**汉中市2025-2026年职工长期护理保险承办服务项目政府采购**

合 同 书

（草案）

委托方：汉 中 市 医 疗 保 障 局 (以下简称甲方)

地 址：陕西省汉中市汉台区民主街46号

受托方： (以下简称乙方)

地 址：

为切实做好我市长期护理保险工作，根据《关于印发汉中市长期护理保险实施办法的通知》(汉市医保发〔2022〕94号), 经政府采购公开招标，确定由乙方承担汉中市2025-2026年长期护理保险委托承办服务工作，并遵照采购项目(编号： )公开招标文件及乙方投标响应文件执行。依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规的规定，经甲、乙双方协商一致，订立本合同。

一 、委托承办事项方式及服务期限

(一)委托承办事项：甲方将汉中市2025年至2026年长期护理保险相关业务委托乙方承办。

(二)委托承办方式：乙方公司按照60%/40%的比例分配筹资金额以及相应的权利和责任份额，完成甲方委托的汉中市长期护理保险工作。

(三)服务期限：共两年，自2025年1月1日至2026年12月31日止。

二、下列文件为本合同不可分割部分

(一)本合同和工作协议；

(二)成交通知书；

(三)投标响应文件；

(四)投标文件；

(五)乙方在招标过程中所作的其他承诺、声明及书面澄清等。

三、委托承办服务费

(一)委托承办服务费组成：为甲方委托乙方承办应支付的全部款项(包括但不限于信息系统建设、运营维护以及承办长期护理保险各项运行成本费用)。

(二)委托承办服务费支付金额，根据中标结果和份额分配，甲方应支付乙方委托承办服务费分别为：

乙方承办公司 承办服务费为年度筹资金额\*60%（40%）\*（中标报价）%;

(三)委托承办服务费支付办法：不提前提取，待年度考核决算后从甲方拨付的长期护理保险资金中划转。

(四)实施考核机制：年度考核结果与承办服务费挂钩(具体以最终下发的考核办法为准)。

四、长期护理保险资金管理

(一)资金拨付：甲方对长期护理保险资金实行预拨制，年初预拨30%年内按工作进度拨付，预留25%待年度基金决算和考核后按决算和考核结果执行。

(二)资金管理：乙方应按要求设立长期护理保险资金支出专户，实行单独核算，专账管理，确保资金安全。

(三)资金支出：长期护理保险资金支出包括保险待遇支出、评估费用支出和委托承办服务费支出。

(四)资金结余：长期护理保险资金年度决算后有结余(含

利息)的，结余资金(含利息)应及时返还长期护理保险基金财政专户。

(五)风险分担：长期护理保险资金当年入不敷出时，首先从委托承办服务费抵扣。因乙方监管不力、审核不严等因素造成长期护理保险基金损失的，由乙方全部承担。

五、服务内容、工作管理及检查考核

服务内容以长期护理保险相关政策要求为准，由汉中市医疗保险业务经办中心与乙方签订的年度工作协议进行具体明确；工作管理及检查考核以乙方服务管理实绩为重点，按照长期护理保险制度的工作内容和标准执行。

六、双方权利和义务

(一)甲方的权利和义务：

1.甲方负责本市长期护理保险工作。

2.甲方对乙方进行监督管理和考核，并代表和维护参保患者的权益，按照考核办法的规定要求乙方承担相应责任。

3.甲方应为乙方在长期护理保险经办核查中所需的相关政策、文件、资料和数据提取提供帮助。

4.甲方对长期护理保险相关资料、信息数据拥有所有权。

5.乙方若未按约定提供满足质量要求的服务，甲方有权委托

第三方进行弥补，所产生的费用由乙方承担。

6.其他相关法律法规赋予甲方的权利和义务。

(二)乙方的权利和义务：

1.乙方应全面履行合同，做好全市长期护理保险委托承办工作，合同期内非因甲方解除合同乙方不得停止承办服务。

2.乙方牵头成立长期护理保险承办服务中心，并按照中标文件响应内容，提供长期护理保险承办服务中心办公场所，办公软硬件设施(包括但不限于办公电脑、摄像机、照相机、录音笔、行政执法记录仪、高拍仪、打印机、复印机、传真机 和扫描仪等)以及办公车辆，满足日常工作需求。

3.乙方应按照中标文件响应内容配备承办长期护理保险业务的工作人员队伍。在长期护理保险承办服务中心办公场所设置管理岗、受理岗、失能评定承办岗、审核岗、财务岗、咨询 回访岗、稽核调查岗等岗位，负责长期护理保险日常事务，并向县区医保经办中心派驻专职工作人员开展工作。

4.乙方应在规定时间内完成长期护理保险信息系统建设，并负责系统的运营和维护。

5.乙方应确保长期护理保险资金安全。要严格按照长期护理保险规定的项目和标准支出，不得擅自增加支出项目、随意提高补偿标准；要强化内部控制管理，建立规范的支出测算、审核、

审批程序。建立资金先行支付机制，不得因长期护理保险筹集资金未到位，暂停长期护理保险工作，影响社会和谐与参保人的利益。

6.乙方按政府财务统计的时限规定提供报表，无条件向甲方提供本项目产生的全部数据信息，资料报表和档案等。

7.乙方应接受甲方的监督考核，甲方按考核结果支付承办服务费用。

8.乙方应履行磋商文件中增值服务的相应承诺，为甲方提供相关增值服务。

9.其他相关法律法规赋予乙方的权利和义务。

七、乙方共同承办应遵循的事项

（一）乙方应牵头做好全市长期护理保险承办工作，共同做好长期护理保险承办服务工作。

（二）乙方应牵头负责长期护理保险的信息系统建设、运营和维护。

（三）乙方协商共同制定明确的内部决策运行机制、各自岗位职责和清晰的内部考核指标，应按照诚实守信原则分工协作，共同做好承办服务中心管理工作。

（四）乙方协商结合中标份额制定明确的长期护理保险支出专户资金支付流程、承办服务中心费用分摊办法，不得因任何缘

由发生影响到长期护理保险业务办理。

(五)年度考核时，承办公司均可对共同承办公司的委托承办工作表现作出评价，其评价结果作为甲方年度考核的参考指标。

(六)乙方应与甲方建立联席会议制度，对委托承办服务中出现的问题及时沟通解决。

八、合同的解除

（一）甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

（二）有下列情形之一，可以解除合同：

1.因乙方违反合同约定，或发生其他甲方认为乙方严重损害参保人权益的情况，甲方可以提前终止或解除本合同，并依法追究乙方法律责任。

2. 甲方认为乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的，甲方可以解除本合同。

3.在履行合同过程中，甲方发现乙方已不符合汉市医保发〔2022〕94号等文件规定的承办方式应具备的条件，造成合同无法履行的，甲方可以解除本合同。

4.乙方不得部分转让或者全部转让本合同约定的责任和义务，若甲方发现，甲方可提前解除本合同，乙方要承担违约责任。

九、违约责任

(一)合同一方不履行本合同约定义务或者履行本合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施、赔偿损失等违约责任。

(二)乙方履行合同不符合合同要求的，甲方有权责令乙方立即改正，乙方拒不改正、未按甲方要求改正或已经造成不良社会影响的，乙方应承担委托承办服务费10%的违约金。

(三)乙方承担的违约金不足以赔偿甲方实际损失的，甲方有权要求乙方将损失差额部分补齐。

十、保密条款

乙方对在承办过程中获取的参保人相关信息以及相应资 料负有保密义务，不得用于其他用途，不得向第三方泄露，如有违反，按照本合同“九、违约责任”处理。甲方要求和依法依规披露的除外。

十一、争议的解决

对合同履行过程中产生的争议，双方应本着友好合作的态 度协商解决，不能协商解决可向甲方住所地人民法院提起诉讼，协商或诉讼期间，若合同尚未到期且甲方没有提出解除合同，合同继续履行。

十二、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应当及时通知对方，减轻可能给对方造成的损失，并应在合理期限内提供证明。

十三、合同生效

本合同经各方法定代表人(负责人)或授权代表签字并经单位盖章后生效。合同签订后须送政府采购监督管理部门备案。

十四、附则

(一)本合同一式九份，甲方、乙方各执两份，政府采购监督管理部门备案一份，医保经办机构及采购代理机构各一份。

(二)本合同履行过程中产生的纪要、协议以及成交通知书、磋商响应文件和磋商文件为本合同的附件，与合同具有同等效力。

(三)本合同所称的承办服务，是指乙方接受甲方的委托，为其提供长期护理保险的经办服务。

(四)本合同履行过程中，国家和省医保、财政部门相关文件对长期护理保险提出新的要求和变更的，双方无条件遵从和执行。

(五)在合同履行过程中的未尽事宜，双方依照相关法律法规和政策协商解决。

甲 方 ：(盖章)

法定代表人(负责任人)或者

委托代理人（签章或签字):

电 话 ：

日 期 ：

乙方 ：(盖章)

法定代表人(负责人)或者

委托代理人(签章或签字):

电 话 ：

日 期 ：

汉中市2025年度长期护理保险

委托承办服务

工

作

协

议

2025年 月

（草案）

汉中市2025年度长期护理保险

委托承办服务工作协议

甲方（委托方）：汉中市医疗保险业务经办中心

地址： 陕西省汉中市汉台区民主街46号

乙方（受托方）：

地址：

乙方（受托方）：

地址：

为切实做好我市长期护理保险承办工作，根据《汉中市长期护理保险试点工作方案》（汉政办发〔2020〕21号）、《汉中市长期护理保险实施办法》（汉市医保发〔2022〕94号）及相关配套文件和《汉中市2025-2026年长期护理保险委托承办服务政府采购合同》相关内容，经甲乙双方协商一致，本着平等协作和诚实信用的原则，就承办长期护理保险具体事项，签订如下工作协议：

1. 长期护理保险主要政策

（一）参保对象：全市参加职工基本医疗保险的参保人员同步参加长期护理保险。

（二）保障范围：因年老、疾病、伤残等导致生活不能自理的参保人员。重点将失能状态持续6个月以上且病情稳定、需要长期护理的重度失能参保人员纳入保障对象，重点补助重度失能人员基本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理等所需费用。

（三）资金筹集

长期护理保险筹资标准：每人每年100元。

年度参保人数：与汉中市职工基本医疗保险当年实际参保人数一致(含退休人员）。

年度筹资金额=年度参保人数×100元/人。

（四）基金管理：长期护理保险基金实行市级统筹，统一管理。

1.基金收入：包括个人缴费、单位缴费、财政补助、社会捐助及利息等收入。

2.基金支出：基金支出包括保险待遇支出、评估费用支出、第三方委托经办管理费用支出。

3.基金结余：长期护理保险基金年度决算后有结余（含利息）的，结余资金应及时返还基金财政专户。

4.基金当年入不敷出的，首先从承办商业保险机构经办服务费抵扣；仍有差额时，由基金与承办商业保险机构按3:7比例分担。

5.具体事宜按照《汉中市长期护理保险实施办法》《汉中市财政局汉中市医疗保障局国家税务总局汉中市税务局关于印发<汉中市长期护理保险基金管理办法（试行）>的通知》执行。

（五）失能评定

1.评定依据：以国家医保局、民政部《长期护理失能等级评估标准（试行）》为依据，主要从日常生活活动能力、认知能力、感知觉与沟通能力等方面对申请人的失能情况进行评定。

2.评定标准：评估人员和评定专家根据《长期护理失能等级评估表》对申请人日常生活能力、认知能力、感知觉与沟通能力打分，依据长护护理综合失能等级划分表将失能等级分为重度失能、中度失能、轻度失能和基本正常四个等级，重度失能根据相应标准对照分为重度失能Ⅰ级、重度失能Ⅱ级、重度失能Ⅲ级。

评定流程：参保人员失能评定按照提交申请、受理初审、上门评估、综合鉴定、结果公示和异议复评等程序进行。

3.评估鉴定费用标准：初评每评定1位失能人员200元，复评每评定1位失能人员300元。

对新老失能评估标准衔接划分的失能等级有异议的，可向各县区医保经办机构长护窗口提出重新复核评估申请。重新复核评估的结论与划分标准一致的，评估费用由申请人自付；重新评估的结论与划分标准不一致的，评估费用由长护基金支付。

4.具体事宜按照《国家医保局办公室 民政部办公厅关于印发长期护理保险失能等级评估标准（试行）的通知》（医保办发〔2021〕37号）以及《汉中市医疗保障局汉中市民政局汉中市卫生健康委员会汉中市残疾人联合会关于印发汉中市长期护理保险失能人员评定暂行办法的通知》《汉中市医疗保障局关于组建长期护理保险失能评定委员会的通知》执行。

1. 护理服务方式

符合待遇享受条件的人员，可选择以下护理服务方式：

1.选择机构护理。即在协议服务机构使用护理床位接受护理服务。其中入住协议医疗机构接受护理服务的参保人员，需符合以下情形之一：

（1）因病情需长期保留胃管、气管套管、胆道外引流管、造瘘管、深静脉置换管等各种管道的；

（2）因病情需长期依靠呼吸机等医疗设备维持生命体征的；

（3）因各种原因导致昏迷，短期住院治疗不能好转的；

（4）患各种严重疾病，且全身瘫痪、偏瘫、截肢，需要长期支持治疗的。

2.上门提供护理服务。协议服务机构收到商保承办机构提供的需上门护理的失能人员清单后，根据失能评估情况及护理服务的规定，结合参保人员的病情和护理需求，安排护理人员当面向失能人员或家属征询意见并制定服务计划，由失能人员或家属签字后形成《汉中市长期护理保险护理服务申请表》。然后按照上门护理服务流程提供上门护理服务。

3.居家护理服务。

以下人员可选择居家自主护理：参保人居住地距离县城偏远（无护理机构愿意提供上门服务的）；失能职工居家自主照料人员（仅指直系亲属、家政人员），年龄60岁以内，身体健康，持相关护理、医学证件的；参保人居住汉中市以外地区的；其他经汉中市失能评定委员会办公室审核认定可开展自主护理的。

居家自主照护和异地居住的失能人员每月必须进行生存认证，不进行生存认证的视为自动放弃。长护险承办服务中心要做好居家自主护理人员的生存、住院等情况的核查。

4.居家自主与机构上门护理相结合。

选择此方式的失能人员前三个月必须选择机构上门护理方式，由护理机构对居家照护人员进行一对一培训。三个月结束后可转为居家自主与上门护理相结合方式。居家自主照护质量由护理机构进行指导监督。服务中心做好定点服务机构的监督和失能人员护理情况、生存情况的稽核。

5.具体事宜按照《汉中市长期护理保险实施细则（试行）的通知》《汉中市医疗保障局关于印发《汉中市长期护理保险协议机构上门、居家服务管理暂行办法（试行）》的通知》《关于进一步完善长期护理保险试点制度的通知》《关于做好长期护理保险护理待遇经办工作的通知》等文件执行。

（七）护理服务项目和标准。

1.服务项目及标准。服务项目共三大类40项，其中身体护理8项，生活护理17项，医疗护理15项。

2.待遇标准：对符合待遇享受条件的人员，属于长期护理保险支付范围的费用，在合理控制护理总费用下，由长期护理保险基金按下列规定支付：

（1）选择协议医疗机构使用护理床位接受护理服务的，总体要求对符合规定的护理项目服务费用，基金支付不低于70%，个人自付不高于30%；长护保险基金支付按床日付费，按照失能人员的评定等级分别按重度Ⅰ级、重度Ⅱ级、重度Ⅲ级每月不超过1320、1470、1620元标准支付，不符合规定的护理项目费用，协议服务机构需提前告知失能人员或其家属，费用由个人承担。

（2）选择协议养老护理服务机构使用护理床位接受护理服务的，总体要求对符合规定的护理项目的服务费用，基金支付不低于70%，个人自付不高于30%；长护保险基金支付按床日付费，按照失能人员的评定等级分别按重度Ⅰ级、重度Ⅱ级、重度Ⅲ级每月不超过1200、1350、1500元标准支付，不符合规定的护理费用，协议服务机构需提前告知失能人员或其家属，费用由个人承担。

（3）选择协议护理机构上门护理服务的，协议服务机构应做好上门护理服务记录，护理机构对享受待遇的失能人员，按服务项目的服务时间和次数付费，每周人均服务标准为3次,每次2小时。护理服务费支付标准为重度Ⅰ级每月不超过810元，每次67.5元；重度Ⅱ级每月不超过870元，每次72.5元；重度Ⅲ级每月不超过930元，每次77.5元。每月服务时长24小时，每月人均服务次数少于12次的，以实际发生的护理服务频次，按次进行结算。

（4）符合享受待遇的参保人员发生符合长护险规定的居家护理服务费用，长护保险基金支付按床日付费，基金支付标准为重度Ⅰ级每月不超过450元、重度Ⅱ级和重度Ⅲ级每月不超过480元的。居家护理应做好每月生存认证，承办服务中心要做好居家自主护理人员的生存、住院等情况的核查，对不符合长护基金支付范围的待遇及时暂停。费用结算时，不足月的按日结算。

（5）选择居家自主与上门护理相结合的护理服务费用，按照失能人员的评定等级分别按重度Ⅰ级、重度Ⅱ级、重度Ⅲ级每月不超过900元、960元、1050元标准支付。居家自主与上门护理相结合方式中自主护理待遇部分按照重度Ⅰ级每月不超过450元，重度Ⅱ级和重度Ⅲ级每月不超过480元的标准支付。居家自主与上门护理相结合方式中机构上门护理待遇部分按照重度Ⅰ级每月不超过450元，重度Ⅱ级每月不超过480元，重度Ⅲ级每月不超过570元的标准支付。居家自主与上门护理相结合方式中机构上门护理待遇部分服务时长每次2小时。重度Ⅰ级每月6次，每次75元；重度Ⅱ级每月6次，每次80元；重度Ⅲ级每月6次，每次95元。

（6）特色护理服务项目。助浴项目先在重度失能Ⅱ级、Ⅲ级且不包含护理方式为养老机构护理和医疗机构护理的重度失能人员中试行，符合条件人员可选择单独购买助浴护理服务，长护基金按每次100元标准给予补助，每月1次。纸尿裤、护理垫等2类常用护理物品在已评估为重度失能（Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级）的汉中市域内的并经适配评估需要护理耗材的失能人员，按每年每人最高840元（70元/月）限额支付。具体经办事宜按照《关于做好助浴服务和护理耗材配置服务工作的通知》文件执行。轮椅、护理床等辅助护理器具租赁服务费补助按每年每人最高3600元（300元/月）限额支付给护理器具租赁方。具体经办另行发文后执行。

3.具体待遇标准和服务标准按照《汉中市长期护理保险实施细则（试行）的通知》《汉中市医疗保障局关于印发《汉中市长期护理保险协议机构上门、居家服务管理暂行办法（试行）》的通知》《关于进一步完善长期护理保险试点制度的通知》《关于做好长期护理保险护理待遇经办工作的通知》等文件执行。

4.其他未尽事项双方协商解决。

（八）协议服务机构管理

1.符合条件的养老机构、医疗机构、居家护理服务机构、残疾人托养机构及其他护理机构可申请成为长期护理保险协议服务机构。

2.市医保经办机构负责协议服务机构的准入工作，对符合规定条件的，确定为长期护理保险协议服务机构。

3.协议服务机构按照约定履行协议服务内容，规范服务流程和服务行为，为参保人员提供相应的护理服务。

4.具体事宜按照《汉中市医疗保障局、汉中市民政局、汉中市卫生健康委员会、汉中市残疾人联合会关于印发汉中市长期护理保险协议服务机构管理办法（试行）的通知》执行。

二、甲方委托乙方承办的主要事项

包括以下内容：长期护理保险政策宣传与咨询；协议服务机构日常管理、费用结算并配合做好年度考核；失能评定的受理、初审与公示送达，失能评定资料整理存档；长期失能人员待遇与服务提供方式的选择；长期失能人员的实名制管理；长期护理保险服务质量监管；长期护理保险费用审核、结算与支付；失能参保人员生存查证；护理服务质量举报投诉受理；护理服务满意度调查及评价；居家护理人员和机构护理服务人员的培训；长期护理保险信息系统建设及运维；长期护理保险全过程纸质、视频及电子文件的整理归集和建档（备份)；特色护理服务项目有关的管理、审批、结算、稽核等工作；其他需要委托承办的业务。

1. 甲方的主要权利和义务

（一）做好市本级的长期护理保险参保登记、基金划转。负责全市筹资归集、资金拨付工作，协助税务部门做好基金征缴。

由甲方向市财政局提交用款计划，并通过长期护理保险基金支出户拨付给乙方长护保险资金支出专户，市医保经办中心根据上一年度基金支出情况结合当年实际向市财政提交用款计划，年内按上年基金实际支出的90%预拨，其余部分年终决算后按决算结果执行。乙方承办单位拨付份额见下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **乙方** | **份额** |
| 包1： | 60% |
| 包2： | 40% |

（二）委托承办服务费的支付

甲方按长护险政府采购招标结果计算委托承办服务费比例，待年终决算和考核后按结果支付。

乙方委托承办服务费提取比例见下表：

|  |  |
| --- | --- |
| 乙方 | 承办服务费提取比例 |
| 包1： | % |
| 包2： | % |

1. 甲方组织开展失能评定工作，对失能评定过程进行监督。
2. 甲方负责全市长护保险协议服务机构准入、审定、签约、变更工作。
3. 甲方负责对乙方业务指导、监督、考核。
4. 甲方协助乙方进驻县区医保中心开展工作，并授予乙方必要的参保人员查询权限。根据工作需要，甲方可向乙方提供必要的长期护理保险参保人员参保信息。

（七）甲方对乙方在承办长期护理保险中所获取的相关资料、信息数据拥有所有权。

（八）乙方若未按约定提供满足质量要求的服务，甲方有权委托第三方进行弥补，所产生的费用由乙方承担。

（九）根据法律法规及政策或双方约定应该履行的其它权利和义务。

1. 乙方的主要权利和义务
2. 乙方应共同成立长期护理保险承办服务中心。按磋商文件响应内容提供长期护理险承办服务中心办公场所、办公软硬件设施（办公电脑、摄像机、照相机、录音笔、行政执法记录仪、高拍仪、打印机、复印机、传真机和扫描仪等）以及办公车辆，满足日常工作需求。配备与承办长期护理保险业务相适应的工作人员队伍，配备总人数应达到35人。在长期护理险承办服务中心设管理岗、受理岗、失能评定承办岗、审核岗、财务岗、稽核岗等岗位负责长期护理保险日常事务，根据工作需要，并商甲方同意后向各县区医保中心派驻专职工作人员开展相关工作。

（二）乙方应按照磋商文件响应内容提供满足长期护理保险工作需要的具有自主知识产权的长期护理保险信息系统，并在规定时间内完成信息系统对接并负责信息系统运营和维护。乙方应根据甲方提出工作需求，开发相关服务性软件（含用于居家护理服务管理稽查的app软件等），不断提高运用信息技术手段监控长期护理待遇支出的能力。建立并执行严格的保密制度，严格用户权限管理，切实保护参保人信息安全。

（三）乙方应审慎管理甲方拨付的长期护理保险资金，确保长护保险资金安全。

1.乙方应按要求设立长期护理保险资金支出专户，接收甲方划拨长期护理保险资金，专户实行单独核算，专账管理。

2.乙方应严格按照长期护理保险规定的项目和标准支出，不得擅自增加支出项目、随意提高补偿标准。

3.乙方要强化内部控制管理，建立规范的支出测算、审核、审批程序。

4.长期护理保险资金专户年度决算后有结余（含利息）的，乙方应将结余资金（含利息）及时返还长期护理保险基金财政专户。如发生基金当年入不敷出的，首先从乙方经办服务费抵扣；仍有差额时，由基金与乙方按3:7比例分担。

5.因乙方监管不力、审核不严等因素造成长期护理保险基金损失的，由乙方全部承担。

（四）乙方应负责做好长期护理保险失能评定受理、初审、评定结果送达、长期护理保险待遇审核结算和支付以及协议机构和居家护理服务管理等相关工作（具体事项见第五条）。

（五）保密责任。乙方在承办过程中获取的参保人相关信息以及相应资料负有保密义务，不得用于其他用途，不得向第三方泄露。甲方要求和依法依规的除外。

（六）履约保证。乙方应建立资金先行支付机制，不得因长期护理保险筹集资金未到位，暂停长期护理保险工作，影响参保人的利益。

（七）根据法律或双方约定应该履行的其它权利和义务。

五、乙方具体承办事项

（一）乙方按要求完成失能评估相关工作，包括申请受理与初审、上门评估、送达评定结果、档案管理、复评工作的组织和开展、待遇资格审查及考核、组织异地评估以及协查调解等相关工作。

1.申请受理与初审。乙方接受参保人员提出评定申请，在接到申请后应及时进行审核。

申请人提供材料不完整或不符合失能评定条件的，应当一次性告知其需要补正的全部材料或不符合失能评定条件的具体原因；书面审查不能确定是否符合失能等级评定条件的，应组织进行现场调查；提交资料基本符合要求的，统一汇总后提交失能评定委员会办公室组织进行评定工作。

2.上门评估。乙方应配合失能评定委员会随机抽取的评估人员或评定专家进行评估信息采集，上传至失能评定信息系统，并安排工作人员对评估信息采集全过程进行监督。

3.失能评定委员出具的评定结论经公示无异议的，乙方应及时将经公示的评定结论送达至申请人或其合法委托人。

4.乙方应按照档案管理要求归档管理失能评定相关材料（包括影音资料），适时移交。

5.评估工作的日常管理和费用结算工作。

6.复评工作组织和安排、待遇资格审查及考核。

7.接受甲方委托异地组织评估鉴定。

8.做好与失能评定相关争议的协查调解。

9.其他失能评定相关工作。

（二）乙方负责长期护理保险费用审核、结算与支付。

1.机构护理（含上门提供护理服务）。

乙方与协议服务机构按月结算长护保险费用。对于符合规定的护理费用，月度结算时结付95%，其余5%预留，于年终根据考核情况和协议约定结算；

乙方应及时审核并按规定向协议服务机构拨付应当由长护保险基金支付的待遇费用。

2.居家自主护理和结合护理方式中自主护理部分。对与协议服务机构签订临聘协议的居家护理人员，培训期间护理费用按照机构上门服务向协议服务机构兑付；新认定重度失能人员前三个月必须进行机构上门护理，三个月结束后符合相关要求的可选择居家自主护理。

3.特色服务、护理耗材配送业务及辅具租赁业务具体待遇支付按照相关文件执行。

（三）乙方负责协议服务机构服务质量日常监管。乙方应通过举报投诉、日常检查、监控分析等渠道和方式获取检查线索来源，采取电话询问、实地检查、网络监控和专项检查等方式，对协议服务机构的协议履行情况进行检查评估。

（四）对居家护理人员与协议服务机构签订临聘协议，协议服务机构负责培训的，由乙方负责监督。

（五）乙方应配合甲方通过随机抽查、受理举报投诉等方式，对享受长护保险待遇的失能人员进行调查回访及动态评估。经核查发现不符合长护保险待遇支付条件的，乙方应及时调整或终止其长护保险待遇。

（六）乙方负责做好长期失能人员的实名制管理和生存认证工作。

（七）乙方应按月向甲方报送长期护理保险财务统计报表和业务报表，按季报送统计分析报告，按年度报送运行分析报告、制度运行评估报告。

（八）乙方负责配合甲方做好长期护理保险政策宣传与咨询，护理服务满意度调查及评价工作。做好长护保险护理服务质量举报投诉受理。

（九）乙方应负责长期护理保险全过程纸质、视频及电子文件的整理归集和建档（备份)。

（十）乙方应完成我市长期护理保险政策和配套文件规定的其他需由乙方负责的业务。

六、乙方共同承办应遵循的事项

（一）包1承办公司应牵头做好长期护理保险承办工作，包2承办公司应积极配合完成承办工作。乙方应按照诚实守信原则分工协作，共同做好长期护理保险承办服务工作。

（二）包1承办公司应牵头负责长期护理保险的信息系统建设、运营和维护，包2承办公司应配合首席承办公司完成信息系统运营和维护。

（三）包1承办公司应商包2承办公司制定明确的内部岗位职责和清晰的内部考核指标，共同做好承办服务中心管理工作。

（四）包1承办公司应商包2承办公司结合份额制定明确的长期护理保险专户资金支付流程、承办服务中心费用分摊办法，不得因承办公司原因影响到甲方长期护理保险业务开展。

（五）年度考核时，包1承办公司可对包2承办公司委托承办工作表现作出评价，其评价结果作为甲方年度考核的参考指标。

（六）乙方应与甲方建立联席会议制度，对委托承办服务中出现的问题及时沟通解决。

七、服务保证

（一）质量标准：达到甲方及行业标准要求。

（二）乙方提供的服务应当保证质量可靠，服务安排合理齐全，全面满足长期护理保险承办的要求，采购合同和工作协议未明确要求的内容，乙方须按标准配置或以甲方的补充要求为准。

（三）乙方应按照招标文件承诺的事项保证信息系统、场地设施、人员配置等及时安排到位，如有安排不当或不合理之处，由乙方负责调整或给予赔偿。

（四）乙方在服务过程中，若发生安全隐患或造成人身伤亡、财产损失的，由乙方自行负责解决并承担全部责任。同时，若因此导致甲方被起诉或者仲裁的，甲方可向乙方进行追偿，包括但不限于甲方遭受损失以及律师费、诉讼费、保全费等诉讼相关费用。

（五）汉中市医疗保障局、财政局、审计局、医保经办中心等相关部门对长期护理保险工作进行监督，甲方根据考核办法对汉中市长期护理保险承办服务工作情况进行考核，年度考核结果与承办服务费挂钩。

八、考核考评

（一）甲方对乙方履约合同和工作协议情况进行年度考核，考核总分设为100分，按照考核内容和标准进行考核打分，90分（含）以上为优秀，89分-80分（含）为良好，79-60分（含）以上为合格，考核结果与年终服务费兑付挂钩。考核分在89分-80分（含）的，甲方按年度应支付乙方承办服务费的3%扣减承办服务费；考核分在79-60分（含）的，按年度应支付乙方承办服务费的5%扣减承办服务费；考核分在60分以下的，不予支付承办服务费。

（二）对考核考评中发现的问题，乙方应及时整改到位，不能及时整改或整改不到位的，视为违约，将承担违约责任。

九、违约责任

（一）协议一方不履行本协议约定义务或者履行本协议义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施、赔偿损失等违约责任。

（二）乙方履行协议不符合协议要求的，甲方有权责令乙方立即改正，乙方拒不改正、未按甲方要求改正或已经造成不良社会影响的，乙方应承担委托承办服务费10%的违约金。

（三）乙方承担的违约金不足以赔偿甲方实际损失的，甲方有权要求乙方将损失差额部分补齐。

十、服务期限

本协议期限1年，自2025年1月1日始至2025年 12月31日止。

十一、争议的解决

对协议履行过程中产生的争议，各方应本着友好合作的态度协商解决，不能协商解决可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

十二、其它

（一）本协议一式伍份，自甲乙各方签章之日起生效，甲方、乙方各执两份，汉中市医疗保障局执一份，具有同等法律效力。

（二）甲方制定的长护保险配套实施办法等文件作为本协议的组成部分，对乙方具有与本协议相同的效力。

（三）本协议履行过程中的未尽事宜，由各方友好协商解决，并参照《中华人民共和国民法典》等法律法规和政策形成补充协议，与本协议具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人（负责人）或者委托代理人（盖章或签字）：

电 话：

日 期： 年 　月　 日

乙方：

包1承办公司（盖章）：

法定代表人（负责人）或者委托代理人（盖章或签字）：

日 期： 年 月 日

包2承办公司（盖章）：

法定代表人（负责人）或者委托代理人（盖章或签字）：

日 期： 年 月 日