

广西壮族自治区政府采购合同

项目名称：2026 年开展散居供养特困人员探访关爱服务项目

项目编号：HCZC2026-C3-250018-GXTB

采 购 人：罗城仫佬族自治县民政局

成交供应商：广西善行养老服务有限公司



合同签订日期：2026年5月13日

合同文本

采购人（甲方）：罗城仫佬族自治县民政局

供应商（乙方）：广西善行养老服务有限公司

项目名称：2026 年开展散居供养特困人员探访关爱服务项目

项目编号：HCZC2026-C3-250018-GXTB

签订地点：罗城仫佬族自治县民政局 签订时间：2026年5月13日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照磋商文件规定条款和乙方响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 服务内容

一、服务期限：自签订合同之日起 1 年内。

二、合同金额：

（一）人民币合计金额（大写）：壹佰壹拾玖万陆仟捌佰元整（¥1196800.00）

（二）合同合计金额已包含甲方聘请第三方评估机构的一切费用，甲方无需另外支付其他费用。

三、服务内容及要求：

（一）服务对象：全县城乡散居供养特困人员，按自理能力分为 A 类、B 类、C 类。

（二）服务数量：服务人数 2451 人（根据实际情况动态调整）。

（三）服务目标：

1、实现探访关爱全覆盖与精准响应：按自理能力评估分类为散居特困人员提供规范探访服务，确保服务需求响应率、重大风险隐患发现报告率均达 100%。

2、提升综合服务效能与满意度：通过标准化服务流程与个性化服务包相结合的方式，显著改善散居特困人员生活质量，增强其安全感与幸福感，保障服务综合满意度稳定在 95%以上。

（四）服务要求及内容：根据散居供养特困人员综合能力评估和分类情况，关爱服务内容包括但不限于生活照护、探访关爱、健康管理、委托代办、精神慰藉等：

1、分类分层探访关爱

为切实提高服务的精准性和有效性，本项目根据散居特困供养人员的生活自理能力评估结果，将全县 2451 名服务对象（根据实际情况动态调整）划分为 A、B、C 三个类别，实施差异化的探访频次和服务标准。具体对象分类情况统计如下：

A 类对象为完全丧失生活自理能力的人员，共计 100 人（根据实际情况动态调整）。该类对象在自主吃饭、自主穿衣、自主上下床、自主如厕、室内自主行走、自主洗澡等六项核心生活能力指标中，有四项及以上无法自主完成。针对 A 类对象，项目要求每月至少开展 1 次上门关爱探访服务。在冬季取暖期、汛期、重大节假日等特殊时期，可视情况适当增加探访频次，对独居、高龄、有特殊风险的 A 类对象，可增加至每半月探访 1 次。

B 类对象为部分丧失生活自理能力的人员，共计 137 人（根据实际情况动态调整）。该类对象在六项生活能力指标中，有一至三项无法自主完成。针对 B 类对象，项目要求每季度至少开展 1 次上门关爱探访服务。

C 类对象为生活能够自理的人员，共计 2214 人（根据实际情况动态调整）。该类对象六项生活能力指标全部能够自主完成。针对 C 类对象，项目要求每半年至少开展 1 次上门关爱探访服务。

每次上门服务时长不少于 1 小时。对于新纳入保障范围的服务对象，要求在其纳入保障后的首月内完成首次探访；对于年满八十周岁的高龄独居对象，可视情提高探访频次。探访服务以上门探访为主，对于因外出就医、探亲等原因暂时不在居住地的对象，可采用电话、视频等线上方式进行补充探访，但线上探访不计入规定的上门探访频次。

2、探访关爱服务内容。乙方在为服务对象提供上门探访关爱服务时，应结合服务对象身体状况与实际需求，提供以下服务内容：

①生活照料服务

助餐服务，为 A、B 类对象提供上门送餐服务，对有能力自行做饭的对象提供营养指导和食材代购协助。送餐服务需保证食物的温度和安全，并尊重服务对象的饮食习惯和禁忌。

起居服务，为 A 类对象提供协助穿衣、洗漱、如厕、翻身、移位等日常起居照料，帮助其维持基本的生活尊严和身体舒适度。

助浴服务，为 A、B 类对象提供上门洗浴服务。助浴过程中需特别注意防滑、防摔、防感冒，服务人员需经过专业培训，掌握助浴操作规范和应急处理技能。

卫生清理服务，为 A、B 类对象提供居室保洁、物品整理、垃圾清运等服务。卫生清理需做到地面清洁、桌面无尘、物品摆放有序、厨房卫生间无异味。

衣物洗涤服务，为 A、B 类对象协助清洗、晾晒、收纳衣物被褥。对大小便失禁对象，应及时协助更换和清洗污染衣物。

代办服务，为 A、B、C 类对象提供代购生活用品、代缴水电燃气费、代取药品、代办理赔等跑腿代办服务，解决服务对象出行不便的实际困难。

②医疗保健服务

健康监测服务：为服务对象定期测量血压、血糖、体温等基础健康指标，建立个人健康档案，记录健康变化趋势。对指标异常者，及时提醒就医并向上级报告。

服药提醒服务：为服务对象按时提醒服药，协助整理药品，检查药品有效期，防止漏服、误服、过期服用。对需要长期服药的慢性病患者，应了解其用药依从性和药物反应情况。

医疗协助服务：为服务对象提供陪同就医、代取报告、协助办理住院出院手续等服务。陪同就医需协助完成挂号、就诊、缴费、取药等全流程，并记录医嘱内容反馈给照料人或村居联络员。

康复护理服务：为 A 类对象协助翻身拍背、肢体被动活动、预防压疮护理等基础康复服务，延缓身体机能衰退。服务人员需掌握正确的康复护理手法和体位摆放技巧。

健康咨询服务：普及慢性病防治、季节养生、传染病防控、心理健康等知识，提升服务对象的健康素养和自我保健能力。

③家政服务

安装维修服务：协助服务对象联系专业人员维修水电、家具、家电故障，初步判断需求，择优选择正规服务商，全程跟踪维修过程与结果，保障生活设施正常使用。

家电清洗服务：协助服务对象联系专业人员清洗油烟机、空调滤网、冰箱等家用电器，保持家电的清洁卫生和良好运行状态。

管道疏通服务：协助服务对象联系专业人员疏通下水道、马桶等排污设施，解决堵塞问题，保障居家卫生。

其他家政服务：根据服务对象的实际需求，提供个性化的家政支持，如搬家协助、大件搬运、季节性物品收纳等个性化支持。

④安全守护与应急救助服务

居家安全隐患排查：每次入户探访时，均需对服务对象的居住环境进行安全检查，重点关注房屋结构是否稳固、用电线路是否老化裸露、燃气管道是否漏气、取暖设备是否安全、消防通道是否畅通等。发现隐患应立即告知服务对象和照料人，并协助整改。

应急救助处置：建立“党员/监护人首访发现、村居即时上报、专业机构联动处置”的三级应急响应。探访过程中如发现服务对象突发疾病、意外受伤、走失、火灾等紧急情况，第一发现人应立即拨打 120、119 等急救电话，同时报告村居联络员和项目应急支持组，确保救助资源在最短时间内到达现场。

防诈骗宣传：普及电信诈骗、养老诈骗、非法集资等安全防范知识，通过真实案例讲解、宣传单页发放、防骗口诀传授等方式，提升安全防范意识。

⑤精神慰藉服务

精神支持服务，每次入户陪伴聊天不少于 30 分钟，认真倾听服务对象的心声，给予情感关怀和精神鼓励。服务人员需掌握基本的沟通技巧和同理心表达方法。

心理疏导服务，针对存在明显孤独、焦虑、抑郁情绪的服务对象，由具备心理学背景或经过专业培训的服务人员进行心理疏导，帮助其调整心态、缓解压力。对严重心理问题者，应及时链接专业心理咨询资源。

文化娱乐服务，组织读书、棋牌、手工、唱歌等适宜活动，丰富精神生活。活动可在村社区活动室集中开展，也可在入户探访时以小规模形式组织。

生日祝福服务，为服务对象记录生日信息，在其生日当天送上生日祝福和小礼品（如蛋糕、长寿面、贺卡等），增强服务对象的归属感和被重视感。

3、其他服务

①协助政府、爱心商家等为服务对象发放棉衣、棉被、毛毯、取暖设备（电暖器、暖水袋、取暖炉等），确保其安全温暖过冬。对使用明火取暖的对象，需重点做好一氧化碳中毒防范宣传和隐患排查；协助符合条件的人员申请价格临时补贴、一次性生活补贴等政府临时救助资金，缓解因物价上涨或突发困难带来的生活压力；根据服务对象的身体状况和康复需求，协助申请轮椅、拐杖、助行器、坐便椅、沐

浴椅、护理床等辅助器具，提升其生活自理能力和行动便利性；其他物资帮扶：根据服务对象的实际需求，积极链接社会爱心资源（爱心商家、爱心企业、慈善组织等）提供衣物、鞋帽、床上用品、小家电等帮扶。

②如遇特殊情形，乙方应在服务能力范围内及时提供相应服务。

4、开展党员志愿者及照料护理人一体化培训及服务

在县民政局指导下，乙方组织实施，统筹开展党员志愿者与照料护理人一体化培训，实现应培尽培、全覆盖。培训内容含特困政策、沟通技巧、风险识别、基础护理、仡佬族习俗礼仪、应急上报流程等。培训采取“乡镇集中+线上”方式，每乡镇每年集中培训不少于1次，对行动不便照料人上门一对一指导，确保培训无死角。

节日慰问服务：在春节、重阳节、中秋节等传统节日，组织上门慰问活动，发放节日慰问品，表达党和政府的关怀。慰问品应实用、安全、符合服务对象需求。

（五）服务档案管理

1、制定探访台账制度，记录服务时间、内容、问题及跟进情况，并附入户照片等佐证材料。

2、建立“一户一档”动态管理机制，及时更新需求信息并联动政策救助资源。规范纸质与电子档案，服务期满后7个工作日内按规定整理全部纸质及电子档案移交县民政局，确保档案资料完整可查、全程可追溯，乙方不得留存任何档案副本。

（六）监督管理

1、乙方须建立完善的服务监督机制，及时处理投诉，保障服务质量。

2、甲方有权不定期按照不低于服务对象总数2%的比例进行随机回访抽查，必要时可提高抽查比例，乙方应当全力配合。对乙方的服务质量予以监督考评，从服务覆盖率、频次、培训、质量、档案等方面考评。在服务质量、资金使用、服务对象及家属满意度等方面存在问题的，甲方对其进行约谈，限期整改，对考评不合格、服务质量差的乙方，甲方有权解除合同，且甲方有权不予支付剩余合同款项，并要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失。

3、项目执行期间需开展两次评估验收工作。委托第三方评估机构开展项目中期（项目进度完成50%及以上）、末期（期满前1个月）评估，评估费由乙方从项目经费中支付。

4、严禁伪造探访记录、PS 照片、代签、虚增服务次数、虚假档案，发现一次造假行为，甲方有权扣罚当期应付款项的 20%作为违约金，并限期整改；发现两次或以上造假行为，甲方有权单方解除合同，乙方应返还甲方已支付的全部合同款项，并向甲方支付合同总金额 30%的违约金。

5、乙方数据处理须符合法律法规与隐私保护要求，保障数据安全，不得侵犯个人信息权益；因乙方管理不当导致泄露或侵权的，由乙方承担全部法律与赔偿责任，包括但不限于赔偿甲方及服务对象因此遭受的全部损失，以及甲方为处理此事由支出的所有费用（如律师费、调查费等）。

6、乙方不得向服务对象收取任何费用、索要财物、摊派任务。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、未经甲方书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、计划或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。本项目履行过程中产生的所有服务数据、服务档案、分析成果、调研结论等全部权益及知识产权归甲方独家所有，乙方仅可为本合同履行目的有限使用，不得擅自复制、留存、对外披露或用于其他用途。服务期限届满后，乙方应当彻底删除自身留存的全部项目数据，不得保留任何副本。保密义务不因合同终止、解除、无效而免除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：自签订合同之日起 1 年内，服务地点：甲方指定地点（罗城县）。

2、乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时向甲方提交书面验收申请及全套完整验收资料，甲方

应在收到符合要求的验收申请及资料后七个工作日内组织验收。甲方如因流程、人员等客观原因需合理延期，应在七个工作日内书面告知乙方延期理由，否则逾期未书面提出异议的，视为验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、响应文件验收。

6、甲方在中期验收或者末期验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足响应文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。其中探访关爱服务评估由甲方组织，具体事宜由第三方评估机构执行。评估指标由规划与总结、管理与执行、财务运营、支持与推进、监控与验收、机构成果等组成，评估费由乙方从项目资金中支出。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后5个工作日内整改完毕并提交复查申请，逾期未整改或整改后仍不合格的，甲方有权拒绝出具验收合格单，并不予支付对应服务款项。

8、乙方不得将本合同项下任何义务转包、分包或以任何形式委托第三方实际履行。一经发现，甲方有权立即单方解除合同，甲方有权不予支付任何合同款项，已支付的乙方应予返还，且乙方应向甲方支付合同总金额30%的违约金。若该违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方另行赔偿。

9、在履行服务过程中，因乙方或其服务人员操作不当、过失或违反服务规范等原因，导致服务对象发生人身伤害、财产损失等任何安全事故的，全部责任由乙方承担。乙方应负责处理并赔偿服务对象、甲方及任何第三方因此遭受的全部损失（包括但不限于医疗费、赔偿金、抚慰金、罚款、律师费、诉讼费等），且甲方有权要求乙方支付合同总金额20%的违约金。若甲方因该类事故被第三方追责的，有权向乙方全额追偿，追偿范围包括但不限于赔偿金、诉讼费、律师费等全部支出。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：甲方指定地点。

第六条 付款方式

甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第 2 项约定执行：

1、一次性支付

2、分期支付

付款方式：签订合同生效后，甲方在 10 个工作日内拨付项目经费的 40%；项目要求工作开展过半并经甲方评估验收合格后 15 个工作日内支付项目经费的 40%；项目终期评估验收合格后 15 个工作日内拨付项目经费的 20%。

第七条 履约保证金

履约保证金金额：无。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方未按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同总金额的 5% 向甲方支付违约金，该违约金累计不超过合同总金额的 20%。逾期超过 15 日的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担本合同约定的其他违约责任。

2、因乙方提供的服务侵犯任何第三方知识产权、人身权等合法权益，或乙方行为引发任何纠纷、行政处罚或诉讼的，均由乙方负责处理并承担全部责任（包括但不限于和解费用、赔偿金、行政罚款、诉讼费、律师费等）。若导致甲方遭受损失的，乙方应予以全额赔偿，且甲方有权要求乙方支付合同总金额 10% 的违约金。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3% 滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 5%。若乙方未按合同标准履约、服务不达标或整改未通过甲方核验，甲方有权暂缓支付对应款项，直至乙方整改合格并经甲方确认，该类暂缓付款行为不视为甲方违约。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

甲方依照本合同约定行使合同解除权的，应当向乙方发出书面解除通知，合同自乙方收到该解除通知之日起解除。合同解除后，乙方应当在十个工作日内向甲方移交全部服务档案资料，并退还甲方已支付的未履行部分对应合同款项。

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、成交通知书；

2、竞标报价表；

3、商务条款偏离表和服务需求偏离表；

4、服务方案；

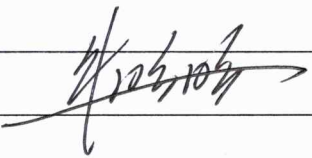
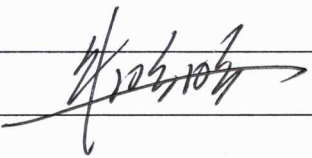
5、响应文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式四份，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构、甲乙双方各一份（可根据需要另增加），具有同等法律效力。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

 甲方：（章）罗城仫佬族自治县民政局 2026年5月13日	 乙方：（章） 2026年5月13日
单位地址：罗城仫佬族自治县东门镇白马路二巷	单位地址：南宁市西乡塘区北际路2号3栋2单元6-2号
法定代表人： 	法定代表人： 吴裕进
委托代理人： 	委托代理人：
电话：0778-8212339	电话：13768627042
开户银行：	开户银行：交通银行南宁市桃源支行
账号：	账号：451060500013001500760
邮政编码：546400	邮政编码：