采 购 合 同 书

采购单位：昆山高新技术产业开发区管理委员会

（昆山市玉山镇人民政府民政科）

采购项目：玉山福利院特困等人员护理陪护等服务项目

项目编号：JSZC-320583-SZGZ-G2025-0158

中标单位：昆山玉诚护理院

代理机构：苏州公正建设咨询房地产评估有限公司

日期：二〇二六年

甲方：昆山高新技术产业开发区管理委员会（昆山市玉山镇人民政府民政科）

乙方：昆山玉诚护理院

本项目采用公开招标方式，依据中标结果，决定将采购合同授予乙方。为进一步明确采购人（甲方）和中标人（乙方）采购过程中的权利、义务和经济责任，根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定及本项目招标文件、乙方的投标文件等相关资料，经甲乙双方充分协商，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，特订立本合同，以资共同遵守。

一、定义：以下术语有特定的含义：

“货物”本合同所称货物是指乙方基于其已中标的投标文件而应向甲方提供的符合招标要求规格及功能的及其全部备品备件，它还应包括由乙方送交给甲方的所有的必须文件和与使用及测试有关的应进行的任何规定的服务。

“服务”系指根据合同规定乙方应承担的与供货有关的辅助义务，比如运输、保险以及其它伴随服务，比如安装、调试以及送货上门提供技术援助、培训、配合措施、维修响应和合同中规定乙方应承担的其它义务。

“合同价”系指根据中标的投标文件和合同规定，乙方在正确地履行合同义务后甲方应支付乙方的价款。

“甲方”系指合同中明确规定的实际购买货物和接受服务单位。

“乙方”系指合同中规定的提供货物和提供服务的单位。

“损失”本合同所指损失是指合同一方因不履行合同义务而遭致另一方及第三方的各种损失及损害的费用，还包括守约方为减轻损害或维护权利而需支付的各种调查费用，车旅费用、律师费用等。

二、项目名称：玉山福利院特困等人员护理陪护等服务项目

三、项目概况：基于《昆山市打造特色养老体系推动养老服务高质量发展实施方案的通知》（昆政发【2019】11 号）中要求实现福利院公建民营，强调养老服务尤其是护理服务的专业性、整体性，甲方采用购买服务的形式委托专业运营方运营福利院，本着平等、互信、友好合作的原则，甲方将老人护理服务、食堂管理、老人评估、社工活动、卫生保洁等完成此项目所需的服务管理。

四、合同的组成部分及解释顺序如下：

①本合同及附件；

②招标文件及答疑文件；

③双方就项目有关问题谈判形成的文件；

④乙方在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

⑤投标文件。

五、合同履行期限：1 年（2026 年 3 月 1 号-2027 年 2 月 28 号）。

六、委托服务内容

1）委托服务标的为玉山福利院特困等人员护理陪护等服务项目，委托服务内容包括但不限于老人护理服务、食堂管理、老人评估、社工活动、绿化养护、卫生保洁等完成此项目所需的服务管理。

2）基本情况：昆山市玉山福利院，坐落在昆山市玉山镇林荫路 899 号，目前昆山市玉山福利院自用建筑面积约 4158.81 ㎡（其中 3 号楼北楼 2314.29 ㎡，5 号楼 1470.23 ㎡，门卫、配电房等辅房 374.29 ㎡，具体以现状为准），床位 60 张（专门用于特困对象的集中供养服务）及其它设施设备。

七、管理方式

1、运营管理方式

1）甲方将服务管理委托给乙方，包括但不限于：老人护理服务、食堂管理、老人评估、社工活动、技术团队组建及培训、绿化养护、卫生保洁等完成此项目所需的服务管理。完成此服务管理所需费用都由乙方负责。

2）甲方将养老服务项目委托乙方管理，乙方应根据实际用人需求，招聘员工、签订劳动协议。

3)按照目前服务 27 名老人的现状，需配备具有相应资质及工作经验的院长、护理员、医生、门卫、保洁等人。

4）中标单位接管后，原有福利院工作人员在本人自愿的情况下由乙方接手并办理职工转接手续，签订劳动合同，并且服从乙方的统一管理、遵守乙方的人事规章制度，岗位安排及考核等次由乙方负责。

2、运营管理机制

（1）运营方

1）组建专业的服务团队，负责院内老人护理服务工作；

2）负责关于投诉、矛盾、舆情等方面的处理，不限于老人或家属之间，所产生的后果或影响都由运营方负责；

3）负责院内食堂餐饮的规范管理；

4）负责院内安全管理工作，承担安全责任；

5)利用自身资源支撑项目的发展，植入项目全套的院际运营管理服务体系；

6）乙方负责入院老人等级评定以及收费标准的制定，甲方负责审核，审核通过后方可办理老人入院手续；

7）负责福利院的服务管理、专业护理队伍培育，提升服务水平，有效开展日常康复服务，打造特色养老品牌；

8）全面负责安全生产管理工作，包括生产经营安全、消防安全、食品安全、院内老人人身安全等；

9）负责院内安保管理、绿化养护、卫生保洁等工作。

10）合同有效期内，乙方输出管理、核心技术和品牌，不注入资金和硬件设备。乙方管理团队全面负责项目运营管理、技术队伍培育，技术水平提升，有效开展日常康复服务，打造特色养老品牌。及时解决项目运营过程中出现的困难和问题。

11）严格按照《中华人民共和国国家标准 GB/T35796-2017 养老机构服务质量基本规范》和《中华人民共和国国家标准 GB38600-2019 养老机构服务安全基本规范》规定的内容执行。

12）未经甲方书面同意,乙方不得以项目名义贷款、提供担保,不得以出租、出借、赠与、转让、质押、抵押等任何方式处分项目财产，否则甲方有权直接单方解除本合同，并要求乙方赔偿甲方因此实际遭受的全部损失。

13）乙方保证在运营合作期内忠实、勤勉的履行本合同项下所有义务。不得将该项目部分或全部交由除乙方之外的任意第三方运营管理,否则甲方有权单方解除本合同并要求乙方赔偿甲方因此实际遭受的全部损失。

（2）委托方

1）甲方以购买服务方式，对乙方支付管理费用；

2）根据合同要求对服务方提供的各项服务进行考评，依据考评结果对运营团队进行服务费用的发放。

八、合同价款

1.合同总价：人民币元，大写：壹佰肆拾玖万壹仟肆佰捌拾叁元叁角（￥1491483.3元）。

2.合同单价：全护理人员 5300元/人/月；半护理人员 4730元/人/月。

3.护理费用包含入院老人助餐（其中餐费不低于960元/人/月）、助行、助急、助浴、助医等生活护理服务、精神慰藉服务、卫生保洁服务，服务过程中产生的人员工资、社保、公积金、福利（值班费、加班费等）、设施设备维修保养、水电气、电信、网络、清扫及日常杂支费用等均由乙方负责并自行承担。

4.全年服装+床上用品（1000元/年/人，服装包括夏冬装、健步鞋等，床上用品包括3件套、凉席、被子等），零食、水果、牛奶（350元/月/人，采购实物发放），零用钱（150元/月/人，现金发放）为不可竞争费用。

5.本项目根据护理人数及护理等级按实结算。

6.第三方委托乙方护理服务费，由第三方向乙方结付费用。

除此之外，不再增加其他运营费用，若期间调整最低工资标准或社保缴费基数，也不调整费用；但若调整税率，不含税价不变，税金按实际调整。

4.履约保证金：无。

九、付款方式：

1、合同总价的90%，按季度支付（每一经营季度后的下季度首月支付）；

2、合同总价的 10%作为运营管理服务考核费，甲方按月对乙方进行运营服务考评（考评标准见合同附件，附件如有变动按甲方要求调整）。根据考评结果，考评分数≥95分的不扣款；95＞考评分数≥90分，扣10%；90＞考评分数≥85分，扣20%；85＞考评分数≥80分，扣30%；80＞考评分数≥75分，扣40%；75＞考评分数≥70分，扣50%；70＞考评分数≥65分，扣60%；65＞考评分数≥60分，扣70%；低于60分，甲方有权直接单方解除本合同。

十、甲、乙双方的权利与义务

1、甲方的权利与义务

1）甲方以购买服务方式，根据每季对乙方运营管理实际情况进行考评，根据考评结果，按季支付费用；

2）合作期间，甲方提供的房产外立面维护保养责任由甲方承担，如因乙方

使用不当造成房产及其设施损坏的，乙方应负责修复或给予赔偿，乙方如需要对建筑物或现有设施设备改动的，必须征得甲方书面同意，并保证建筑物结构和设施设备的安全性。

3）为保证委托管理持续、稳定进行，甲方应保证项目有关资产所有权及使用权的完整性，未经乙方同意不得擅自将房产、设备、土地使用权等资产对外设置抵押或担保。

2、乙方的权利与义务

1）组建专业的服务团队，负责院内老人护理服务工作；

2）负责关于投诉、矛盾、舆情等方面的处理，不限于老人或家属之间，所产生的后果或影响都由乙方负责；

2）负责院内食堂餐饮的规范管理；

3）负责院内安全管理工作，承担安全责任；

4)利用自身资源支撑项目的发展,植入项目全套的院际运营管理服务体系；

5）乙方负责入院老人等级评定以及收费标准的制定，甲方负责审核，审核通过后方可办理老人入院手续。；

6）负责福利院的服务管理、专业护理队伍培育，提升服务水平，有效开展日常康复服务，打造特色养老品牌；

7）全面负责安全生产管理工作，包括生产经营安全、消防安全、食品安全、院内老人人身安全等；乙方履约期间若发生乙方人员、老人及其家属探视人员的人身损害，乙方承担赔偿责任，与甲方无关。

8）负责院内安保管理、绿化养护、卫生保洁等工作。

9）合同有效期内，乙方输出管理、核心技术和品牌，不注入资金和硬件设备。乙方管理团队全面负责项目运营管理、技术队伍培育，技术水平提升，有效开展日常康复服务，打造特色养老品牌。及时解决项目运营过程中出现的困难和问题。

10）严格按照《中华人民共和国国家标准 GB/T35796-2017 养老机构服务质量基本规范》和《中华人民共和国国家标准 GB38600-2019 养老机构服务安全基本规范》规定的内容执行。

11）未经甲方书面同意,乙方不得以项目名义贷款、提供担保,不得以出租、

出借、赠与、转让、质押、抵押等任何方式处分项目财产，否则甲方有权直接单方解除本合同，并要求乙方赔偿甲方因此实际遭受的全部损失。

12）乙方保证在运营合作期内忠实、勤勉的履行本合同项下所有义务。不得将该项目部分或全部交由除乙方之外的任意第三方运营管理，否则甲方有权单方解除本合同并要求乙方赔偿甲方因此实际遭受的全部损失。

注：在项目合同履行期间，如乙方发生上述条款中的失误，甲方有权扣除履约保证金。

十一、合同终止

1、不可抗力。在托管期内若遇不可抗拒的原因（如重大政策调整、国家征地、征收拆迁、自然灾害、经营场所变更等造成乙方不能经营）须解除本合同，甲方按实际托管时间足额支付乙方管理费用，其余事宜，双方应本着公平互利的原则，各自承担相应的责任。

2、在合作过程中，任何一方获悉的对方的任何技术、财务信息、发展规划、计划及其他商业秘密等信息，未经对方书面同意，不得向任何第三方透露或用于与本合同无关的目的。

3、本合同执行期间，任何一方如有不规范操作，违背合同约定，在对方书面提出三次整改要求后仍未改正的情况下，对方有权单方解除本合同，通知到达对方 3 个月后合同解除，双方结算费用。

4、乙方运营管理过程中有违反国家法律、法规行为的，甲方有权直接单方解除本合同，造成的损失由乙方全额承担。

5、乙方运营管理过程中出现重大安全事故的，甲方有权直接单方解除本合同，造成的损失由乙方全额承担。

6、乙方运营管理过程中，不论何种原因，造成入住老人正常或非正常死亡的，均由乙方按相关规定自行处置解决（包括承担产生的费用），甲方配合做好调解工作，如处理不当（因此类事件造成市级考核扣分的、引起上访或造成负面舆论影响、造成政府公信力下降等），甲方有权直接单方解除本合同，造成的损失由乙方全额承担。

7、因乙方造成甲方相关损失的，如果乙方拒不支付的，由缴纳的履约保证金中予以支付。

8、乙方运营管理过程中，年内发生三起歧视、虐待、遗弃服务对象，被投诉经查实的，甲方有权直接单方解除本合同，造成的损失由乙方全额承担。

十二、服务监督、评估与奖励

1、乙方要接受甲方的指导和监督；

2、乙方要保证在昆山市民政局和高新区社会事业局及食药监、消防等职能部门的监督指导下开展运营服务；

3、乙方有接受甲方及昆山市民政局和高新区社会事业局评估与奖励的权利和义务；

十三、 合同的变更、终止和解除

1、甲方在发现乙方运营期间有违规现象，和评估过程中发现有明显不符合约定条件的可以提出解除合同；

2、如因不可抗力，本合同难以继续履行或履行将严重损害一方利益，双方应友好协商解决，解决不成，则损害共担。

3、本合同内容的变更、终止和解除均需双方书面确认。

4、本合同履行过程中发生争议，双方应友好协商解决，协商不成或不愿意协商，可以通过项目所在地法院诉讼解决。

5、如因不可抗力（重大政策调整、国家征地、征收拆迁、自然灾害、经营场所变更等），甲方可以提前解除合同。

6、甲方对乙方服务考评结果低于 60 分的，甲方有权直接单方解除本合同。

十四、 其他事项

1、原财务室、档案室完整保留，同时无偿提供满足 2 名人员的办公场所。

2、合同经甲乙双方代表签字、加盖公章（或合同章）并在履约保证金到账后生效，合同签订后应在规定时间内报政府采购部门备案。

3、本合同系指本文件及其附件中的所有部分；其中成交的投标文件、成交单位在招标过程中的澄清、承诺等为本合同不可缺少的必要组成部分。如上述合同组成部分相互间有不同之处的，应结合招标要求，以最有利于甲方实现合同目的的方案为准。

4、本项目中标单位不得转包或分包给第三方。一经发现，采购人有权终止合同。

5、本合同一式肆份，甲方、乙方各执贰份。

6、本合同未尽事宜，双方可通过协商，协商达成一致后，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。协商不成，任何一方均可向甲方所在人民法院提起诉讼。

甲方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：

乙方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：

合同附件：

考评表

季度考评内容（100分）	评分标准	评分标准细化	分数
一、是否遵守国家法律、法规和执行《昆山市养老服务机构管理办法》的规定。（10分）	遵守国家法律、法规和执行“管理办法”的情况。（10分）	1、有违反国家法律、法规，情节轻微的扣5分。 2、有违反《昆山市养老服务机构管理办法》，情节轻微的扣5分。	
二、养老服务机构的财务管理情况。（5分）	有建立财务、会计制度，定期制作业务会计报表，接受有关部门的监督。（5分）	1、财务制度不健全的扣2分。 2、审计结论有违规行为的扣3分。	
三、养老机构管理制度（3分）	1、有健全的安全管理制度，安全责任制度、安全教育制度、安全检查制度、应急预案、考核奖惩制度等，制定突发事件报告程序。（3分）	制度不健全，缺一项扣1分。	
四、养老机构安全	定期进行安全检查，安	安全检查台账不全扣1分；	

检查（3 分）	全评估，每半年至少 1 次消防演练或应急预案演练，定期检查，评估安全状况，发现的安全隐患应及时整改、排除。（3 分）	隐患未及时整改 ,每发现 1 起扣 1 分，扣完为止。	
五、养老机构服务防护（3 分）	防噎食、防食品药品误食、防压疮、防烫伤、防坠床、防跌倒、防他伤和自伤、防走失、防文娱活动意外。（3 分）	服务防护未做到位，每发生一起扣 1 分，扣完为止。	
六、养老机构安全隐患排查制度及应急预案。（2 分）	制定安全隐患排查制度及应急预案。（2 分）	未定期进行安全隐患排查的和无应急预案的扣 2 分。	
七、养老机构安全管理（45 分）	1、管理有序、安全运行、年度无重大责任事故。（25） 2、在服务期间，关于投诉、矛盾、舆情等方面的处理，不限于老人或家属之间。（20 分）	1、因乙方原因发生入住老年人非正常死亡一起一人的扣 15 分；两起两人的扣 25 分。 2、出现投诉或舆情，每发生一起扣 2 分，最多扣 10 分。 3、矛盾处理不当。每发生一起扣 2 分。最多扣 10 分。	
八、厨房食品及卫	1、健全的厨房管理制度	1、无规范供应商采购扣 1 分；	

生安全管理（4分）	（1分） 2、安全卫生的餐饮环境（2分） 3、食品留样要规范（1）	2、厨房环境卫生不达标扣1分； 3、厨房管理制度不健全扣1分； 4、没有食品留样扣1分。	
九、福利院固定资产管理及维护（1分）	有相应的固定资产管理规范及妥善使用。（1分）	制度规范不健全扣1分	
十、养老服务机构的卫生防疫和食品药品安全是否符合有关部门的规定。（2分）	符合卫生防疫标准，应符合卫生与健康、环境保护、食品药品、设施设备标准中的强制性规定及要求。（2分）	违反卫生防疫规定的扣2分。	
十一、是否从事超越服务范围的活动。（4分）	按照核准登记的服务范围开展养老服务。（4分）	1、超出核准登记的服务范围开展养老服务活动的扣2分。 2、不按照养老服务机构应当遵守规定提供养老服务的扣2分。	
十二、养老机构入住率、服务质量和服务对象的满意程度（10分）	入住情况良好、按计划增长（5分） 服务质量好、满意率高、无投诉（5）。	1、未达到计划入住人数扣1分； 2、服务满意率低于90%的扣2分，低于80%扣3分，低于70%扣4分； 3、有歧视、虐待、遗弃服务对象，被投诉经查实的扣5分，三起及以上解除合同。	

十三、养老服务机构的诚信建设情况。（8分）	1、有建立各项内部规章制度。（2分） 2、有履行合同、无乱收费。（2分） 3、收费项目、标准有上报备案，并向社会公开、实行明码标价，接受社会监督。（2分） 4、管理人员和护理人员有参加年度培训取得资格证书。（2分）	1、未建立和完善各项内部规章制度的扣2分。 2、未按合同履行义务、乱收费、被投诉经查实的一起扣2分；两起以上扣4分。 3、收费项目、标准未上报备案，并未向社会公开、实行明码标价，接受社会监督的扣2分。 4、管理人员和护理人员持证上岗率逐步提升，年度未参加培训的扣1分，持证率不足50％的扣1分。	
一票否决：拒不按照规定接受行政主管部门的年度考评或区民政部门的监督管理列入本年度考评不合格。			