

府谷县民政局

购买智慧居家养老服务合同书

甲 方：府谷县民政局

法定代表人：李兴平

住所地：府谷镇天府路 143 号

乙 方：陕西天保月恒养老服务有限公司

法定代表人：王伟

住所地：神木市西大街钟楼巷北巷西三排 1 号

依据《榆林市人民政府办公室关于推进养老服务业发展的实施意见》（榆政办发〔2020〕13 号）、《府谷县政府购买智慧居家养老服务实施方案》（府政办发〔2021〕19 号）精神，为加快府谷县智慧居家养老服务建设，提高社会养老服务水平，满足老年群众养老服务专业化需求，经过政府公开招标程序，乙方收到中标通知书，根据《中华人民共和国民法典》有关规定，为保证所购服务质量，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方购买乙方智慧居家养老服务有关事宜达成如下协议：

一、购买对象及内容

府谷县民政局通过政府购买服务的形式，为居住在府谷县城镇社区的 70 周岁及以上的 1158 名特困老人重点优抚对象、高龄老人、空巢老人、丧偶独居老人、失能半失能老人、

双女困难户、二级以上(含二级)残疾老人,特殊家庭等八类老年人购买智慧居家养老基本服务。服务内容包含紧急救助、配送服务、代缴服务、生活护理、家政保洁、咨询服务、健康关怀、精神慰藉等其他服务。

二、服务范围及方式

服务范围:府谷县城镇社区范围内。

服务方式:智慧居家养老服务分为无偿信息服务和上门服务,服务时长平均每人每月不少于3次,每次1小时左右,全年不低于36小时。

三、服务期限:2025年6月8日至2026年6月7日。

四、考核及费用计算办法

甲方确定服务对象及服务内容、考评办法,乙方根据服务内容进行服务,甲方根据乙方实际服务人数及服务考核结果向乙方支付服务费,单个服务对象费用以中标价为准。甲方核准人数1158人,购买服务费用为272.52万元。(中标价279.96万元—核减人数31人服务的费用7.44万元)

五、服务费用支付方式

甲、乙双方正式签订合同之日起,乙方正常投入工作1个月内,甲方一次性向乙方支付购买服务费总额的20%;半年后支付购买服务费总额的50%;剩余30%作为服务质量保证金,服务期满经甲方验收合格后支付给乙方。

六、合作形式:服务对象由社区上报,原便民服务服务

中心审核，府谷县民政局核准下发给乙方，根据双方确定服务内容、考评办法，乙方按照约定的服务内容开展服务工作，并接受府谷县民政局的考评和监督。采取政府购买服务的方式支付服务费。

七、双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

- 1、负责乙方业务指导、监督工作；
- 2、确定服务对象范围，审核确定服务对象，并指导乙方完善服务对象相关资料，服务对象花名册作为本合同附件；
- 3、制定政府购买智慧居家养老服务考核评估办法；
- 4、根据考核评估办法对购买服务绩效进行考核、评估，建立以民政局和部分服务对象代表组成的绩效评估小组，对乙方的运行与服务进行定期考核和不定期走访了解；
- 5、支持乙方开展智慧居家养老服务宣传工作；
- 6、在合同期内甲方免费为乙方提供府谷县建设路社区日间照料中心为智慧居家养老服务中心办公场地，运营过程中产生的水、电、气、暖、网络等费用由乙方承担。

（二）乙方的义务和职责

- 1、负责服务队伍的建设，包括服务人员的招聘、培训、管理、调度，保证为服务对象提供安全、快捷、优质、高效的居家养老服务。服务人员在服务的过程中出现的任何问题

由乙方承担；

2、提供服务项目：见府谷县政府购买智慧居家养老服务实施方案。乙方要以服务对象的评价反馈为参考，依据服务实际和老年人需求，不断改善服务内容；

3、为老年人开展必要的文娱活动并做好宣传工作；

4、服务时间：8:00-18:00；

5、乙方独立运营，自负盈亏，独立承担法律责任；

6、乙方合同期满，甲方考核合格者，可优先参与次年购买智慧居家养老服务。

八、其他未尽事宜可由双方后续协商签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等效力。

本协议一式三份，甲方两份，乙方一份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方：府谷县民政局

法定代表人：李兴

2015年6月8日

乙方：陕西美保月恒养老服务

务有限公司

法定代表人：王伟

2015年6月8日

府谷县民政局购买智慧居家养老服务考核评估办法

一、绩效评估计分内容（总分 100 分）

（一）基本条件(30 分)

- 1、门前明显处挂有标志牌子，且承接资质齐全；
- 2、服务中心有专职管理人员和服务人员；
- 3、服务项目、管理制度以及工作人员岗位职责等公布上墙；
4. 与服务对象签署服务协议，服务对象要签字并进行服务满意度评价；
5. 制作服务内容明白卡并入户上墙，服务对象清楚服务内容；
6. 建立准确全面的老年人信息资料档案。包括但不限于人员信息登记表，服务协议，服务确认表（详细记录每次服务内容、时长），服务工作回访记录，服务影像资料等，因服务对象去世或生活条件变更后，人员需动态调整需报民政局报备后进行更新，同时做好服务对象信息衔接登记。

（二）大数据平台建设 15 分

7. 有智慧养老大数据平台并能正常运行；
8. 服务期内，该智慧居家养老平台软件升级、维护期限累计不得超过 2 个月；

9. 大数据平台中服务对象基本信息录入准确;
10. 大数据平台有详细的服务工单并进行服务评价;
11. 大数据平台中对服务对象进行动态管理的, 如: 去世等信息标注准确并进行实时动态管理。

(三) 服务工作 35 分

12. 对于有服务需求的服务对象每月人均不少于 3 次开展服务, 服务周期内平均每次不低于 1 小时, 年均服务总次数不低于 36 次;
13. 对于无呼叫服务的服务对象, 每月电话问候不少于 4 次;
14. 所有服务对象建立详细的一人一档服务台账;
15. 开展服务的过程中, 未出现严重事故或产生严重负面影响。

(四) 服务质量考核 20 分

16. 民政局组织相关部门通过对服务对象进行电话回访、入户调查或者集中考核座谈等方式, 对服务质量进行监督考核。

二、评估办法和结果应用

由县民政局和其他相关单位以及部分服务对象代表组成的绩效评估领导小组, 每位参与验收的工作人员, 依据上面绩效评估内容, 通过实地考察, 听取汇报, 入户满意度调

查等途径，对购买方的运营与服务进行评估验收，验收评估总分为 90--100 分（含 90 分）为优秀，80--90 分（含 80 分）为良好，70-80 分（含 70 分）为基本合格，70 分以下为不合格。根据年度考核结果，评估验收结果为优秀等次全额支付购买服务费；评估验收结果为良好的支付购买服务费用的 90%；评估验收结果为基本合格的支付购买服务费用的 80%；评估验收结果为不合格的支付总费用的 70%。

2025年度政府购买智慧居家养老服务 验收评估打分表

验收项目	具体内容	分值	得分
基本条件 30分	1. 门前明显处挂有“智慧居家养老服务中心”牌子,运营承接公司资质齐全,营业范围满足智慧居家养老服务业务开展(1分)。服务中心配备专职管理人员和服务人员(1分)服务项目、中心职责和工作人员岗位职责等公布上墙。(1分)	3	
	2. 建立准确全面的老年人信息资料档案。包括:人员信息登记表,服务协议,服务确认表(详细记录每次服务内容、时长),服务工作回访记录,服务影像资料。每个服务对象资料缺一项扣1分	10	
	3、服务对象动态调整需及时报告社区和民政局审核审批。未及时调整,发现1例扣0.5分。	3	
	4. 协议签订。与每个服务对象签署年度服务协议,服务后服务对象要签字并进行服务满意度评价。抽查100户服务对象,其中5户以下没有协议的扣2分,超过5户扣4分;协议签署不完善的,5份以下扣2分,超过5份扣4分;满意度评价不完善的扣2分	10	
	5. 告知服务对象服务内容,并张贴服务明白卡。抽查走访100户服务对象,其中5户以下没有张贴明白卡或不清楚服务内容的扣2分,5户以上没张贴明白卡且不清楚服务内容的扣4分	4	
智慧养老大数据平台管理 15分	7. 有智慧养老大数据平台并能正常运行得2分;服务期内,该智慧居家养老平台软件升级、维护期限超1个月扣1分;	15	
	9. 大数据平台中服务对象基本信息准确得5分;		
	10. 平台中有准确的服务工单并进行服务评价得5分;		
	11. 平台中对服务对象进行动态管理的,如:去世等信息标注准确并实时动态管理的得3分。		
服务工作质量35分	12. 对服务对象每月人均不少于3小时开展服务,年均服务总次数不低于36次,抽查中低于规定次数的发现1例扣1分,对于无呼叫的服务对象每月电话问候不少于4次,少于规定次数的发现1例扣1分,并建立一人一档服务台账。	30	
	13. 开展服务的过程中,未出现严重事故或产生严重负面影响。	5	
服务质量考核20分	14. 通过随机抽查100名服务对象,进行入户调查(电话回访)或者考核座谈,老年人对服务工作满意率达90%以上得满分,80%以上满意得5分,80%以下不得分	20	
合计得分			