政 府 采 购 合 同

甲方：苏州工业园区金鸡湖街道办事处　　单位地址：苏州工业园区九华路 65 号

联系人：刘燕　　联系电话：0512-69995779

乙方：苏州屹安慷健康管理有限公司　　单位地址：苏州市相城区太平街道金澄路 82 号 88 幢 911 室

联系人：章竞　　联系电话：18051107885

邮箱：78869725@qq.com

依据甲方委托 苏州捷信招投标咨询有限公司 进行本项目采购（项目编号：JSZC-320591-SZJX-C2025-0111 号）的采购结果，确定乙方为本次二标段成交供应商，现依照磋商采购文件、乙方的响应文件及相关文件的内容，签订本合同书。

一、合同内容

以下文件是构成本合同不可分割的部分：

1、本项目采购文件；

2、合同条款；

3、成交供应商响应文件；

4、成交供应商做出的有关澄清、说明或者补正文件；

5、确定成交供应商的文件（包括但不限于中标通知书、成交通知书等）；

6、本合同附件；

7、以上条款对同一内容的约定如有不一致，以顺序在先者为准。

二、服务内容

1、服务范围：**湖东片区（约 609 户），对应社区详见合同附件一。**

2、服务内容：乙方为拥有金鸡湖街道户籍的居家养老援助对象（8 类保障对象，包括介护、介助）和居家养老补助对象（年满 80 周岁及以上的老年人和 70 周岁及以上的计划生育特别扶助对象）提供居家养老服务。

2.1 居家养老

（1）服务工作内容：为居家养老政府援助、补助对象提供居家养老上门服务，包含日常照料、家政服务、健康服务、陪诊服务、精神慰藉、兑换服务等养老服务内容。

（2）居家养老政府补助对象对象根据经民政、卫健部门审批确定的正式名单为准。实际户数可能会增加或减少，请磋商供应商在响应时综合考虑此类风险。

（3）居家养老援助对象为拥有金鸡湖街道户籍的 8 类保障对象，居家养老补助对象为拥有金鸡湖街道户籍的年满 80 周岁及以上的老年人和 70 周岁及以上的计划生育特别扶助对象。

（4）服务标准：居家养老政府援助对象介护的每月每户提供 48 小时服务，介助的每月每户

提供 36 小时服务；居家养老政府补助对象每月每户提供 6 小时服务、其中独居对象每月每户提供 8 小时服务。

（5）居家养老政府援助、补助对象的标准，以及其享受的服务时间，可能会根据市政府政策的调整而做出相应调整。

2.2 空巢独居等特殊困难老年人的探访关爱

（1）服务对象：重点空巢独居老人和存在较大风险隐患的老年人。

（2）服务标准：及时做好“五个了解”，落实四方协议的签订和台账的完成工作。

（3）具体要求：参考苏州市《关于进一步做好探访关爱空巢独居等特殊困难老年人工作的通知》。

2.3 做好居家养老基本公共服务（免费），至少包括四项内容

（1）建立信息档案（街道居家养老政府援助、补助对象的老年人，一人一档）

（2）签约老年人健康档案动态管理

（3）安全隐患排查和评估（每年一次对签约老年人进行老年人能力评估）

（4）老年人防摔培训服务（每年至少四次）

2.4 兑换服务

序号	服务项目	备注
1	基础生活照料	30 元/小时
2	精细擦窗	4 小时兑换家庭建筑面积 60 平米全屋擦窗；6 小时服务兑换 90 平米；8 小时服务兑换 120 平米；以此类推。
3	清洗油烟机	1 件兑换 6 小时服务，全拆洗。
4	清洗空调	1 件兑换 4 小时服务，仅限 3 匹以下普通机型，其他机型咨询客服。
5	清洗洗衣机	1 件兑换 4 小时服务。
6	清洗冰箱	1 件兑换 4 小时服务。
7	理发	兑换 1 小时服务。
8	足浴套餐	兑换 3 小时服务
9	按摩套餐	兑换 3 小时服务。
10	健康管理套餐	兑换 3 小时服务。
11	失能照护套餐	兑换 3 小时服务。
12	助浴	兑换 2 小时服务，须家属在场。

2.5 呼叫中心服务工作内容：

（1）乙方应建立虚拟养老信息系统，可使用乙方自有的成熟业务系统或苏州工业园区虚拟养老信息系统（运营中所有信息系统内容需备份至采购单位处）。通过养老业务系统平台，呼叫中心进行服务派单、质量管控、员工管理、用户管理、经费结算等业务工作， 从而实现居家养老及呼叫中心的信息化管理。

（2）乙方需配备不少于 2 名话务员。

（3）乙方需具备健全的规章管理制度，具有丰富的呼叫中心运营管理经验，对居家养老平台运营情况进行工单分派和实时监管，有处理应急服务的能力和完善的预案。

（4）呼叫中心负责金鸡湖街道的居家养老、质量的监管、人文关怀等工作，具体包含服务工单的录入、预约确认、分派、监管、跟踪、抽查， 老年人应急求助服务，临时服务维修服务，生日问候、节日问候、健康问候、安全提醒等等。

（5）服务分派：每个补助对象服务预约率应达到 100%，每个补助服务对象工单回访率达到 100%（补助服务对象工单每月回访不少于 1 次），援助服务对象工单每月回访不少于 2 次，工单回访有可行的服务标准。特殊对象按相关规定报备的除外，服务流程、工单管理等有明确的管理制度。

（6）服务抽查和走访：对上月已经完成的历史工单和电话录音随机抽取不少于 10%进行录音分析，每月对服务对象走访不少于 5%进行质量抽查，并形成客观公正的服务记录分析和质量报告。

（7）服务对象：苏州工业园区金鸡湖街道范围内的政府援助、补助对象、空巢独居等特殊困难老年人。

3、人员要求：详见合同附件二

3.1 项目负责人：1 名；项目负责人拥有居家养老服务运营管理经验及专业技术能力。

3.2 居家养老服务站：配备至少管理人员 1 名；高中及以上学历。

3.3 服务人员（项目负责人和管理人员除外）：按不低于 1：39 户的比例由成交单位根据标段实际情况安排人员。

3.4 呼叫中心 ：话务员不少于 2 人。

3.5 康复护理、社会工作等特殊工种服务人员须有国家规定的职业资格证书或相应的培训资历证明，并持证上岗。

4、其他工作要求：

4.1 服务期限（合同履约期限）：自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止，具体服务进驻时间按甲方通知为准。

4.2 项目监管要求：项目执行过程中乙方须接受甲方检查要求，并向甲方准时递交项目业务活动表和项目完成情况报表。

4.3 项目结案要求：项目结束后乙方须向甲方提供台账、项目决算表、项目总结报告等相关数据资料。

4.4 甲方责任： 在项目实施过程中，甲方提供必要的指导、协调等服务，以及检查、监督项目的实施。

4.5 基本办公用房、服务场所、办公设备、水电网络等费用均由乙方自行承担。乙方的办公、服务场所需满足开展居家养老服务需要，建设布局合理、干净卫生，配备必备的办公设备且氛围布置到位。

4.6 确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成一些临时应急工作。如：安排服务人员临

时加班等。

三、合同金额

1、合同总金额为：人民币壹佰叁拾柒万零玖佰元整（小写：1370900.00元）。

2、合同金额包括完成该项目所有服务产生的费用、所有服务人员的工勤费用（包括工资、福利、交通、食宿、通讯等费用）、税费、利润、税金、政策性文件规定及合同实施过程中的不可预见的各项费用。本标段为固定综合单价（详见合同附件三），实际结算金额以此报价基准，以实际服务的户数，按实结算，最终不得超过本标段预算金额。

四、付款约定

1、甲方根据乙方在本合同中所提供银行开户信息转账支付。

乙方开户名称：苏州屹安慷健康管理有限公司

开户银行：苏州银行股份有限公司相城支行

银行账号：51732700000866

经双方协商一致同意，在本合同签订后，若因乙方办理“园采贷”信用融资的需要，本合同第四条第1款中约定的收款账号可作变更，变更后的账号为甲方付款时中征应收账款融资服务平台中资金提供方指定的回款账户，甲方支付至该账号的款项，亦视为已向乙方履行完毕支付义务。甲方同时应与办理“园采贷”的供应商签订变更账号的补充协议或由供应商提供账号的变更申请。乙方银行账户如需变更，应至少于付款期限届满前30日书面通知甲方，否则产生的一切责任、因变更引起的额外费用由乙方承担。

2、预付款、付款条件和付款时间：

2.1 预付款、进度款：

□乙方明确表示无需预付款；

☑有预付款：合同签订后甲方向乙方支付合同价款的10%作为预付款；剩余运营费用按季度支付，（第一次付款时扣除预付款金额：若预付款金额大于第一次付款金额则扣除后剩余的预付款金额可在第二次付款时扣除，以此类推）。具体支付办法如下：

（1）第一至第三季度运营费用支付办法：在服务每满三个月且完成金鸡湖街道考核（详见合同附件四）及验收后，甲方收到乙方按照要求递交的付款材料后，于30日内由甲方按照以上办法进行结算支付，支付金额按实际服务的人员数量、考核结果、验收情况进行结算。

（2）第四季度运营费用支付办法：在服务满最后三个月且完成金鸡湖街道考核、苏州工业园区考核及验收后，甲方收到乙方按照要求递交的付款材料后，于 30日内由甲方按照以上办法进行结算支付，支付金额按实际服务的人员数量和考核结果、验收情况进行结算，运营费用的50%按金鸡湖街道第一至第三季度运营费用支付办法进行结算；剩余50%按苏州工业园区考核进行结算。

2.2 考核办法由甲方制定，第四季度所涉的苏州工业园区考核由苏州工业园区社会事业局制定考核情况（具体根据园区每年更新的考核规定）与运营费用给付挂钩。

2.3 乙方提供的居家服务应在当季提供，不得跨季度提供服务及结算费用。乙方不得补报或补

录上季度（3个月）工单，遗漏自行负责。由于乙方提供的结算材料不及时等原因造成的时间拖延，由乙方自行承担责任。

2.4乙方需按采购文件第四章采购需求/（五）人员配备要求，配备对应人员。成交后须将磋商响应文件中的人员（包括项目负责人、管理人员及参与对应标段“第五章 评审方法与评审标准/（二）投入本项目团队实力”得分的人员）信息（包含但不限于人员身份证复印件、相关证书（如涉及）复印件、项目负责人、管理人员最近一期的社保缴纳证明材料复印件、参与本标段“第五章评审方法与评审标准/（二）投入本项目团队实力”得分人员的最近一期的社保缴纳证明材料或劳动合同复印件）交至甲方留档。

2.5乙方在本标段磋商响应时提供的人员（包括项目负责人、管理人员及**参与本标段“第五章评审方法与评审标准/（二）投入本项目团队实力”得分的人员**）在服务期间原则上不允许更换，如确实需要更换的，需提前一个月向甲方申请并提供书面情况说明并需取得甲方书面同意，更换人员的资质不得低于被更换人资质。否则，视为乙方违约，一经发现甲方有权立即解除本合同、或作相应款项扣除，如本合同不再继续履行，甲方按照政府采购流程重新确定承接机构。

2.6付款前，乙方需向甲方提供：

A、合格发票（发票必须备注成交单位的收款银行和账号）；

B、每次付款时，需提供考核结果及甲乙双方盖章的《政府采购履约验收书》及甲方要求的相关核销材料。

2.7在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用上述关于预付款的规定。

五、服务履行地点：若甲方基于客观情况的变化对服务范围、内容、地点等作出调整或变更的，乙方应当配合，并在自接到甲方书面通知之日起10个工作日内，乙方按甲方要求完成交接工作。如乙方不能完成的，甲方有权解除合同并扣除合同总金额的10%作为违约金。

六、服务要求：乙方提供的服务应符合采购文件、响应文件的服务标准及乙方做出的书面澄清及承诺。

七、验收要求：

1、本项目将根据政府采购法及相关法规，以及《江苏省政府采购履约验收管理办法》《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》文件的规定，甲方对乙方进行履约验收，经甲方确认验收合格的，将出具《政府采购履约验收书》。《政府采购履约验收书》、合同是申请支付政府采购合同价款的必备资料。

2、本项目履约验收主体为：本项目履约验收主体为：苏州工业园区金鸡湖街道办事处；验收时间：每次付款前进行考核并验收（根据考核结果及验收结果支付相应运营费用），甲方先对乙方进行考核（由甲方牵头协同各社区人员组成考核小组），考核后进行履约验收；合同履约进度达到100%时，乙方须向甲方发出项目最终验收申请。如乙方未及时履约或发出验收申请的，甲方发出催告，提出履约验收要求。乙方在收到催告后五个工作日内拒不配合的，甲方应依照合同约定追究其

违约责任；验收方式：分段验收；验收程序：①由乙方提出验收申请，甲方组织成立验收小组进行验收，如为一次性整体验收的，出具最终验收意见；②待上述验收意见出具后，形成政府采购履约验收书并经甲乙双方确认盖章③最终形成的政府采购履约验收书与合同约定一致的，甲方将及时支付资金；形成的政府采购履约验收书如与合同约定不一致的甲方发出整改通知书依法追究违约责任，甲方有权立即解除本合同并扣除当期款项，本合同不再继续履行。验收资料的保存：由甲方保存，保存期限为从采购结束之日起至少十五年；验收小组：甲方组织成立验收小组，其人员构成、人员数量以及负责人由甲方确定，验收小组负责实施项目验收工作；验收标准：国家或行业相关标准（如有）、**《江苏省政府采购履约验收管理办法》**、《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》、合同条款、采购需求的所有内容，采购文件、投标(响应)文件、乙方在评标过程中做出的有关澄清说明或补充文件、中标(成交)通知书等。

3、履约验收费用：由乙方承担一切履约验收费用（**此费用不包含在本合同价款中，需乙方另行支付**）。

4、费用参照标准：**按《江苏省政府采购履约验收管理办法》、《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》文件规定。**

八、服务质量

1、乙方应保证提供给甲方的服务完全符合本项目招标（采购）文件规定的服务标准。

2、乙方应保证提供的服务应符合中华人民共和国相关标准及相应的技术规范、本次招标（采购）相关文件中的全部相关要求及相关标准及相应的技术规范中之较高者。

3、乙方保证提供的服务符合中华人民共和国国家及行业的安全质量标准、环保标准中之较高者。

4、乙方保证，乙方依据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料，乙方均已得到有关知识产权的权利人的合法授权，如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理，并承担由此引起的全部法律及经济责任。

5、乙方应保证甲方在中国境内使用服务或服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。如甲方因本合同项下服务成果的知识产权原因而受到第三方的索赔请求，乙方应负责处理，并承担甲方因此发生的全部费用及损失。

6、乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用在合同金额中直接扣除。

7、因乙方管理不善，造成工作范围内的设施、设备等损坏的，或乙方造成甲方、其他第三方以及乙方自身的人身、财产损害，由乙方负责赔偿损失，情节严重的可解除合同甚至诉讼法律。

8、甲方与乙方派驻人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻人员由乙方自行管理。乙方应加强对员工的安全教育。乙方和派驻人员应遵守各项安全制度和操作规程，凡发生设备损坏和人身伤害等事故，以及派驻人员生病、事故、伤残、死亡、劳务、劳资问题、工资拖欠问题纠纷等，均由乙方负责和赔偿，与甲方无涉。

9、因乙方的履约行为导致损失的，与甲方无涉，且甲方有权要求乙方赔偿相关损失。乙方在服务过程中，服务老人发生突发事故或意外等所造成的损失由乙方承担。

10、乙方应按照甲方的相关要求使用资金，专款专用。

九、履约保证金

1、□不要求提交履约保证金

2、☑要求提交履约保证金：乙方交纳合同金额的5%，即¥68545.00，作为本合同的履约保证金。在签订合同前，乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

3、履约保证金（无息）在乙方履约结束后，乙方没有违约行为、也没有应支付给甲方的违约金、赔偿金的情况下七个工作日内退还。

4、根据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险)的通知(苏财购【2023】150号)》规定，中标(成交)供应商可以自愿选择，使用以电子履约保函(保险)形式代替提供履约保证金。供应商可通过江苏省政府采购网、“苏采云”系统链接访问登录“政府采购电子履约保函(保险)平台”，选择第三方机构并提交保函(保险)申请。详见:江苏政府采购网“资料下载”栏目(网址:www.ccgpjiangsu.gov.cn/jiangsu/zlxz)下载“政府采购电子履约保函(保险)操作手册”

5、其他：乙方无故拖延或拒不提交履约保证金的，视为拒绝与招标人签订合同。

十、违约责任

1、若乙方未按照合同约定提供服务，或乙方未能履行合同规定的任何其他义务时，甲方有权直接向乙方发出违约通知书，乙方应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任及违约责任：

1）乙方未按合同约定期限提供服务的，每迟延一日，乙方应按照本合同预算总金额的万分之五向甲方支付违约金，延迟累计达【7】日的，甲方有权解除本合同。如甲方未选择解除合同的，乙方仍应在甲方要求的期限内履行约定的义务，并承担由此给甲方造成的损失及甲方因此产生的对第三方的责任。

2）甲方有权部分或全部解除合同，并要求乙方赔偿由此造成的损失及甲方因此产生的对第三方的责任。此时甲方可采取必要的补救措施，相关费用由乙方承担。

3）甲方为采取必要的补救措施或因防止损失扩大而支出的合理费用应由乙方承担。

4）乙方有其他履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，并向甲方支付合同总价款的10 %的违约金，若违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方补足。甲方有权视情况行使合同解除权。

2、如果乙方在收到甲方的违约通知书【7】日内未作答复也没有按照甲方选择的方式承担违约责任，则甲方有权从尚未支付的合同价款或履约保证金中扣除相当于甲方所选择的方式计算的索赔金额。如果前述金额不足以补偿，甲方有权向乙方提出不足部分的赔偿要求。

3、当违约行为给对方造成损失时，违约方还应当赔偿对方因此所受全部损失。当构成违约致使不能实现合同目的时，守约方可以单方面决定解除合同，违约方同时还应当承担违约责任。

4、因乙方违约导致合同解除的，乙方应向甲方支付合同总金额10%的违约金。

5、如果出现政府采购监管部门在处理投诉事项期间，通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响最终成交结果的，或导致甲方中止或终止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

6、乙方如不符合或达不到甲方的要求，甲方书面告知乙方整改；若经整改后仍不能达到甲方要求，甲方有权解除合同，并无需支付因解除合同而产生的相关费用，乙方应按合同约定向甲方支付违约金、赔偿甲方损失。

十一、合同的解除和转让

1、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（2）招标文件或合同约定或法律规定的解除合同的情形。

2、政府采购合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益，甲方有权变更、中止或者终止、解除合同且无需承担违约责任。

3、合同的部分和全部都不得转让，否则甲方有权单方解除合同。

4、有权解除合同的一方，应当在其知道或者应当知道解除事由之日起【一年】内书面通知对方提出解除合同；另一方如有异议，应当在解除合同通知到达之日起【7】日内提出异议，否则视为无异议，合同自异议期满之次日起即告解除。

十二、不可抗力

1、不可抗力指下列事件：战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害，以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他因素及事件。

2、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另一方，并须在不可抗力发生后15日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明。就上述不可抗力的发生须由受到不可抗力影响的一方负责同时提供由公证机关做出的公证证明。

3、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

4、合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

十三、保密条款

1、任何一方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密等非公开信息负有保密义务。

2、在下列情形下：当国家机关调查、审查、审计时，以及其他符合法律规定的情形下，无须事先征求乙方同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、乙方的名称及地址、采

购内容的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及乙方已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

3、此外的其他情形下，除非法律、法规另有规定或得到本合同之其他各方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密和国家秘密等非公开信息。保密期限自任何一方获知该商业秘密和国家秘密等非公开信息之日起至本条规定的秘密成为公开信息之日止。

十四、争议的解决：与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果经协商不能达成协议，可以向甲方所在地人民法院起诉。

十五、合同生效及其他

1、甲乙双方签章之日起生效。

2、本合同一式贰份，甲方壹份、乙方壹份。

3、本合同系指本文件及其附件中的所有部分，采购文件、中标（成交）的投标（响应）文件、中标（成交）通知书、中标（成交）人在招标（采购）过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。本合同履行过程中发生相关修改内容，须符合《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规规定；补充协议作为本合同不可分割的一部分。

4、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

日期：2025.12.23

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

日期：2025.12.23