合同书（格式）

甲方（采购人）：无锡市新吴区人民政府梅村街道办事处

乙方（中标方、运营方）：无锡市安益居养老服务有限公司

一、 采购编号：JSZC-320214-PXGJ-G2025-0138

二、 标段：梅村街道居家养老站点社会化运营服务二标段

三、 采购内容：为深入推进梅村街道养老服务业高质量发展，积极应对人口老龄化国家战略，全面落实《国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》《民政部办公厅关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》等最新政策要求，结合梅村街道人口结构特点与老年人实际需求，针对6个社区，通过引入专业第三方服务商，整合社区居家养老服务站资源，构建覆盖广泛、功能完善、智慧便捷、品质优良的居家养老服务体系，切实提升老年人获得感、幸福感与安全感。（具体内容、要求详见采购文件“三.采购需求”）

四、 中标金额：（大写）壹佰万叁仟伍佰贰拾陆元整（小写）1003526元

五、 质量和包装要求及验收标准：详见合同条款

六、 本合同服务期限：两年（以合同签订日期为准）；

七、 交货地点和方式：详见合同条款

八、 货款支付步骤和办法：详见合同条款

九、 质量和服务要求及验收标准：符合国家、行业标准，满足采购人要求。

十、 违约责任：详见合同条款

十一、解决争议的方式：详见合同条款

十二、其它事项：详见合同条款

十三、合同不可分割部分：

采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十四、合同备案：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构壹份，区财政壹份。

十五、合同生效：

本合同由供需双方签字、盖章，并经普信国际工程咨询有限公司见证后生效。

甲方（采购人）：_____（盖章）　乙方（中标方）：_____（盖章）

法定（授权）代表人：_____　法定（授权）代表人：_____

2026 年 2 月 9 日　2026 年 2 月 9 日

见证方：普信国际工程咨询有限公司（盖章）

2026 年 2 月 9 日

★备注：供需双方必须以本格式文本，按照合同条款拟订合同。

合同条款

甲方（采购人）：无锡市新吴区人民政府梅村街道办事处

乙方（中标方、运营方）：无锡市安益居养老服务有限公司

梅村街道居家养老站点社会化运营服务项目 二 标段（以下简称“本项目”）经甲乙方本着平等协商诚实信用的原则，经过协商一致，采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力，就本项目签订如下合同：

一、合同内容与运营管理范围

1、甲方委托乙方运营管理梅荆花苑一社区、梅荆花苑三社区、香梅花园一社区、泰伯花苑二社区、吴韵社区、西蠡社区居家养老服务站，乙方需按甲方要求及本合同附件中的工作内容，为社区内 60 周岁（含）以上的户籍老年人提供各项娱乐、照护等居家和社区养老服务，具体包括健康管理、社区文化、生活照料等服务。

2、本项目委托乙方派驻运营团队进行日常现场营运管理，负责按居家养老服务中心运营标准，根据站点的实际情况，合理规划功能区（活动区、阅览区、康复区等）布局，无法满足功能区要求的需依据《社区老年人日间照料中心建设标准》的要求向甲方提出改广建意见，AAA 级以上站点需配置紧急呼叫装置、无障碍设施及消防逃生双通道，由甲方负责投入经费，资产产权归甲方所有。

3、乙方严格按照《无锡市居家养老服务机构等级评定标准》的要求标准对居家养老中心进行氛围布置和运营管理（如遇政策变化按照最新政策文件执行）；同时确保所运营社区的居家养老服务站通过站点等级评定，当前已评定等级的，确保维持现有等级并争取提升等级，当前未评定等级的，确保满足运营年度要求后申请评定符合硬件设施标准的等级（因甲方提供的硬件设施问题或非因乙方运营管理问题造成的站点等级评定未通过或降级的，乙方不承担责任）。

二、服务期限及时间

服务期限：服务期限为 24 个月，自 2026 年 1 月 1 日至 2028 年 1 月 1 日止。

（以合同签订日期为准）

运营时间：周一至周六（08:30—16:00）（法定节假日除外）

三、合同金额、付款方式

（一）合同金额

小写：1003526 元；大写：壹佰万叁仟伍佰贰拾陆元整（含税价）。

（二）付款方式

合同签订生效后 15 个工作日内，支付当年度运营费用的 30%，第二季度结束前 15 个工作日内支付当年运营费用的 30%，第四季度根据年度考核结果支付当年运营费用。

考评得分	支付比例	备注
85 分（含）以上	支付第四季度当年运营费的 100%	
75 分（含）～84 分	支付第四季度当年运营费的 90%	
65 分（含）～74 分	支付第四季度当年运营费的 85%	
64 分以下	支付第四季度当年运营费的 80%	

收款单位信息

收款单位：无锡市安益居养老服务有限公司

开户银行：江苏银行朝阳支行

账号：87601018820013745 1

甲方付款前，乙方应出具对应金额的全额正规发票。

四、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

（1）向乙方提供满足《社区老年人日间照料中心建设标准》《无锡市居家养老服务机构等级评定办法（试行）》等建设与服务标准、规范的场地、设施、设备以及办公等条件（包括负责取得消防、卫生、民政等验收文件，如遇政策变化按照最新政策文件执行）。

（2）承担运营管理期间房屋改造、装修；承担电器设备的维护；合同期内的水电、网络等费用，由甲方统筹协调解决（合同期内产生的设备设施修缮或添置费用，按照资产归属由甲乙双方各自承担）；承担社区居家养老服务站机构责任险的办理以及相关的费用。

（3）考核内容根据附件一、梅村街道居家养老服务站点评分表进行年度考核，考核内容包括环境卫生、运营情况，诚信建设、安全生产和满意度测评，分

值为100分。其中环境卫生15分，运营情况55分，诚信建设10分，安全生产10分，满意度测评10分。

（4）联合各社区居委会开展对运营方所提供的社区养老服务站的服务内容及收费标准的审核监督工作，有权每季度对乙方进行一次运营管理考核，详细考核办法双方另行制定；同时依据省、市、街道居家养老服务工作的有关规定，对乙方居家养老服务开展指导并做好居家养老政策宣传和解释工作，协调乙方服务提供与老人服务需求之间的矛盾。

（5）运营前与乙方共同对运营的场地进行验收，符合双方要求后由乙方进行项目的具体运营管理。

（二）乙方权利和义务

（1）有义务给予甲方专业的建议，以使甲方提供满足《社区老年人日间照料中心建设标准》《无锡市居家养老服务机构等级评定办法（试行）》建设与服务标准、规范的场地、设施、设备以及办公等条件。

（2）维护甲方社会信誉，遵守国家和地方的法律法规，依法经营服务范围内相关的管理经营活动，不得侵害服务对象的合法权利；自觉接受并服从街道、社区两级政府及职能部门的管理监督，定期召开运营管理会议，向甲方汇报运营管理情况并接受监督指导，对不符合国家有关养老的管理和规范之处进行限期整改，若经整改后未达到要求的，依照国家有关法律法规执行。

（3）承担社区居家养老服务站的运营和管理工作，按规定承担由运营和管理所产生的相应责任；承担由委托营运管理所产生的管理人员薪酬、福利及相应费用；承担人员在工作期间的劳动关系与相关责任；同时承担由营运管理所产生的日常消耗用品费用，并负责做好“智慧养老综合服务平台”系统的维护工作。

（4）负责建立和培养专业化服务队伍，妥善延续好所有老人的现有服务以及需新增的项目化服务，及时安排好新申请的老人服务，积极开发符合老人需求的更多项目内容，以满足老人个性化服务，不断提高老人的幸福感；依据居家养老服务机构等级评标准中必备项“人员配置”规定，配置相应数量的工作人员（含管理、服务），且派驻的运营团队中，专职人员应具有一定的管理经验、身体健康，所有工作人员需热爱老龄事业，具备一定的老年学特别是老年照看护理知识，尊重并保护老年人隐私及相关信息，服务人员、养老护理人员应经过相应上岗培

训，掌握服务项目所需的知识与技能，同时具备相关的礼仪礼节，举止得当，穿戴得体。

（5）制定每月活动计划，并按计划实施，确保每月活动频次不得低于居家养老服务机构等级评标准的要求；每次活动开展应有相应的活动照片、文字、签到表、明细清单，并形成台账资料。

（6）合同期间，做好消防、安全工作，所有行为必须符合政府有关消防安全法规及规定，确保无安全责任事故发生；若因乙方的不当运营管理行为引发安全责任事故的（因甲方提供的硬件设施缺陷问题引发的或非由乙方原因引发的除外），由乙方全权承担责任，并赔偿因此给甲方或第三方造成的相关损失。

（7）按照《无锡市居家养老服务机构等级评定办法（试行）》中的相关规定为辖区居民提供居家上门服务。

（8）有义务帮助甲方做好善后处理工作和各项的移交配合工作。

五、服务要求

（一）服务环境

1. 定期检查消防设施、器具应完好有效，疏散指示标志明显，保证站点疏散通道畅通；

2. 保证场所门面整洁、美观，居家养老服务标志清晰、牢固，服务场所内公共信息图形符号符合规定要求，场所内环境、卫生、通风条件良好，窗户窗帘干净；

3. 卫生间通风系统完好，室内地面干燥、防滑，无障碍设施及紧急呼叫按钮完好；

4. 站点应有能满足老年人服务需求的服务电话、网络、多媒体设施、报纸、刊物、健身器材等并保证以上设备完好，躺椅、床位和防寒降暑设施完好；保持站点服务预约及投诉渠道畅通，相关服务物料或工具完整齐备；

5. 保证娱乐室、健康理疗室、阅览室、社团活动室等站点各功能空间和活动场所日常开放。

（二）居家养老服务

1. 生活照料

为老年人提供日间照料和休息的场所，在中心站点内免费提供轮椅、拐杖、助行器等辅助器具的使用；

提供修剪脚趾甲、理发、助浴服务；提供修鞋、衣物修补等便民服务；提供采购、缴费、邮寄快递、预约车辆等代办服务；提供日间托管服务，提供足部按摩服务，费用由服务老人按标准支付；

上门为老年人提供打扫卫生、洗衣做饭、水电维修、晒被子、晚间陪护、外出陪护、理发、助浴等服务，费用由服务老人按标准支付；

为政府托底对象提供有偿的上门服务和应急救助服务，费用由甲方支付；

了解老年人的安全常识和意外事故的预防与处理知识，能有效地为老年人提供安全指导，预防意外事故发生，老人突发情况及时通知相关机构及家属，及时处理紧急突发事件；

为社区老年人提供助洁、助行、助急、喘息照护等服务；通过定期邀请志愿者驻点的方式，为居民提供公益的理发、维修、修补、法律援助等便民服务。

2.健康管理

定期开展健康监测，为社区老年人免费测量血压、心率、心电、血氧、体重，建立健康档案，为每位建立健康档案的老年人进行服务需求评估；

对老年人定期开展常见病、慢性病、季节病、癌症以及养生、保健、心理健康等多方面的健康讲座和保健知识咨询；定期组织健康讲座活动，邀请对应领域的专家到社区举办健康讲座，向居民宣传普及健康知识；

组织专家义诊；定期组织社区义诊活动，邀请医疗机构的专家医生到社区举办义诊活动，满足居民在家门口看病的需求；

服务人员采取倾听、交谈的方式提供心理慰藉服务；为有需要的老年人提供心理疏导服务，费用由服务老人按标准支付；为社区老年人提供陪伴支持、情绪疏导、心理咨询、愉悦活动、安抚慰藉等精神慰藉服务；

为社区老年人开展健康教育、健康咨询、健康指导等服务。

3.助餐服务(标段一无本项内容)

根据需求为老人提供送餐上门服务，送餐服务覆盖本项目服务片区内需要提供送餐服务的60周岁（含）以上的户籍老年人；

依据老年人的健康档案报告，提供个人膳食建议；

站点内就餐应按规定对老年人就餐食（餐）具进行消毒，送餐应按照要求落实好食品包装盒封签工作，避免送餐人员直接接触食品，确保食品安全。

4. 社区文化

每周一至周六为老人提供图书阅览、书画展览服务；每周一至周六为老人开放娱乐室；

每周开展一次日常社区文体活动；

每月开展一次主题活动：全年依托春夏秋冬不同季节、传统节日节气并结合社区老年人兴趣需求，组织特色主题活动；

为老人提供舞蹈、声乐、曲艺、书画、摄影、茶道、健身、运动等的活动场所，组织社团活动；定期组织各类兴趣社团活动，组织舞蹈、声乐、曲艺、书画、摄影、茶道等各类兴趣培训活动，并为老年人组成专项兴趣社团，定期开展社团沙龙及交流活动；

开展志愿助老活动，并书面记录志愿者活动内容；积极培育老年社团，组建为老志愿者服务队伍，丰富老人精神文化生活；

定期组织趣味手工活动，提供各类手工原材料或道具物料，让居民自己动手参与手工艺品的制作；定期组织美食分享活动，根据不同时令节气，为老年人提供免费的现制、预制或 DIY 各类美食共同品尝；定期组织各类体能训练活动，邀请专业老师，组织辖区内老年人共同参与体能锻炼与训练，包括八段锦、太极拳、养生操、健体操等。

5. 专业照护

为 60 岁以上老年人提供康复理疗、上门照护、特色体检、专业健康管理等有偿服务，收费标准必须向甲方进行备案；根据老年人需求，为其提供个性化的服务撮合对接与建议，并为服务质量进行全程监督跟进回访与保障。

（三）服务质量

能通过定期召开座谈会、设立意见箱或询问服务对象等形式，听取群众的意见和建议；及时研究和采纳老年人提出的合理意见和建议，并在管理中加以改进；承诺被服务的老年人基本满意率不低于 85%，有效投诉解决率不低于 95%；专职人员与兼职人员基本工资以及老年人活动与教育经费有保证。

（四）安全、制度

定期检查消防设施、器具应完好有效，疏散指示标志明显；

服务指南和管理制度完善，卫生防疫制度和突发事件处理应急预案健全；建

立完善、操作性强的管理规章制度，含组织架构、岗位职责、人员培训、奖惩制度、财务管理制度、质量控制制度等；制定突发事件应急预案（包括但不限于老年人意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案、火灾应急预案），并定期组织演练；

承诺管理制度，服务项目、服务承诺及收费标准公示上墙；

建立服务规范，有较为完善的工作人员考核办法，并按章实施；财务制度健全、账目清楚、专款专用；加强服务管理人员教育培训，服务管理人员每年平均接受专业培训不少于 10 课时，在岗培训率 90%以上；有月度工作计划与活动安排，各项活动组织开展有记录；制定服务流程、程序和操作规范，服务达到有关规范要求；建立居家养老服务管理信息档案和老人个人信息档案，做到服务对象档案、服务协议文本、服务工作记录、服务质量考核等台账资料及时完整；每季度开展一次业务知识培训和职业道德教育；每半年开展一次安全专题教育，提高老年人的安全意识。

（五）设备设施运维与费用承担

站点设备设施日常运维和乙方投入设备由乙方负责；除上述内容外的设备设施等固定资产，合同期内产生的设备设施修缮或添置费用，按照资产归属由甲乙双方各自承担。

本项目运营中心的电梯、消防设备等的维保，水电费、物业费、保安（如有）由所在社区承担；服务站点独立区域的保洁费由乙方承担。

六、违约责任

1. 乙方因违反合同约定，或发生其他严重损害甲方权益的情况，甲方可以提前终止或解除合作，并就违约情况提请有关部门依法追究责任；甲方要求乙方就服务内容或服务标准进行整改，乙方拒不整改或整改后仍不能达到甲方要求的，甲方有权单方解除合同。

2. 协议履行过程中，如需提前解除协议的，应由双方协商一致，并达成书面补充协议；如乙方严重违反本协议，甲方有权解除本协议，要求乙方返还所有物品和资料并支付违约金。

3. 乙方如违反合同约定，严重损害甲方的权益，合同的继续履行将损害国家利益和公共利益的，甲方有权终止合同。

七、合同的变更、解除

（一）合同的变更

本合同在执行过程中如出现明显不合理的状况或有其它未尽事宜，经甲乙双方协商后可随时以书面形式修改或补充，并作为本合同的组成部分。修改或补充部分的效力优于本合同相关内容。

（二）合同的解除

乙方因违反合同约定，或发生其他严重损害甲方权益的情况，甲方可提前终止或解除合作；

八、争议处理

甲乙双方之间的一切有关本合同的争议应通过友好协商解决，若协商不成的，可向甲方（管辖）所在地人民法院起诉。

九、其他

合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构壹份，区财政壹份，具有同等法律效力。

甲方（采购人）：_____（盖章）　乙方（中标方）_____（盖章）

法定（授权）代表人：_____　法定（授权）代表人：_____

2026 年 2 月 9 日　2026 年 2 月 9 日

见证方：普信国际工程咨询有限公司（盖章）

2026 年 2 月 9 日

★备注：供需双方必须以本格式文本，按照合同条款拟订合同。

采购需求

一、项目说明

（一）项目背景

为深入推进梅村街道养老服务业高质量发展，积极应对人口老龄化国家战略，全面落实《国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》《民政部办公厅关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》等最新政策要求，结合梅村街道人口结构特点与老年人实际需求，针对 10 个社区，通过引入专业第三方服务商，整合社区居家养老服务站资源，构建覆盖广泛、功能完善、智慧便捷、品质优良的居家养老服务体系，切实提升老年人获得感、幸福感与安全感。

（二）项目目标

以“家庭为基础、社区为依托、智慧为支撑、专业为保障”为核心，遵循“政府主导、社会参与、市场运作、公益优先”原则，围绕“智慧养老、健康养老、文化养老、安全养老”四大方向，打造具有梅村地方特色的居家养老服务模式。通过社区居家养老服务站的一体化运营，实现服务供给与老年人需求精准匹配，构建“15 分钟居家养老服务圈”，最终形成“医养康养相结合、线上线下相融合”的健康医养生态圈，让老年人在熟悉的社区环境中享受高质量、个性化的养老服务。

（三）项目内容

设计适配梅村街道社区居家养老服务站差异化需求的居家养老服务方案，丰富服务内容，涵盖助餐、助洁、助行、助急、助浴、助医“六助”基础服务，以及健康管理、精神慰藉、养老服务顾问、文化娱乐、教育培训、安全指导、紧急救援、适老化改造咨询等延伸服务。

开展社区全覆盖式居家上门助老服务，根据社区辖区老年人数量、年龄结构、健康状况等，合理划分服务片区，配置专属服务团队，确保上门服务响应及时、服务规范。

对接“梅村街道智慧养老综合信息平台”，实现社区服务站数据与街道平台互联互通，整合老年人基础信息、健康档案、服务记录、需求反馈等数据，运用大数据、人工智能技术开展需求预测、服务调度与质量监管，推动“智慧居家养

老”服务场景落地。

中标供应商需具备支撑社区服务站同步运营的软硬件条件，为各社区老年人提供标准化的生活照料、康复护理、社区文化服务，同时统筹协调各社区的助餐服务，实现食材统一采购、营养科学搭配、配送高效便捷。

服务期限：二年，中标后先签订一年期合同，合同期满后，经考核合格且双方协商一致，可续签一年（具体续签事宜按合同约定执行）；

服务地点：标段一（泰伯花苑一社区、泰伯花苑三社区、香梅花园二社区、尚品社区）；标段二（梅荆花苑一社区、梅荆花苑三社区、香梅花园一社区、泰伯花苑二社区、吴韵社区、西蠡社区）

（四）建设目标

标段二

站点名称	现有等级	项目期内目标
梅荆花苑一社区	AAAAA 级	维持等级
梅荆花苑三社区	AAAA 级	维持等级
香梅花园一社区	AAAA 级	维持等级
泰伯花苑二社区	AAA 级	维持等级
吴韵社区	AA 级	创 AAA 级
西蠡社区	未评级	创 AAA 级

（五）总体要求

招标供应商需组建专属运营团队，负责社区服务站的日常现场管理与服务开展，团队需实行“总-分”管理架构，即设立 1 名项目总负责人统筹全局，每个社区服务站配置 1 名站点负责人，确保服务指令传达高效、服务问题及时解决。

服务对象覆盖梅村街道社区 60 周岁（含）以上户籍老年人，重点保障空巢、失独、孤寡、高龄（80 周岁及以上）、失能失智、重度残疾等特殊困难老年人，同时为有需求的非户籍老年人提供普惠性服务。

运营团队需承担对应社区服务站软硬件系统（含智慧养老平台终端设备、文化活动设施等）的日常维护，建立设备台账与定期检修制度，确保设备正常运行；涉及系统升级、设备大修等重大事项，需及时向采购人报备，由采购人统筹安排。

二、具体服务内容和要求

标段二

A.基础运营要求

1.等级合规性

严格按《无锡市居家养老服务机构等级评定评分表》运营各站点，确保设施配置、人员资质、服务标准符合对应等级。

吴韵社区、西蠡社区需在 2026 年底前完成 AAA 级创建并通过民政部门评定。

2.智慧化管理

项目周期内根据甲方要求接入“无锡市智慧养老服务平台”，实现服务数据实时上传、动态管理及档案电子化。

3.人员配置

专职人员数量及资质需满足等级要求。

所有工作人员每年接受≥10 课时专业培训，持证上岗率 100%。

4.配餐中心专项要求（梅荆花苑一社区）

- 餐标：12 元/份（1 大荤+2 小荤+1 素菜+米饭），每周公示食谱。
- 个性化服务：根据居家老人的需求提供营养餐和慢病调理餐。
- 覆盖范围：面向梅村街道有需求的居家老人提供送餐上门服务。
- 送餐时效：送达时间 10：20—11:20 之间，每日服务量不低于 200 份。
- 取得《食品经营许可证》，餐饮人员持健康证上岗。
- 建立食材溯源、留样检测制度，符合 GB/T 33168-2016 食品安全标准。

B.基础服务内容

服务类别	具体要求
生活照料	提供日间托老、代购、家政、维修等≥5 项服务（AAA 级以上站点需覆盖全部项目）。
健康管理	每月开展健康讲座、体检≥3 次；AAAAA 级站需配备康复理疗设备及专业服务。
精神关爱	每月组织≥1 次 20 人以上主题活动（如空巢老人结对），组建老年社团≥3 个。
法律援助	提供法律咨询、维权服务，设置聊天室/电话问询。

C.设施与合规要求

（一）场地配置

1.根据站点的实际情况，合理规划功能区（活动区、阅览区、康复区等）布局，无法满足功能区要求的需依据《社区老年人日间照料中心建设标准》（建标143-2010）的要求向甲方提出改建意见，由甲方负责投入经费。

2.AAA 级以上站点需配置紧急呼叫装置、无障碍设施及消防逃生双通道，费用由甲方投入。

（二）安全与诚信

1.零安全责任事故，隐患整改率 100%，建立安全台账及应急预案。

2.公示服务内容、收费标准、监督电话，年度有效投诉≤2 次。

（三）满意度指标

服务对象满意度≥90%（每年第三方抽样调查≥20 人）。

D.管理要求

（一）档案与台账

1.建立完整的老人档案、服务记录、培训日志、财务台账（专款专用）。

2.每月提交运营报告，含服务人次、活动开展、整改情况等数据。

（二）升级支持

为吴韵、西蠡社区制定 AAA 级创建方案：提出场地改造意见、人员培训、制度完善，并通过初评。

（三）创新与加分项

引入社会力量参与服务（如企业捐赠、志愿者团队），获市级以上表彰可加分。

三、保密要求

中标供应商需建立严格的信息保密制度，对在服务过程中获取的老年人个人信息（含身份信息、健康档案、家庭情况等）、服务数据及采购人相关工作信息进行严格保密，不得泄露、出售或用于与本项目无关的用途。

智慧养老平台数据需采取加密存储、权限管理等安全措施，防止数据泄露或被非法访问；工作人员需签订保密协议，明确保密责任与违约后果，如发生信息泄露，需承担相应法律责任与经济赔偿。

项目结束后，成交供应商需将所有老年人信息及服务数据完整移交采购人，

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

不得私自留存或销毁，确保信息安全。

四、综合说明及其他要求

1、中标供应商需严格按照本采购需求及招标文件要求开展服务工作，不得擅自缩减服务内容、降低服务标准；如需调整服务方案，需提前向采购人提交书面申请，经批准后方可实施。

2、各社区服务站的设备设施（含智慧平台终端、活动器材、厨房设备等）的日常运维由招标供应商负责；设备设施大修或更换由采购人负责，中标供应商需及时提交维修或更换申请，并协助采购人开展相关工作。

3、中标供应商需对社区服务站的运营管理实行标准化、规范化管理，制定统一的服务流程、管理制度与考核标准，确保各站点服务质量一致；每月组织1次站点间工作交流与检查，及时发现并解决服务中的问题。

4、报价要求：报价需包含完成本项目所需的全部费用，具体包括：人员费用（所有工作人员的工资、奖金、社保公积金、福利补贴、培训费用等）、运营费用（办公耗材、设备日常运维费、活动组织费等）、其他费用（保险费、税费、利润及合同包含的所有风险、责任等费用）。

5、付款方式：

合同签订生效后15个工作日内，支付当年度运营费用的30%，第二季度结束前15个工作日内支付当年运营费用的30%，第四季度根据年度考核结果支付当年运营费用。

考评得分	支付比例	备注
85分（含）以上	支付第四季度当年运营费的100%	
75分（含）～84分	支付第四季度当年运营费的90%	
65分（含）～74分	支付第四季度当年运营费的85%	
64分以下	支付第四季度当年运营费的80%	

6、考核与监管：

采购人作为考核监管主导方，负责统筹规划考核工作，明确考核总体目标，并委托具备相应资质的第三方专业机构，对中标供应商的站点运营绩效实施规范化、常态化考核监管，确保服务过程合规、服务结果达标。根据《梅村街道居家养老服务站点评分表》进行年度考核，考核内容包括环境卫生、运营情况，诚信

建设、安全生产和满意度测评，分值为100分。其中环境卫生15分，运营情况55分，诚信建设10分，安全生产10分，满意度测评10分。

梅村街道居家养老服务站点评分表

评定项目	评定内容	分值	评分
环境卫生（15 分）	1. 各站点标识标牌完善无破损、张贴到位、规范有序、一目了然；有醒目的指引标识。	3	
	2. 各站点消防安全设施到位，有必要的消防器材，安全逃生标志醒目齐全，安全通道出入畅通；有相应的智能报警设施。	4	
	3. 各站点内适老化设施完备，无破损、脏污。	3	
	4. 各站点卫生情况良好，有卫生打扫记录，物品摆放整齐、无杂物。	5	
运行情况（55 分）	1. 运营单位规章制度完善；岗位职责明确；应急预案完备；定期开展演练并记录在案。	5	
	2. 运营单位系统流程完备；紧急救助响应设备完好、流程规范、15 分钟内响应。	5	
	3. 就餐老人名单齐全；餐饮服务符合要求；服务记录完整。	5	
	4. 服务管理人员参与培训率不低于 75%，了解本单位相关制度和居家养老注意事项。	3	
	5. 工作人员服务流程、程序和操作规范，符合要求。	3	
	6. 各站点有建立管理信息档案和老人个体信息档案，资料完善且及时更新记录在案。	3	
	7. 各站点内的功能区常态开放，有活动计划及台账记录。	8	

评定项目	评定内容	分值	评分
	8. 各站点有针对老年人安全意识方面，有开展安全教育主题活动、发放折页、安全讲解等。	3	
	9. 各站点日常可提供为有需要的老人提供生活照料、代购、陪护等相关服务。	3	
	10. 各站点定期开展体检、健康教育、健康讲座等服务。	4	
	11. 各站点定期开展保健康复，可提供协助就医等服务。	3	
	12. 各站点定期进行走访慰问、电话调查、安全上门等服务，并存档。	8	
	13. 各站点常态化宣传养老服务。	2	
诚信建设（10 分）	1. 法人登记证书在有效期内且悬挂醒目位置无破损；餐饮从业人员食品卫生许可证、健康证均有且有效。	5	
	2. 服务内容、活动计划、菜单计划、工作人员信息上墙并及时更改。	2	
	3. 无投诉电话；无负面影响。	3	
安全生产（10 分）	1. 各站点有定期进行安全检查，安全台账完整、闭环、及时更新；安全隐患整改到位，检查时无安全隐患。	10	
满意度评价（10 分）	1. 面向服务对象和社区老人开展满意度调查抽样，针对服务态度、服务效率、质量、效果等，满意率不低于 90%，每月开展一次。	10	
评定人员签字			
日期			

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

6、合同履约与违约责任：

中标供应商因不可抗力因素（如自然灾害、重大公共卫生事件等）无法继续履行合同的，需立即向采购人提交书面说明及相关证明材料，经采购人审定并报街道养老工作领导小组批准后，可暂停或解除合同，双方互不承担违约责任。

中标供应商因自身原因（如人员配备不足、服务质量不达标、擅自停止服务等）未能履约的，需按合同约定承担违约责任，包括支付违约金、赔偿损失等；采购人有权责令其限期整改，整改仍不合格的，采购人可单方面解除合同，并重新启动招标活动，由此产生的费用由中标供应商承担。

合同履行期间，如国家或地方出台新的养老服务政策法规，中标供应商需按新政策要求调整服务内容与标准，确保项目运营符合最新规定，相关调整费用由双方协商解决。

创新与提升：鼓励中标供应商在服务过程中引入新技术、新模式，如探索“互联网+养老”“时间银行”互助养老、喘息服务等创新服务形式，每年至少提出1项养老服务创新方案并尝试实施，不断提升服务质量与老年人体验；对成效显著的创新项目，采购人可给予适当表彰或支持。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

中 标 通 知 书

梅村街道居家养老站点社会化运营服务（二标段）（项目编号：JSZC-320214-PXGJ-G2025-0138 ）项目公开招标，在采购人工作人员全过程监督下，经过评标小组评审，决定本次公开招标中标供应商为：

无锡市安益居养老服务有限公司

项目名称：梅村街道居家养老站点社会化运营服务（二标段）

请采购人与中标人按照《政府采购法》和《无锡市政府采购公开招标文件》的规定，及时签订合同，贵公司可持政府采购合同在线向金融机构申请贷款，无需抵押、担保。

采购人：无锡市新吴区人民政府梅村街道办事处

采购代理：普信国际工程咨询有限公司

2026 年 1 月 16 日

收到中标通知书回执

采购编号	JSZC-320214-PXGJ-G2025-0138	采购项目名称	梅村街道居家养老站点社会化运营服务（二标段）
中标供应商	无锡市安益居养老服务有限公司		
中标金额	小写：1003526 元 大写：壹佰万叁仟伍佰贰拾陆元整		
服务期	两年（以合同签订日期为准）；		
服务质量	符合国家、行业标准，满足采购人要求。		
采购范围	为深入推进梅村街道养老服务业高质量发展，积极应对人口老龄化国家战略，全面落实《国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》《民政部办公厅关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》等最新政策要求，结合梅村街道人口结构特点与老年人实际需求，针对 10 个社区，通过引入专业第三方服务商，整合社区居家养老服务站资源，构建覆盖广泛、功能完善、智慧便捷、品质优良的居家养老服务体系，切实提升老年人获得感、幸福感与安全感。（具体内容、要求详见采购文件“三. 采购需求”）		
项目负责人	李映红		
中标人法人或被授权人（签字）：			