

长丰县政府购买居家养老服务 务项目合同

项目名称：长丰县政府购买居家养老服务

项目编号：2024ACCFZ00040

甲方（采购人）：长丰县民政局

乙方（中标人）：安徽省社家老年服务中心

签订地：长丰县民政局会议室

签订日期：2026 年 3 月 24 日

甲 方：长丰县民政局

乙 方：安徽省社家老年服务中心

根据《合肥市政府购买居家养老服务实施方案》（合政办〔2025〕24号）、合肥市民政局、财政局《合肥市居家和社区基本养老服务提升行动项目工作方案》（合民〔2021〕87号）和《关于扩大居家养老服务等补贴对象范围的通知》（合民〔2021〕119号）文件要求，长丰县民政局通过公开招标，确定乙方作为合肥市长丰县政府购买居家养老服务机构。依据《中华人民共和国老年人权益保护法》《中华人民共和国民法典》，为明确合同双方权利义务，经协商一致，特订立本合同。

第一章 服务名称及内容

第一条 项目名称：长丰县政府购买居家养老服务

第二条 项目地点：长丰县

第三条 服务对象：

1、长丰县户籍60周岁以上（含60周岁）低收入且中度失能（含）以上的老年人；

2、水湖镇70周岁以上低保老人、空巢老人、特困人员及90周岁以上高龄老人），提供助餐、助洁、助行、助浴、助医、康复、巡访关爱等居家养老上门服务（以上人群不叠加享受政策）。

第四条 服务内容和 service 要求

（一）服务项目

以合肥市政府办《合肥市政府购买居家养老服务实施方案》、合肥市民政局《关于扩大政府购买居家养老服务保障范围的试点方案》中规定的助餐、助洁、助行、助浴、助医、康复、巡防关爱等居家养老上门

服务内容为指导，以满足老年人最基本生活需求为基础，为居家老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉等上门服务和 24 小时紧急服务等，服务信息在县级信息平台有详细记录。养老服务机构应为服务对象制定风险预案，服务前做好各项服务安全预案与事项告知，并对上门服务团队和服务质量持续进行评估，定期开展老年人及其家属满意度调查。

1、线上服务

每月对服务对象进行线上主动关爱服务，提供 7*24 小时的紧急呼叫服务，为政府购买服务对象配备 SOS 紧急呼叫设备，线上服务费每人每月 30 元。（30 元钱上费用只针对失能和半失能老人群体享受）。提供老年人基础信息收集、建立老年人基本信息和健康档案、紧急援助（应急救援）、主动关爱等服务；

（1）按照采购人要求提供智慧养老信息服务平台用于线上服务，对服务对象提供服务预约等线上服务，信息平台具备居家养老上门服务过程中全流程监管、回访等；

（2）提供一键紧急按钮接入服务：

为有需求的政府购买服务的老人配备一台具有双向语音通话功能的 SOS 紧急呼叫设备，包含每月不低于 50 分钟语音通话流量，接入供应商平台提供 7*24 小时紧急呼叫服务；养老信息平台呼叫中心全天候 24 小时即时应答，免费为基础服务对象及家属提供信息服务，协助处理紧急救援。

（3）根据老人的需求，定期电话回访、短信回访及上门回访，对老人进行心理关爱、节日问候、生日电话祝福、天气提醒，了解老人的服务需求。除老人明确要求以外，保证每月至少一次主动关爱（含生日问候）；对于老人明确提出的上门回访需求以外，每周至少与服务对象联

系 1 次，对于异常问题及时向老人亲属、民政部门及时反映；

(4) 开通本地养老服务热线号码，为本县老年人提供出行、购物、健康、生活等方面服务，享受合作联盟商家优惠的商品及服务；

(5) 有义务接听或转接打入平台的非特定老人求助电话，并尽力给予帮助；

(6) 医疗保健类：为老年人提供疾病防治、康复护理、陪诊就医、健康教育、家庭病床、临终关怀等服务；

(7) 精神慰藉类：为老人提供亲情慰藉、聊天谈心、协助交友、节假日或纪念日关怀、日常心理疏导等服务；

(8) 文化娱乐类：为老年人提供文艺、体育、棋牌、健身、知识讲座等服务；

(9) 法律维权类：为老人提供法律咨询、法律援助、司法维权及维护老年人的赡养、财产、婚姻等合法权益的服务。

2、线下服务

合肥市居家上门服务项目及收费标准如下（若省、市出台规范性文件，则以最新文件为准）：

服务类别	服务项目	编号	服务内容明细	合同参考价格和时长	服务频次	备注
	送餐入户	1	不少于一荤、两半荤、一素，特殊饮食需求与送餐机构协商抵扣15元	不高于15元/份，特殊饮食需求价格由送餐机构制定	每日限两份以内	每日调整菜单根据预约配送，面食每月限送2次
	助洁服务	2	洗漱、理发、剃须、修剪指（趾）甲等局部身体清洁	20元/次	每周限一次	每次不低于30分钟，由养老护理员服务
	助浴服务	3	服务机构上门为老人助浴	100元/60分钟	每日限一次	经助浴专业培训人员或者养老护理员服务
		4	老人前往服务机构接受助浴	60元/60分钟	每日限一次	经助浴专业培训人员或者养老护理员服务

	日常家政	5	生活照料、日常家务、买菜做饭等,可根据服务对象身体状况、服务时间等协定内容	35元/次 200元/天(白天)		每次不低于60分钟,参考家政市场价格和服务标准,由家政服务员服务
	室内保洁	6	居室日常保洁,除尘、拖洗地面、清洁玻璃及纱窗,可根据房屋面积等协定时长	35元/次	每周限一次	
	委托代办	7	提供代办、代缴、代订、代申请等综合服务	30元/60分钟	每日限一次	每超半小时增加60%价格,根据时间结算,由取得服务资格或者经过专业培训人员服务
	远程服务	8	接受老年人电话呼叫和紧急求助	30元/月		由接受应急处置培训人员服务
巡防关爱	巡防关爱	9	定期探望老人、询问身体状况及服务需求,并向老人宣传电信诈骗等信息	免费		针对独居老人,必须做到每天都要入户巡防
信息服务	信息服务	10	政策咨询、天气情况、交通问路等	免费		

3、居家养老服务信息管理系统建立及运营

乙方需提供符合采购人需求的居家养老服务软件系统投入本项目的使用,合同期内免费向采购人提交软件系统的使用权及软件免费维护、免费升级、数据保存。乙方使用的居家养老服务软件系统必须能符合采购人的要求,并按照采购人的要求提供数据上传和信息共享。乙方拥有的软件系统需对上门服务、呼叫中心服务的所有环节实施智能化运营和管理,并对各类数据进行归集和分析,对各类服务进一步持续优化。

乙方须在满足平台正常顺畅运营和总体发展功能需要的基础上,对采购人要求的模块免费进行系统开发、升级和改造。

养老服务信息管理系统须具备以下功能：

序号	服务要求	功能描述
1	管理养老服务大数据	可以通过平台将老人的个人数据、服务数据、健康数据等各类信息进行大数据管理。此类数据除了能够进一步服务好长丰县老年人，也为采购人制定、执行养老服务政策提供相关数据支撑。
2	紧急救助及呼叫服务	支持对老人进行远程看护数据监测，接受老年人 24 小时咨询紧急呼叫援助，并承担服务工单预约，服务工单回访，定期主动关爱，预约提醒事项，生活服务代叫等等一站式服务。
3	线下服务全流程监管及信息汇总	1、通过流程化的工单管理模式，让整个服务流程从老人→平台→服务商→服务人员→老人监护人→老人，形成闭环； 2、服务监管要求：服务过程支持实时视频抽查，且需展示连线过程中的通讯状态，同时服务人员 APP 可收到视频通话响铃并接通视频； 3、服务过程自动采集服务人员活动轨迹、服务工时、服务过程录音等，并支持实时查看当前服务人员位置和录音调听以及异常工单服务过程轨迹完整追溯，且能对问题工单进行处理并留痕。能通过服务内容、服务时长、服务位置、服务反馈等进行联动考核，形成服务工单全流程信息。系统能自主识别出异常状态：包括地点异常、服务时长异常、服务人员异常等。 4、服务完成后，老人可对服务进行语音评价； 5、能根据服务工单进行统计，按月生成汇总清单，可以服务工单完成数量。
4	服务人员端 app 监管	1. 具有养老服务端 APP，用于护理人员上门服务全流程监管； 2. 服务人员 APP 支持人脸识别技术完成身份确认； 3. 服务人员 APP 能进行服务定位、人脸识别、提供服务、采集服务前后的照片及老人评价并上传到平台，提升服务的便捷性；

5	展示养老服务成果	根据采购人要求开发设计养老服务展示模块，展示居家养老上门服务情况，包含服务对象区域分布、服务分布比例、服务内容、服务标准等，确保居家服务情况能得到全面立体展示。
6	数据对接传送及安全要求	数据对接传送： 根据采购人需求提供服务平台或系统接口对接，完成居家上门服务数据及时、准确的上报； 数据安全： 1. 养老服务管理平台登录后所有页面必须有登录人员信息水印； 2. 具有服务图片筛查功能，对于服务图片上传仅能使用服务人员 APP 中配有拍照功能产生的服务图片，上传时需带有时间、地点的水印标识，确保数据安全性。

乙方根据采购人的要求，完成拟运营养老服务管理系统功能模块的设置，采购人将对乙方的运营系统进行核查验收，如乙方的运营系统未达到相关要求，需在规定时间内完成系统平台的整改完善。在规定时间内，乙方的系统平台仍未能达到采购人的招标文件中的相关要求，采购人有权终止项目合同，乙方赔偿采购人相应的损失。

乙方需在合同签订后 20 日内按照采购人要求完成呼叫中心场地的布置及相关办公设施的准备及调试，按照民政局要求及项目实际需要，部署并研发相关运营及展示系统，在 30 日内完成居家养老平台正式运营；

乙方需要有呼叫中心运营相关资质和经验，确保能够在运营过程中，保证呼叫中心及线上服务健康规范地运营。

乙方使用的居家养老服务信息平台应落实安全技术措施，防范其被攻击、侵入、干扰、破坏以及公共数据被泄露、窃取和篡改等非法使用行为。严格控制人员访问权限，避免代码泄露。加强服务外包人员管理，进行安全背景审查，确保网络信息安全。

乙方服务期间产生的数据在项目结束后，所有相关电子数据必须全部移交采购人。

（二）服务要求

1、基本服务要求

- （1）与服务对象签订服务协议，签约率 100%；
- （2）建立服务对象一人一档，包含老年人个人信息、服务协议、巡防关爱记录、健康数据检测记录等；
- （3）按照与服务对象签订的服务协议，保证服务质量，维护老年人合法权益；
- （4）要敬老爱老，态度和蔼，尊重服务对象的隐私权、名誉权；
- （5）定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）；
- （6）建有居家养老服务信息平台，对服务进行信息化运营管理，并对平台信息系统数据安全提供保障；
- （7）能够开展标准化服务，确保服务质量和老人满意度；
- （8）能够为居家老人提供医养结合服务；
- （9）积极协同志愿者及社工团队等社会服务力量，为老人提供多样化的服务内容体系；
- （10）不得以任何理由降低服务标准、不向服务对象额外收取任何费用、承担本项目服务实施期间服务对象及服务人员的一切安全及法律责任的基本服务；
- （11）通过自建中央厨房、配餐中心、符合条件的助餐点或与有配餐资质的中央厨房、配餐中心等合作为服务对象提供助餐服务
- （12）送餐扫码原则上一次不超过 15 元/次（结合服务对象实际需

求，特殊情况一次不能超过 30 元），送餐服务团队可以通过劳务输出方式签订合作协议、具体服务频次结合服务对象实际服务需求。

（13）做好网络信息化的安全管理。要严格按照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国保密法》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》及其他网络安全的有关法律、法规和行政规章制度做好网络信息化安全管理。

（三）人员配备要求

序号	岗位	人数	人员主要职责
1	项目负责人	1	统筹项目实施，建立服务体系和监管机制，指导居家养老社会服务工作的开展；
2	团队服务人员	15	包含服务人员、话务员、社工、养老护理员、康复治疗师、老年人能力评估师等。 （1）具备相应的劳动从业资格； （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资质证书、文化程度、健康证明及语言表达能力； （4）主动服务，符合响应岗位的服务礼仪规范； （5）尊老敬老，对老年人富有热心、爱心。
注：1. 上述人员为最低配额要求，不得减配。			

（四）服务流程

本服务项目需须纳入合肥市智慧养老综合服务平台进行统一管理，所有服务项目必须通过合肥市智慧养老综合服务平台下单完成，所有服务流程实现智能化、规范化、线上化管理，做到服务内容、服务质量、服务人员可监测，确保服务资金落到实处。

第二章 服务金额

本项目 2026 年服务总人数约 2830 人，服务总金额约 1269.36 万元，具体服务金额结算以实际服务人数为准，如下：

1. 长丰县户籍 60 周岁以上（含 60 周岁）低收入且中度失能（含）的老年人约 1326 人，每人每月 400 元，服务金额约 636.48 万元；重度失能（含）及以上老人约 754 人，每人每月 600 元，服务金额约 542.88 万元。

2. 水湖镇 70 周岁以上低保老人、空巢老人、特困人员及 90 周岁以上高龄老人，750 人每人每月 100 元服务金额 90 万元。

注：1. 实际服务人数以评估审核后确认的服务人数为准。

2. 服务金额根据实际服务人数产生的有效实际服务订单，据实结算。

3. 每位老人每季度服务资金不能超过规定限额，本季度未消费完的，自动清零，不得结转下季度。

第三章 服务期限

本合同服务期限为 2026 年 4 月 1 日 至 2027 年 3 月 31 日。合同履行完成后，经采购人考核合格，在年度预算能够保障的前提下，经双方协商同意后，可续签合同（合同一年一签订，最多可续签 2 年），续签合同不得改变原合同的服务范围、服务内容、服务标准、服务人员、数量、合同价等实质性内容。本合同为第二次续签，即项目第三年期限。

第四章 服务权利

第五条 甲方权利与义务

（一）甲方有权直接或通过第三方对乙方的订单数量、质量和服务流程进行监督检查。

（二）如乙方存在违规服务或者其他违约行为的，甲方有权采取发

整改通知、督促整改、暂停资金结算等措施，直至乙方整改到符合合同要求；拒不整改或整改达不到合同要求的或有其他情节严重的，甲方可单方暂停合同履行，直至解除合同。

（三）如乙方未对服务对象的投诉举报及时处理或违反本合同约定，甲方有权直接扣除相应服务费用，并无需乙方同意；经甲方通知，乙方在合理期限内未能改正的，甲方可直接解除合同，并乙方需承担相应违约责任。

（四）当乙方正常服务活动受到非法限制和干扰时，甲方应给予协调与帮助。

（五）甲方每月组织一次履约绩效考核，依结果结算乙方相关服务费用。

第六条 乙方的权利与义务

（一）乙方按履约考核结果：合格并提供正规发票后，有权要求甲方及时支付相应的服务费用。

（二）乙方合法自主经营权不受干涉，但不得擅自调整服务内容或收费标准；当乙方合法权益受到损害时，有权请求甲方给予帮助，以维护乙方合法权益。

（三）乙方有权在依法合规的前提下，在征得主管部门同意后发布有关服务信息。乙方发布服务信息需提前 10 个工作日向甲方提交申请并获得批准。

（四）乙方应与服务对象签订服务协议，协议需明确服务内容、收费标准、投诉监督电话、隐私保护等内容并报甲方备案；不得以任何名义，违背居家养老服务对象意愿，强行为其提供服务，并不得在服务过程中侵犯服务对象的权益及隐私；不得向服务对象推销保健品，或以举

办销售保健品为目的的各种培训、讲座、旅游团及其它推介活动，首次发现违规收取费用或推销行为，甲方有权扣除当月服务费 30%；第二次发现可直接解除合同。

（五）乙方确保服务团队人员数量及工作人员具备相应的服务技能、素质，能够胜任所应承担项目约定的服务工作；乙方工作人员应持有健康证，且无精神病史和各类传染病等疾病或其他不适宜从事该项工作的情形并定期参加相关业务培训；乙方应约束员工按照作业规范提供服务，如统一佩戴标识牌，注意仪容仪表，形象干净整洁；服务细节体现尊老敬老，富有爱心，热情周到，宽容忍让。

（六）乙方在服务过程中，发现服务对象遇到危险（突发疾病等）时，有及时救助的义务；发现服务对象遇到紧急困难时，有及时提供帮助的义务。

（七）乙方提供服务期间，应主动接受甲方及甲方委托的第三方机构的考核和监督，不得回避检查、弄虚作假，并同时接受相关行业主管部门的业务监管，乙方无故拖延或阻碍检查的，每次向甲方支付违约金 5000 元，并承担整改费用。

（八）乙方应建立服务对象知情确认服务记录的制度，服务对象若因身体状况、文化素质等原因无法确认的，可由其子女或具有赡养关系的人代为确认。

（九）乙方应自觉遵守社会公德和行业规范，维护长丰县养老服务市场健康发展，不得存在恶性竞争，以及通过不正当手段抹黑、诋毁其他服务供应商等行为。

（十）乙方在经营服务过程中，出现所有的安全、质量等事故均由乙方自行承担，并按照自己的过错责任，承担相应的法律责任。

(十一) 乙方严格遵守保密义务，未经甲方同意，不得擅自泄露服务对象的隐私信息。

第五章 费用结算

第七条 费用结算

(一) 政府购买居家养老服务经费使用要求。政府购买居家养老服务经费，仅能用作乙方按照政策规定的项目范围开展服务所产生的费用，不得兑换为现金，不得购买除规定服务项目及产品之外的实物。

(二) 乙方向服务对象提供完服务后，经服务对象确认后，向服务对象的实名制服务卡二维码扫码结算，扫码支付与服务项目等值的服务金额，服务资金不能超过限额，超出部分由服务对象个人承担，本季度未消费完的，自动清理，不结转下季度。

按季度支付费用。根据合肥市养老运营平台统计数据，参照《合肥市政府购买居家养老服务资金结算暂行办法》，经第三方监理评估，由长丰县民政局对当月订单审核、审批，而后按季度据实支付。

(三) 乙方开户账号信息

收款单位：安徽省社家老年服务中心

开 户 行：合肥科技农村商业银行股份有限公司红旗市场分理处

银行账号：200003343970103000000018

第六章 违约责任及争议解决方式

第八条 违约责任

乙方有以下行为，甲方可以提前解除合同并有权拒付相应的服务费用（资金），且要求乙方承担本合同总金额的 20%违约金；造成损失的，乙方应承担相应赔偿责任：

1. 乙方在签订合同后，无法按照约定事项履约，且与甲方未进行有效沟通的。

2. 乙方擅自违反政策要求，降低服务要求和服务质量的。

3. 乙方违规将所承担的服务项目转包给其他机构的。

4. 乙方违反政府购买居家养老服务资金管理要求，有擅自为服务对象兑换现金，或超服务范围提供服务，或违规提供购买实物等情形的。

5. 乙方采取阻挠、弄虚作假或隐瞒实情等手段，企图脱离甲方（含甲方下属的社区、村、居民委员会）和甲方委托的第三方监管的。

6. 乙方存在拒绝为服务对象合理的订单提供服务，或采取其他形式实际回避为服务对象合理订单提供服务的情形。

7. 有违法、犯罪行为，或严重违背本合同有关约定，在社会上造成严重后果的。

8. 出现安全质量事故，造成一定社会影响的；

9. 未经甲方同意，擅自泄露甲方提供的服务对象的身份隐私信息给第三方；

10. 违反市、县政策文件规定的其他情形。

甲方未能按时支付服务费用，经催告后 30 个工作日内，甲方无正当理由拒绝支付，乙方有权解除合同，并可要求甲方包括但不限于及时支付拖欠费用、承担 LPR 的利息损失等违约责任。

第九条 争议解决方式

甲乙双方因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。增加：因乙方违约导致甲方损失的，甲方通过诉讼方式维护自身合法权益的，由此花费的律师费、保全费、公告费、鉴定费等相关费用由乙方承担。

第七章 附则

(一) 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

(二) 本合同如有未尽事宜，双方可通过协商签订补充条款，补充条款与本合同具有同等效力。

(三) 本合同一式四份，甲乙双方各执贰份。

(四) 本合同经双方签字盖章后生效。

甲 方：(公章)

法定代表人(或负责人)：金名子

签订日期：2026.3.24

乙 方：(公章)

法定代表人(或负责人)：王

签订日期：2026.3.24

