

柳州市政府采购合同

合同编号：12N00760451X2026601

采购单位（甲方）：柳州市鱼峰区民政局 采购计划表编号：YFQ[2026]42号

供应商（乙方）：广西悦嘉护理有限公司

项目名称及编号：鱼峰区2026年政府购买居家养老服务项目采购（阳和街道、雒容镇、洛埠镇）（重） LZZC2026-C3-030008-GXTZ

签订地点：柳州市鱼峰区 签订时间：2026年05月23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，按照采购及竞标文件（采购文件）规定条款和中标（成交）供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1. 服务项目内容：详见采购需求及响应文件；

2. 合同合计金额包括住宿费、伙食费、交通费、劳务费、劳保费、实地考察等相关费用等全部费用。如采购文件对其另有规定的，从其规定。

3. 合同金额：服务单价：35元/小时。本合同项下服务的最高价格不得超过合同预算金额226800元。

4. 服务期限：自合同签订之日起9个月。

5. 合同履行地点：柳州市鱼峰区阳和街道、雒容镇、洛埠镇

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

乙方应保证所提供货物及服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文或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。

乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

第四条 交付

1、服务期限：自合同签订之日起9个月，服务地点：柳州市鱼峰区阳和街道、雒容镇、洛埠镇。

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、乙方每月完成服务后应及时将真实有效的服务工单等结算材料提交至柳州市智慧养老平台进行审核。

5、甲方在乙方提交的请款材料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合格后，方可办理付款流程。

6、根据柳州市民政局关于印发《柳州市居家养老上门服务质量百分制考核实施方案(试行)》(柳民发〔2022〕50号)等文件要求，如供应商出现《柳州市民政局关于印发《柳州市街道(社区)为老服务中心服务质量百分制考评细则(2025年修订)》和《柳州市居家养老上门服务质量百分制考评细则(2025年修订)》的通知》(柳民发〔2025〕29号)中“一票否决”情况，，或出现《广西壮族自治区柳州市民政局关于进一步规范政府购买居家养老服务监管工作的通知》中“一票否决”情形的，甲方有权单方解除合同。

第五条 服务及培训

1、乙方应按照本合同及响应文件中规定的服务承诺为甲方提供相应服务。

2、乙方应按照本合同所需要的服务及响应文件中的承诺开展相应培训。

第六条 付款方式

1、当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据发生量，合同的最终结算金额按实际发生量乘以成交单价进行计算。

2、资金性质：财政性资金。

3、结算方式：本项目按照最终实际发生量结算。根据柳州市智慧养老平台生成的结算月报表、柳州市智慧养老管理中心月报、服务提供主体运营月报等材料作为结算依据，每月进行结算，结算需由柳州市智慧养老管理中心，柳州市鱼峰区民政局、成交供应商共同履行结算手续。

4、每次服务时长为2小时，不得随意缩短或延长服务时间，若出现联单或服务时长不足2小时的工单一律不予结算。

第七条 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。

第八条 违约责任

1. 乙方未按本合同和响应文件中规定的服务承诺提供服务的，乙方应按本合同预算金额5%向甲方支付违约金。

2. 其它违约行为按预算金额5%收取违约金并赔偿经济损失。

第九条 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。

第十条 合同争议解决

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如果协商不能解决，可向柳州仲裁委员会申请仲裁或向柳州市鱼峰区人民法院提起诉讼。

第十一条 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（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

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。

第十二条 合同的变更、终止与转让

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。

第十三条 签订本合同依据

1. 政府采购文件；
2. 乙方提供的响应文件；
3. 竞标承诺书；
4. 成交通知书。

第十四条 本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）一份，甲乙双方各一份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。

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，采购人应当将合同副本报同级财政部门备案。

甲方（章） 柳州市鱼峰区民政局 2026年 05月 23日	乙方（章） 广西悦嘉护理有限公司 2026年 05月 23日
单位地址：柳州市鱼峰区鱼峰政务服务中心 2 楼	单位地址：柳州市鱼峰区桂柳路 1 号之三兴怡园 9 栋 1-10
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人
电 话：0772-8250426	电 话：15877271816
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：中国农业银行股份有限公司柳州龙城世家支行
账 号：	账 号：20105201040019646
邮政编码：	邮政编码：
经办人：	2026年 05月 23日

合同附件

1. 供应商承诺具体事项:

一、服务项目

(1) 做好服务对象的收集、汇总及录入信息服务系统, 做好与柳州市智慧养老平台的对接。

(2) 为居家养老政府援助、补助对象提供居家养老上门服务。

二、服务对象

政府购买居家养老服务的帮扶对象应具有柳州市市区户籍, 具体对象分为两类:

A类对象

1. 60 周岁以上城市散居特困供养人员。

2. 60 周岁(含 60 周岁)以上需介助、介护的失独老人。

3. 70 周岁(含 70 周岁)以上的需介助、介护的低保对象。

4. 70 周岁(含 70 周岁)以上的需介助、介护低收入家庭孤寡老人、残疾老人。

5. 70 周岁(含 70 周岁)以上需介助、介护的享受定期抚恤或定期生活补助的重点优抚对象。

6. 80 周岁(含 80 周岁)以上需介助、介护的子女不在柳州市市区工作的独居低收入老人。

B类对象

7. 87 周岁(含 87 周岁)以上的老人。

三、服务标准

政府购买居家养老服务的帮扶对象前六类人群每人每周可享受一次上门服务, 每次 2 小时; 第七类人群, 每人每两周可享受一次上门服务, 每次 2 小时, (类别重复者不累加, 按照类别最高标准执行)。

四、服务内容

(1) 服务标准: 紧急救援服务、建立健康档案、健康管理服务、清洁服务、陪同服务、安全服务、维修服务, 详细服务内容见下表:

(服务提供主体可根据服务对象的实际需求定制多样化的服务套餐, 服务内容不限于列表内容。)

服务分类	服务项目	服务内容
紧急救援	协助安排救护车	在老人遭遇意外或紧急情况时, 协助其呼叫急救中心电话, 并跟踪救护车的救援进程。
	110 报警	在老人遭遇意外情况时, 代为呼叫 110, 指导急救人员车辆达到客户地点。
	火警呼救	在老人遭遇意外情况时, 代为呼叫 119, 指导急救人员车辆到达客户地点。
	联络家属	在老人遭遇意外或紧急情况时, 协助其联系家属或紧急联系人。

健康管理	健康检测和档案	<p>为老人提供专业的健康体检服务，通过识别老人身份证或者手机号码，为每位符合条件的老人建立专属健康档案。</p> <p>通过为老人进行体检，建立动态健康档案，健康档案按国家卫生部标准执行。</p> <p>每次体检指标至少包含如下内容：身高、体重、体重指数，血压、血氧、血糖、尿酸、总胆固醇、心电图、体温、腰围、臀围、腰臀比等数据。</p>
	康复理疗	由专业人员上门为老人提供康复理疗及按摩服务，帮助老人有效缓解病痛。
生活照料	助餐服务	为有需要的老人提供助餐服务，协助就餐时应符合老人实际生理状况，助餐用具卫生、进餐速度适当，进食过程中不能发生噎食、烫伤等现象。食物材料由老人自行承担。
	起居服务	协助老年人生活起居，定时为卧床老年人翻身
	助浴服务	根据老人需求及经过老人、家属同意后，为老人提供助洗浴、擦洗等服务，过程中注意保护老人隐私。为老人清洁身体时，应注意操作规范，擦洗顺序合理，力度适中，防止压伤、烫伤老人，注意擦洗过程中的老人保暖。注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，立即采取相应应急措施。洗浴用品等由老人自行承担。
清洁服务	居室清洁	为老人提供家庭日常助洁服务，除尘、拖洗桌面地面等普通家政服务。
	衣物洗涤	洗涤前应检查被洗衣物的性状是否适合水洗，并将衣物按颜色深浅，内衣外衣进行分类洗涤。
	手脚指甲修剪	用温水为老人进行手脚指甲软化，使用干净的修剪工具进行修剪，且动作轻柔，以防伤及老人；剪完后对老人手部和脚部进行清洁，确保指缝无污垢。
	理发修面	上门理发修面应及时做好室内清理工作；理发过程中应注意安全，做好安全保护措施。
	厨卫清洁	清洁前对厨卫进行检查，明确需清洁的重点区域，与老人简述清洁内容及清洁标准。
	储物整理	服务人员主动了解老人近期的房屋通风、环境卫生及个人储物习惯，根据老人具体需求进行储物整理。

陪同服务	陪同买菜	服务人员主动了解老人常去的场所环境及老人的喜好；帮助老人提重物；帮助老人点清钱款。
	陪同购物	服务人员主动了解老人常去的场所环境及老人的喜好；帮助老人提重物；帮助老人点清钱款。
	陪同散步	服务人员主动了解老人常去的场所环境及老人的喜好；根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其他辅助器具。
	陪同咨询	服务人员主动了解老人的需求情况，根据老人需求陪同咨询，帮助老人实际解决问题。
安全服务	煤气检测	与老人预约、确认助安需求后进行上门服务，简述服务内容，按照服务要求进行煤气检测，确保老人居住环境的安全，帮助老人生活安心无忧，服务结束后请老人在《服务派工单》上签字确认并进行满意度评价。
	水电安检	服务人员到老人房屋的水管是否正常出水，是否有水管损坏、电灯及插座是否能正常使用，电路是否有损坏进行检查，如有损坏，帮其报修。
	门窗锁检	服务人员一一检查老人的窗门是否损坏，如有帮其保修。
	环境检测	服务人员主动检查老人居住环境的安全问题，为老人排除安全隐患。
维修服务	家电维修	服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门维修空调、冰箱、洗衣机、电视、热水器等各类家用电器。
	开锁维修	服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员进行开锁修锁，保证老人家里财物及人身安全。
	管道疏通	服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门进行老人家里的下水管疏通、厕所管道疏通等。
	家具修补	服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门进行老人家里的桌椅床柜的修理。
	居室修补	服务人员及时响应老人需求，在规定时限内安排技术人员上门进行居室修补，用石膏粉、聚合物修补砂浆等进行修补。
	换液化气	服务人员及时响应老人需求，在规定时限内为老人进行换液化气，同时保证换气安全。

(2) 服务完成率及满意率：为老年人提供的服务完成率达 100%，老年人或监护人满意率 \geq 90%。

五、管理平台要求

(1) 服务工单统一使用柳州市智慧养老平台进行管理。

(2) 服务内容所需的其他养老服务管理系统平台，由供应商提供，能够进行养老服务的管理、监督、优化于大数据统计等工作，并对平台场地进行规范化的布置。

六、供应商服务要求

(1) 应配备与其业务范围相适应的管理人员、管理经验和团队。

(2) 承诺对服务实行明码标价，实行公开承诺服务。

(3) 承诺服务时签订协议。与服务对象签订服务协议，并按照服务协议，保证服务质量，维护老年人合法权益。

(4) 承诺对服务对象开展老年人能力评估，建立评估档案。

(5) 制定方案。要制定详细的老年人服务方案，明确服务内容。

(6) 用心服务。要敬老爱老，态度和蔼，尊重服务对象的隐私权；名誉权。

(7) 服务要求：服务开展前，须严格核实服务对象身份信息，经确认信息准确无误后，方可启动服务流程，服务流程须符合居家上门服务规范。执行服务打卡拍照要求时，需确保照片清晰呈现老人正面影像，上传系统的照片应完整包含老人正面、服务时间、服务地点等关键信息，严格遵守系统上传规范。服务过程中，若发现服务对象不符合相关资格条件，应立即终止服务并办理解约，同时第一时间告知服务对象户籍所在地社区、城区民政局及居住地所在社区，同步报备相关情况。

七、服务监督

(1) 成交供应商必须建立一套完善的服务监督机制，有效处理服务对象的投诉，确保服务质量。

(2) 甲方有权对供应商的服务进行考核及满意度调查，不合格的甲方将视情况在年度考核中做出相应的扣分并进行约谈。

(3) 根据柳州市民政局关于印发《柳州市居家养老上门服务质量百分制考核实施方案（试行）》（柳民发〔2022〕50号）等文件要求，每年度开展质量考核，每次考核应合格，对于出现的问题要及时进行整改和完善，考核结果作为居家养老服务机构末位淘汰的重要依据。如供应商拒绝整改或者出现了《柳州市民政局关于印发《柳州市街道（社区）为老服务中心服务质量百分制考评细则（2025年修订）》和《柳州市居家养老上门服务质量百分制考评细则（2025年修订）》的通知》（柳民发〔2025〕29号）考评细则中“一票否决”情况，或出现《广

广西壮族自治区柳州市民政局关于进一步规范政府购买居家养老服务监管工作的通知》中“一票否决”情形的，立即停止服务，终止合同。

(4) 若发现服务对象死亡后仍产生服务记录的工单情况，该类工单一律不予结算，并依法依规对相关服务商进行处理；对存在恶意伪造工单、套取补贴等行为的服务商，实行“一票否决”，并追究相应法律责任。

2. 其他具体事项:

一、签订协议及制定方案。开展服务前，乙方需与服务对象签订服务协议，并按照服务协议，保证服务质量，维护老年人合法权益。制定详细的老年人服务方案，明确服务内容。

二、其他未尽事宜按照《柳州市政府购买居家养老服务实施细则（2021年修订）》（柳民发〔2021〕55号）、《柳州市居家养老上门服务质量百分制考核实施方案（试行）》（柳民发〔2022〕50号）、《柳州市街道（社区）为老服务中心服务质量百分制考评细则（2025年修订）》和《柳州市居家养老上门服务质量百分制考评细则（2025年修订）》的通知》（柳民发〔2025〕29号）、《广西壮族自治区柳州市民政局关于进一步规范政府购买居家养老服务监管工作的通知》执行。

甲方（章）
柳州市鱼峰区民政局

乙方（章）
广西悦嘉护理有限公司

2026年05月23日

2026年05月23日

注：售后服务事项填不下时可另加附页