

巢湖市城区政府购买居家养老服务 项目合同书

甲方：（购买方）

名称：巢湖市民政局

法定代表人：刘蕾

地址：巢湖市健康东路66号

联系电话：0551-82620862

乙方：（服务方）

名称：巢湖市益仁社会工作服务中心

法定代表人：贾金山

地址：巢湖市天巢广场4栋105号

联系电话：0551-82399898

签订地点：巢湖市民政局

为了保障我市城区政府购买居家养老服务工作的正常开展，经城区政府购买居家养老服务（项目编号：2022AMMFN00141）评标委员会评审确定乙方成为巢湖市城区政府购买居家养老服务定点服务机构，依据《中华人民共和国老年人权益保护法》和《中华人民共和国合同法》，明确合同双方权利义务，经协商一致，特订立本合同。

第一章 总则

第一条 乙方在中标区域范围内（卧牛山街道、天河街道）负责城区政府购买居家养老服务组织实施工作，并按甲方审批的具体服务目录（包括：具体服务项目、服务标准、服务时间、服务价格、服务频次等）为老人提供居家养老服务。

第二条 乙方为服务对象提供居家养老服务时，通过市养老服务综合平台进行结算和管理，服务机构按规定的程序与市民政局结算，并接受市民政局对服务过程和服务质量的监管。

第二章 双方权利义务

第三条 甲方权利

（一）审批乙方的具体服务目录（包括：具体服务项目、服务标准、服务时间、服务价格、服务频次等），并指导乙方在服务区域内提供规范服务。

（二）对乙方的服务数量、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、限时整改，对相关人员（单位）作出处罚、处理。

（三）对服务对象投诉举报乙方存在违规服务的行为进行客观公

正的调查，详细记录调查结果，经乙方确认后，根据实际调查情况作出相应惩罚措施。

（四）视乙方违规行为轻重情况，可对乙方采取限期整改、通报批评、追究违约责任、追回已结算服务金额（骗取金额）等惩罚措施。

第四条 甲方义务

（一）根据乙方实际需要，（督促）协调乙方中标区域将居家养老服务中心（站）免费提供给乙方开展居家养老服务使用。

（二）在保护被服务老人合法的权益的同时，将服务对象的姓名、住址提供给乙方，（督促）协调乙方中标区域街道、社区协助乙方（进入老人家庭，便于乙方）开展居家养老上门服务工作。

（三）在本合同签订之日后将乙方作为定点服务机构的信息向社会公布。

（四）按相关规定结算乙方服务费用。

（五）对乙方提出的第五条内规定的异议进行调查处理。

第五条 乙方享有的权利

（一）按结算规定获得服务费用。

（二）乙方就下列事项向甲方要求进行异议调处的权利：

1、街道、社区、居民干扰限制居家养老服务机构在其覆盖范围内开展正常服务。

2、无正当理由未按协议规定时限及时进行服务费用结算的。

3、为服务金额结算、费用拨付设置不合理条件的。

4、对民政、街道、社区工作人员存在故意刁难，徇私舞弊或

以权谋私等违法或不当行为的。

第六条 乙方的义务

(一) 在坚持本项目公益性的基础上, 优先为政府保障的对象提供服务, 不得无故拒绝为服务对象提供其承诺范围内的服务。

(二) 与服务对象签订服务协议, 协议中明确服务内容、服务频次、服务价格, 明确告知服务对象服务预约的投诉监督电话。

(三) 乙方保证其服务人员具备相应的服务技能和素质, 能够胜任本合同约定的服务工作。

(四) 乙方应当约束其工作人员, 坚持服务对象自愿原则, 不得以任何部门的名义强行为居家养老服务对象提供非服务对象需求的服务, 不得在服务过程中侵犯服务对象的权益及隐私。

(五) 乙方提供服务态度和蔼、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、要求。乙方在提供服务的过程中应接受甲方人员的监督, 不得回避监督、弄虚作假。乙方在服务过程中发现服务对象有危险(突发疾病等)有救助的义务。乙方在服务对象中发现服务对象遇到紧急困难时乙方及其工作人员有及时尽力提供帮助的义务。

(六) 乙方应在服务场所醒目位置公示服务项目、服务标准、服务价格表及服务流程。

(七) 乙方应建立服务项目、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扶养关系的人代为确认。

(八) 乙方应建立服务跟踪回访制度, 不断改进服务质量。

(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、药品等, 一经发现视情节严重程度, 给予相应处罚。

(十) 根据甲方要求提供相应信息, 并保证提供信息的真实性和时效性, 接受甲方对于服务记录的标准化要求, 配合收集、整理服务信息, 积极配合甲方开展的各项监督检查工作, 协助政府部门履行其监督职责, 提高居家养老服务的透明度和质量。

(十一) 建立健全服务过程中突发情况应急处理机制, 报甲方备案。

(十二) 乙方不得违反该项目招标文件中的相关规定及承诺。

第三章 服务方式及服务费用结算

第七条 服务方式

乙方派出工作人员到服务对象指定的地点进行上门服务。乙方的服务应按其承诺的标准按时、按质、按量完成。

第八条 乙方主动要求不需要甲方支付项目预付款。服务产生的

费用, 通过市养老服务综合平台进行结算和管理。服务前, 乙方应事前明确告知服务对象服务项目所需费用。乙方为服务对象提供服务后进行费用结算时, 根据服务数量或质量收取等值面额的虚拟服务金额, 超出部分服务对象个人自付。

城区政府购买居家养老服务补贴以虚拟服务额度形式, 面额为200元/人·月, 发放至市养老服务综合平台服务对象个人账户,

过市养老服务综合平台进行结算和管理。服务机构按规定的程序与市民政局结算，经第三方监理评估，并接受市民政局对服务过程和服务质量的监督。服务对象个人账户实行月度清零制度，不结转、不继承，过期未发生和未使用的服务额度自动清零。每月25日前，完成上月服务费用结算（遇有节假日或特殊情况可向后顺延）。过期作废，甲方在结算时有权从中扣除乙方的违约金额。

第九条 乙方被查证有故意侵害服务对象权益或服务金额套现等行为时，甲方可通知结算部门暂停其当月服务金额结算，并且进行相应惩罚。

第四章 合同的解除

第十条 因下列任一种情况出现，甲方有权解除本协议：

- (一) 因乙方严重违反本协议的规定或政府相关法规政策的规定，拒不履行本协议或履行严重不合同约定或规定的。
- (二) 乙方在履行合同期间，连续2个季度的考核得分低于80分，不合格的。
- (三) 因乙方丧失开展居家养老服务能力，且已经妥善安排原有居家养老服务对象，并经甲方同意。
- (四) 因不可抗力因素，导致协议无法执行的。
- (五) 因国家政策发生变化，导致协议无法执行，即行解除本协议。
- (六) 合同履行期间，乙方擅自将合同项目转委托给第三方，或乙方发生法定代表人变更的。

(七) 协议期间，乙方出现合并、分立、依法被撤销的情形。

第五章 违约责任及解决方式

第十一条

(一) 违约责任

1、乙方如以现金或实物方式从服务对象处置换、购买服务金额，一经发现并查证属实甲方将按骗取金额的1至3倍进行处罚，情节特别严重的，累计骗取金额达3万元以上的，甲方有权解除合同，构成犯罪的，依法追究。

2、乙方工作人员如故意或过失侵害服务对象民事权益，乙方按照法律规定承担赔偿责任，甲方不承担赔偿等任何责任。

3、甲方对乙方违约金额的收取从乙方当月的服务金额结算中由结算部门直接扣除。不足部分应由乙方在10个工作日内补交。

(二) 争议解决

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。

第六章 附则

第十二条 本协议有效期从2022年9月1日至2023年8月31日止。服务期限1+X年（ $X \leq 2$ ），合同一年一签（第三方评估机构年度评估不合格，第二年度采购方可终止合同），评估合格并经甲方同意，可续签合同。

第十三条 本合同未尽事宜，双方可另行协商签订补充协议，该协议与本协议具有同等法律效力。

第十四条 巢湖市公共资源交易中心2022年7月发布的招标文件（项目编号：2022AMMFN00141）和乙方的投标文件及《巢湖市政府购买居家养老服务资金结算办法》、《巢湖市政府购买居家养老服务督查考核暂行办法》是本合同的组成部分。

第十五条 本协议一式五份，甲乙双方各执二份，一份送巢湖市公共资源交易中心备案，具有同等法律效力。



甲方（盖章）
法定代表人签字：

委托代理人签字：

2022年7月21日

乙方（盖章）



法定代表人签字：

委托代理人签字：

2022年7月21日