督检查，发现违规情况时，要求乙方及时调查、限期整改，对相关人员（单位）作出相应处罚、处理。

（二）对服务对象投诉举报的乙方违规服务行为进行调查处理。

（三）建立服务机构市场退出机制



乙方存在以下行为的，甲方根据合同约定，采取约谈、督促整改、暂停资金结算等措施；情节严重的，暂停合同履行。

- 1、不按承诺提供服务或者服务质量低于行业标准；
- 2、接到服务对象投诉拒绝处理；
- 3、一年内多次被服务对象投诉，经核实责任在服务机构 3 次以上；

- 4、不按规定程序录入服务工单和结算；
- 5、实际服务内容和申报服务内容不符；
- 6、以其他服务代替指定服务；
- 7、泄露服务对象个人信息，侵犯服务对象合法权益；
- 8、采取不正当竞争手段，谋取不正当利益；
- 9、违反合同约定或者其他违规行为。

乙方存在以下行为的，甲方一经查实，可依法依规停止乙方服务工单申报和资金结算，暂停合同履行 1 个季度至 1 年；情节严重的解除合同。

- 1、提供虚假准入信息；
- 2、不按规定提供服务，套取现金或者将老年人服务额度转移间接套取服务补贴资金；

- 3、冒用老年人资料提供虚假服务；
- 4、服务满意率未达到 90%；
- 5、其他被认定为严重扰乱管理秩序的行为。

（四）建立“事中监管”机制

甲方委托第三方评估机构，制定助餐服务具体监管方



案，采取抽单、随机检查等方式，重点对服务真实性、服务质量、服务满意度等情况进行事中监管。

第六条 甲方义务

（一）根据乙方实际需要，在协商一致的前提下，可将本区内社区养老服务机构提供给乙方使用，乙方要与社区养老服务机构所属单位签订具体协议。

（二）将本区域内购买服务对象信息提供给乙方，在保护老人合法权益的同时，协助乙方与老人签订服务协议，便于乙方开展助餐服务工作。

（三）在乙方依法进行正常服务活动受到限制和干扰时，负责予以协调处理。

（四）在本合同签订后将乙方作为助餐服务机构的信息在辖区内公布。

（五）按相关规定结算乙方服务费用。

（六）应乙方要求，乙方配备一人在甲方提供的办公场所驻点办公，甲方应予以配合。乙方人员需要具备三年及以上驾龄、熟练运用办公软件等，乙方须为其配备办公家具，电脑、打印机、交通工具及其他必备设施，并按照甲方工作作息制度由甲方进行管理、考核。

第七条 乙方权利

（一）按结算规定获得服务费用。

（二）乙方合法自主经营权不受干涉。

（三）乙方在征得甲方同意后，可以发布有关信息。

（四）有权就下列事项向甲方进行举报：



1、社区服务中心、村居干扰、限制乙方在其覆盖范围内依法依规开展助餐服务活动；

2、社区服务中心、村居工作人员存在故意刁难，态度恶劣或以权谋私或不当行为的。

第八条 乙方义务

（一）在坚持公益性的基础上，保证为政府购买居家养老服务对象提供助餐服务，不得以任何理由拒绝规定范围内的助餐服务。

（二）乙方不得将社区养老服务设施承包、出租给个人或机构使用，不得改变其用途。

（三）与服务对象签订服务协议，协议中明确告知服务和投诉监督电话，服务协议按季度汇总报甲方。

（四）乙方保证其助餐服务人员具备相应的服务专业资质和素质，能够胜任本合同约定的服务工作，并报甲方备案。如乙方的服务人员对服务对象的人身、财产造成侵害，乙方应按相关法律、法规承担民事赔偿责任，甲方不承担民事赔偿责任。

（五）乙方不得以政府部门的名义强行为居家养老服务对象提供服务，不得在服务过程中侵犯服务对象的权益及隐私。

（六）乙方提供服务应态度和蔼、文明礼貌、敬老爱老，尊重服务对象的隐私权、名誉权，虚心接受服务对象提出的正当建议、意见和要求。乙方在提供服务的过程中应接受甲方及其委托单位、人员的监督管理，不得回避监督、弄虚作假



假。乙方在服务过程中发现服务对象遇到危险（突发疾病等）有救助的义务。乙方在服务过程中，服务对象遇到紧急的困难，乙方有提供帮助的义务。

（七）乙方应建立服务记录服务对象知情确认制度，服务对象无法确认的，由其子女或其他具有赡养抚养关系的人代为确认。

（八）乙方应建立服务跟踪回访记录制度，不断改进服务质量，提高服务满意度。

（九）乙方在服务期间，不得以政府名义或替其他商业组织向服务对象推销保健器材、药品、食品等商品，一经发现视情节严重程度，给予相应处罚。

（十）为扩大社会影响，提高服务对象满意度，乙方需每周提供服务活动宣传素材 1 篇（图文并茂），每月在市级以上媒体刊发服务稿件 1 篇。

（十一）相关部门在对高新区政府购买居家养老服务进行考核时，乙方需指派专人全程予以协助。

第三章 服务方式及费用结算

第九条 服务方式

乙方派出服务人员到服务对象指定或约定的住所（高新区内）进行上门服务，按时、按质、按量完成。乙方向服务



对象提供完毕当次服务后，服务对象向乙方服务人员出示合肥市居家养老服务账户二维码，扫码支付与服务项目等值的服务金额，超出部分由服务对象个人自付。

第十条 费用结算

本次合同依据发生金额据实结算。

甲方将根据《合肥高新区政府购买居家养老服务资金结算暂行办法》中的考核结果(即按每月的居家养老服务对象总人数 $\times$ 600元/月/人 $\times$ 考核结果(%))=实际支付的结算金额)向乙方支付费用，一月一结算，过期作废，甲方在结算时有权从中扣除乙方罚款金额。对于乙方当月服务不合格的，在二次服务考评通过的，由甲方向乙方予以支付。

乙方凭合肥市养老服务管理平台上的电子结算报表与甲方结算，具体方式参照《合肥高新区政府购买居家养老服务资金结算暂行办法》(简称结算办法)，合肥高新区资金结算绩效考核表实行百分制，农村局及各中心均占20%比例，各中心填写《合肥高新区政府购买居家养老服务评价表》，经由服务商确认后，上报农村局，农村局进行汇总，计算分值，按照分值比例乘以电子结算报表中的合计金额，得出最终支付金额，95分以上(含95分)全额支付服务费用，95分以下扣除差额部分支付，(如当月汇总得分为94分，电子结算报表中的合计金额为21万元，那么实际的支付金额为 $210000 \times 99\% = 207900$ ，即20.79万元)。所扣除资金由服务商为居家养老服务对象开展二次服务，二次服务方案由服务商



提供，中心和社居委审核。二次服务后，中心和社居委进行再次评估，评估合格后于次月发放扣除资金；再次评估不合格，扣除资金将不予发放。

各中心连续3个月对居家养老服务评分低于12分，乙方应及时更换服务站站长；合肥高新区连续3个月对居家养老服务评分低于75分，将终止合同，更换服务商。

第四章 违约责任及争议解决方式

第十一条 违约责任

（一）乙方如违反本合同约定内容，甲方将采取约谈、督促整改、暂停资金结算、停止其服务工单申报和资金结算等措施；情节严重的，暂停合同履行1个季度至1年或解除合同。

（二）乙方工作人员如故意或过失侵害服务对象民事权利，乙方按照法律规定承担赔偿责任，甲方不承担赔偿责任。

第十二条 争议解决方式

甲乙双方因本合同履行发生纠纷应友好协商解决，协商无法达成一致可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第五章 附则

第十三条 本合同有效期2年，从2021年1月1日至



2022年12月31日止,合同到期后视第三方绩效评估结果情况可续签一年,如遇政策调整根据政策执行。

第十四条 合同未尽事宜,双方可签订补充协议,具有同等法律效力。

第十五条 本合同一式肆份,甲、乙双方各执贰份。

甲方(签章):

法人代表签字或签章:

日期:



[Handwritten signature]

乙方(签章):

法定代表签字或签章

日期:



附件 1:

合肥市政府购买居家养老服务项目清单

服务类别	服务项目大类	服务项目小类	编号	服务项目细类	合同参考价	备注
康复保健服务	功能训练	日常生活能力训练	1	饮食动作训练	20 元/次	
			2	脱穿衣服训练	20 元/次	
			3	整洁梳洗训练	20 元/次	
			4	咀嚼吞咽辅助训练	20 元/次	
			5	语言障碍功能辅助训练	20 元/次	
		平衡训练	6	移位训练	20 元/次	
			7	使用助行器训练	20 元/次	
			8	上下楼梯训练	20 元/次	
			9	轮椅使用训练	20 元/次	
		益智训练	10	手工训练	24 元/次	
			11	文娱和学习训练	30 元/次	
	推拿按摩		12	部分肢体	50 元/30 分钟	
			13	全身	80 元/30 分钟	
	灸法		14	艾条灸理法	40 元/30 分钟	
助餐服务	餐饮服务	送餐入户	15	一荤、一半荤、一素	10 元/份	
			16	一荤、一半荤、两素	12 元/份	
			17	一荤、两半荤、一素	15 元/份	
			18	面点	不高于市场平均价	
		社区老年食堂（助餐点）内就餐	19	老人根据需要自由选择	根据助餐机构实际价格执行	
家政服务	个人卫生服务	上门助浴	20	半自理老人	50 元/次	
			21	失能老人	100 元/次	
		站点助浴	22	自理老人	20 元/次	
			23	半自理老人	40 元/次	



服务类别	服务项目大类	服务项目小类	编号	服务项目细类	合同参考价	备注
家政服务	个人卫生服务		24	失能老人	80 元/次	
			25	理发	20 元/次	
			26	口腔护理	30 元/次	
			27	协助更衣	15 元/次	
			28	面部清洁和梳头	15 元/次	
			29	指甲修剪	20 元/次	
	住家型		30	生活照料、日常家务、做饭等	120-150 元/天	
	早出晚归型		31	生活照料、日常家务、做饭等	100-120 元/天	
	临时钟点工		32	买菜做饭	35 元/小时	
			33	房间整理	35 元/小时	
			34	清洗衣物、窗帘等	35 元/小时	
			35	代购代买	15 元/小时	
	室内保洁		36	居室日常保洁	35 元/小时	不含灯具、建筑垃圾清运、地毯清洗
	陪同就医服务		37	协助监护人陪送老年人到医院或者代为取药	15 元/小时	
	生活陪伴		38	陪同老人外出访友，参加社会活动等	15 元/小时	

