政府采购合同

采购编号：JSZC-320505-ZCZX-C2026-0017

项目名称：镇湖街道 2026-2028 年居家养老上门服务

甲方（采购方）：苏州国家高新技术产业开发区镇湖街道办事处

联系人：徐俊

联系电话：0512-66911324

乙方（服务方）：苏州市福爱养老服务有限公司

联系人：李如月

联系电话：13779649959

根据中诚智信工程咨询集团股份有限公司采购编号 JSZC-320505-ZCZX-C2026-0017 号采购文件及成交单位的响应文件和成交通知书，甲乙双方就此次成交的镇湖街道 2026-2028 年居家养老上门服务事宜，签订本合同书。

一、合同内容

1、项目名称：镇湖街道 2026-2028 年居家养老上门服务。

2、服务内容及要求：详见合同附件一；

3、服务地点：甲方指定地点；

4、服务人员配备：（人员表详见合同附件二）

（1）乙方应熟悉本地情况，根据自身专业优势和项目需要，精心组建项目团队，并对团队成员的政治素质和业务素质负责。人员结构及专业配置须规模适度、结构合理，与项目的内容和要求相适应。

（2）乙方应为本项目组建专业服务团队，至少配备一名项目负责人，该负责人需具有丰富的服务经验，且具备相应服务技能。其他服务人员由乙方根据项目情况自行配备，服务人员要求具备相应服务技能。

（3）乙方应保证人员的岗位设置基本固定。项目组成员需更换或调整的，应事先征得甲方的同意。

（4）乙方组织的人员在任何时间皆不因本合同或类似合同被视为与甲方存在劳动合同

关系、劳务关系等。

5、下列文件为本合同不可分割部分：

（1）本合同书；

（2）合同书签署后各方以书面形式确认的补充协议、会议纪要等；

（3）采购文件及其附件；

（4）成交通知书；

（5）乙方在响应过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

（6）乙方成交的响应文件；

（7）其他合同技术附件。

任何一份单独文件具有或可能具有相反或不同的描述、理解或释义，或全部合同组成文件关于质量、价格等条款内容存在分歧、歧义或冲突时，按照采购合同、成交通知书、磋商采购文件及补充通知、乙方响应文件、乙方的承诺、声明等的顺序进行解释。

6、服务期限（合同履行期限）：2年（具体开始时间以甲方通知为准）。

二、合同金额及付款方式

1、本项目合同金额暂按【人民币叁佰柒拾玖万柒仟贰佰捌拾元整（￥3797280.00）】，金额包括但不限于完成本项目全部服务内容所需的人工成本（含社保、高温费、加班费）、餐费、耗材、通讯、服装、胸卡、办公设备、巡检器材、各种税费、保险、劳保、维护、利润、税金、医疗费、安全费、卫生费、福利费、教育费、住房公积金、保险费、劳保用品费、培训费、代理服务费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，乙方该价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

本项目的服务单价按照《苏州市居家养老服务体系建设实施意见》（苏府办【2013】196号）文件的要求随苏州市最低工资标准的增长幅度实行自然增长机制，根据《关于进一步提速增效，提升老年人社区居家养老服务水平的通知》苏高新社〔2021〕127号，苏州市高新区（虎丘区）现行的养老援助补助价格按30元每小时执行，如有最新政策则按最新政策执行。甲方最终支付的费用按实际服务人数、时间以及政策规定的服务单价结算。

序号	服务对象	预计户数	服务标准（小时/月）	服务时长（月）	数量（小时）	单价（元/小时）	总价（元）
1	政府援助对象（介	1	36	24	864	30	25920

	助）						
2	政府援助对象（介护）	1	48	24	1152	30	34560
3	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	865	6	24	124560	30	3736800
合计	人民币（大写）叁佰柒拾玖万柒仟贰佰捌拾元（￥：3797280.00）						

2、合同价款的支付及付款方式:

（1）合同签订生效后30日历日内支付合同金额的10%作为预付款，同时乙方须出具对等金额的预付款保函（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，甲方可不适用前述规定），剩余合同金额按季支付，乙方于每季度完成后的5日内（即下季度第一个月的5号前）将上季度服务汇总表上报区社会事业局委托的第三方运营平台，下季度第一个月的15号前区社会事业局委托的第三方运营平台组织甲方、乙方进行三方会审，审核无误的，下季度第一个月的月底前由甲方和乙方结算支付。

乙方不得补报或补录上月工单，遗漏自行负责。服务经费由甲方承担，因乙方提供的结算材料不及时等原因造成的时间拖延，乙方自行承担责任。付款时，乙方须向甲方提供下列单据：合格发票、由甲乙双方盖章的《政府采购履约验收书》。

备注：上述付款，甲方不代扣或代缴任何税金，直接将合同款汇到乙方指定银行账户。鉴于甲方向政府财政部门申请资金等因素，具体付款进度视财政拨付情况而定。若因此甲方未能遵照此支付步骤和比例付款，不视为甲方逾期支付。

（2）每次付款前，由乙方提交服务费用付款申请，经甲方确认后乙方按甲方要求开具发票后30日历日内支付。若乙方未按约提供发票的，甲方有权迟延付款且不承担逾期付款的违约责任。

（3）付款方式：银行转账。

（4）乙方开户银行名称、地址和账号为：

户名：苏州市福爱养老服务有限公司

开户银行：中国银行苏州马涧支行

地址：苏州高新区鹿山路369号国家环保产业园39栋317室

账号：470272945456

3、政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的物相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以与乙方签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

三、服务工作考核

按《苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法》（苏高新社【2022】47号）文件及其补充通知执行，由区社会事业局养老职能部门与由区社会事业局通过公开采购承担监督考核的第三方机构每季度对运营管理情况进行考核，连续两个季度考核不合格，甲方有权终止合同。

四、权利和义务

1、乙方须按照采购文件要求实施项目，履行承诺，保证质量。

2、项目经费根据预算表专款专用，不得挪作他用。

3、甲方按本合同约定方式拨付乙方项目经费，乙方须向甲方提供正规收款票据。

4、乙方在项目实施周期内接受甲方委托的第三方监管和评估，并向第三方提交监管和评估所需的所有项目信息和资料。

5、在项目实施过程中，如发现乙方提供虚假资料或信息，甲方有权立即停止本项目并追回项目荣誉和奖励，同时在媒体通告，乙方三年内不得参加公益招投标或甲方主办的其他活动。

6、乙方应主动接受并配合甲方及财政、审计等部门对本项目的检查、指导和监督。

7、乙方实施本项目产生的报告、课件、手册等所有文字资料和影像资料，甲方可无限期无偿使用。

8、如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用由乙方承担。

9、确因甲方工作检查需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作。如：安排服务人员（内部）临时加班。

五、违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合规定的，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。

1、甲方违约责任：在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

2、乙方违约责任：

（1）乙方不能履行合同从而影响甲方按期实施的，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

（2）所有本项目服务人员原则上要求雇员制聘用。乙方须在本项目服务期开始的当月与所有本项目服务人员签订劳动合同，并为在劳动年龄段的服务人员缴纳社保。如不能保障服务人员的合法权益，情节严重的，则甲方有权终止合同。

（3）服务期间，甲方有权不定期抽查服务人员与中标单位的雇佣关系，如发现有未按时或停止缴纳社保，服务人员流失严重，导致服务率下降，情节严重的，甲方有权终止合同。

（4）所有本项目服务人员在服务期间原则上不允许更换，如确实需要更换的，必须至少提前一个月跟甲方报备，乙方与更换后的人员同样需要在服务的当月签订劳动合同并缴纳社保。提交社保原件时间为服务的下一个月。如不能提供，则甲方有权终止合同，新增服务人员要求同上。

六、保密性及知识产权

1、乙方应将本项目中的保密资料作为商业秘密予以保护。如发生泄密，甲方有权追究乙方泄密责任。保密资料是指本项目中不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。

2、供应商应能保证所提供服务涉及到的知识产权是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为需方的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责任均由供应商承担。

七、不可抗力

1、因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2、合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

八、转包和分包

合同的部分和全部都不得转包和分包，一经发现，甲方有权终止合同。

九、争议解决办法

1、在执行合同过程中，甲乙甲方因合同发生争议时应当协商解决或者提请本项目的上级行政主管部门进行调解。若协商或调解无效，可选择（2）方式进行处理：

（1）向各方均认可的或约定的合同仲裁机构申请仲裁；

（2）向合同履行地人民法院起诉。

2、争议发生后，除甲乙双方均同意终止合同外，各方均应继续履行合同，否则视为违约。

十、合同解除

1、因不可抗力、意外事件，或者其它原因使得本合同的履行不可能、不必要或者无意义的，经双方友好协商可以解除本合同。

2、任何一方没有行使其权利或没有就对方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对权利的放弃或对追究违约责任或义务的放弃。任何一方放弃针对对方的任何权利，或放弃追究对方的任何过失，不应视为对任何其他权利或追究任何其他过失的放弃。

3、如政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益，甲方有权变更、中止或者终止、解除合同。

4、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

十一、合同生效及其他

1、本合同经双方法定代表人或其委托代理人签署并加盖公章或合同章后生效。本合同一式 陆 份，具有同等法律效力，甲方 贰 份，乙方 贰 份，采购代理机构 壹 份，政府采购监督部门执 壹 份。

2、如乙方出现连续两个季度考核不合格，甲方有权终止合同，并可以选择按照评审报告推荐的中标人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

3、本合同未尽事宜，经各方协商一致，可订立补充合同，补充合同及附件均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等效力，但需向甲方提交二份备存。

甲方（盖章）：

法定（或授权）代表人（签字或盖章）：

签订日期：

乙方（盖章）：

法定（或授权）代表人（签字或盖章）：

签订日期：

合同附件一：

（一）项目概况：

根据《关于贯彻落实苏州市居家养老服务条例的实施意见》等文件，为居家养老政府援助、补助对象提供居家养老上门服务，包含家庭保洁、洗晒衣被及油烟机、空调清洗等内容。同时需负责社区食堂运营并为服务对象提供配送餐服务。

本项目服务范围：镇湖街道范围内全部居家养老上门服务对象。

（二）服务工作内容：

根据《关于贯彻落实苏州市居家养老服务条例的实施意见》（苏府办〔2016〕222号）、《苏州高新区居家养老服务工作实施办法》（苏虎府规字〔2015〕9号）、《关于印发<高新区居家养老服务项目实施方案>的通知》（苏高新社〔2021〕66号）、《关于进一步提速增效，提升老年人社区居家养老服务水平的通知》（苏高新社〔2021〕127号）等文件，为居家养老政府援助、补助对象免费提供居家养老上门服务，包含家庭保洁、洗晒衣被及油烟机、空调清洗等内容，并为居家养老政府援助、补助对象提供老年人能力筛查评估。

1、政府援助对象

日常生活需要介助或介护的城乡五保供养对象及低保和低保边缘孤寡老人、市级及以上劳动模范、重点优抚对象、归国华侨的老年人、“二无”（无子女、无劳动能力）、无子女照顾、子女残疾以及独生子女家庭对象中的困难老人，介助对象每户每月提供36小时的服务，介护对象每户每月提供48小时的服务。

2、政府补助对象

居住地在镇湖街道且拥有镇湖街道户籍的年满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，每户每月提供6小时的服务。

居家养老政府援助对象根据经社会事业办审批文件确定的正式名单为准。

居家养老政府援助、补助对象的标准（服务时间、每小时服务单价）可会根据市、区政府政策的调整而做出相应调整。

3、服务明细

序号	服务对象	预计户数	服务标准（小时/月）	服务周期（月）	数量（小时）	单价（元/小时）
1	政府援助对象（介助）	1	36	24	864	30
2	政府援助对象（介护）	1	48	24	1152	30
3	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	865	6	24	124560	30

（三）指导收费要求：

本项目的服务单价及单价报价按照《苏州市居家养老服务体系建设实施意见》（苏府办【2013】196号）文件的要求随苏州市最低工资标准的增长幅度实行自然增长机制，根据《关于进一步提速增效，提升老年人社区居家养老服务水平的通知》苏高新社〔2021〕127号，苏州市高新区（虎丘区）现行的养老援助补助价格按30元每小时执行，如有最新政策则按最新政策执行。甲方最终支付的费用按实际服务人数、时间以及政策规定的服务单价结算。

（四）服务要求：

1、居家养老服务必须使用高新区虚拟养老信息系统，纳入高新区虚拟养老院统一管理、调配；接受区、街道、社区和服务对象的监督,经甲方同意也可链接自有系统对接数据；

2、合理配备管理人员及服务人员，确保养老服务项目的正常实施；

3、制定完善的管理制度和保障机制，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化；

4、制定合理的薪资标准，本项目内管理人员及服务人员的薪资由乙方自己承担（含一切福利待遇、保险等，且不得低于苏州市最低工资标准）；

5、负责添置服务内容所需要设备的购置，相关费用由乙方自行考虑，甲方不再额外支付相关费用；

6、政府援助对象、补助对象根据经社会事业办审批确定的正式名单为准。实际人数可能会增加或减少，最终结算费用按实际服务户数进行结算。

7、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；

8、前期投入要求：乙方须在居家养老服务开始前投入能达到项目实施相关要求的设备和服务队伍。其中所有本项目服务人员均要求雇员制聘用。乙方需及时在本项目服务期开始的当月为本项目服务人员签订劳动合同并缴纳社保；

9、本项目服务人员在服务期间原则上不允许更换，如确实需要更换的，必须至少提前一个月跟甲方报备，更换后的人员同样需要在服务的当月签订劳动合同并缴纳社保；

10、服务期间应接受除甲方的管理外，同时需接受上级相关部门的管理考核和检查等，需接入区养老管理平台。乙方须对所产生的全部服务工单进行回访，每单回访期限不得超过2天。乙方须对居家服务人员进行岗前培训，合格后，方能正式上岗；

11、乙方承诺使用高新区居家养老服务信息平台并对服务对象各项信息进行保密，不得外泄；

12、各项具体服务（包含个性服务或套餐式服务）的内容及所对应消费的小时数必须报

甲方及区主管部门通过后方可开展；

13、本项目服务期末，居家养老服务对象需满足镇湖街道养老服务高质量发展要求。（因客观因素无法服务的除外）；

14、乙方需配合街道完成高新区高质量考核工作。

（五）服务考核：

按《苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法》（苏高新社【2022】47号）文件及其补充通知（如有）执行，由区社会事业局养老职能部门与由区社会事业局通过公开采购承担监督考核的第三方机构每季度对运营管理情况进行考核，连续两个季度考核不合格，甲方有权终止合同。考核办法详见合同附件三。

（六）其他要求：

1、乙方须按照本项目采购文件的要求对该采购项目进行服务工作，并充分考虑项目实施过程中的人员安排。

2、若乙方在服务期间未及时有效履行本项目服务内容的，每次违约扣除不超过合同总金额的5%作为违约金（有其他注明的违约条款按注明内容扣除违约金）；

3、乙方必须遵守中华人民共和国《劳动法》的规定，为甲方提供的服务人员如遇到工资纠纷问题由乙方自行解决。

4、乙方须为本项目配备的所有服务人员按规定缴纳社会保险及人身意外险，若工作人员在服务期间内出现的工伤及其他意外事故，均由乙方自行负责，甲方不承担任何责任。

5、合同履约期满或合同终止时，应将所有的服务记录等档案资料交给甲方。

6、居家养老政府援助对象根据民政部门审批文件确定的正式名单为准，居家养老政府援助、补助对象由民政部门审批后，由乙方与老人签订服务协议。如有自费老人，则由乙方单独与老人自行签订服务协议，不在本次采购范围内。

7、乙方的相关管理资料，如服务老人的工作明细表等，须每月报甲方一份。

8、保密要求：

（1）乙方负责对甲方所提供的全部资料及最终成果保密，乙方（包含工作人员）需遵守甲方的保密规定，不以任何形式将收集的所有资料、数据等进行泄漏、传播；

（2）项目服务人员需签署相关保密协议，承担本项目所涉工作中接触相关内容的保密义务。

9、乙方在项目服务期间应制定项目安全实施管理措施，并严格遵守安全管理要求，乙方在项目服务过程中因管理不当等因素或不按安全管理要求，造成人员安全或财产损失事故

的，其责任均由乙方自行承担，甲方不承担责任。与本项目有关的所有质量、安全问题均由乙方终身负责，如因上述原因造成的一切后果均由乙方自行承担，与甲方无关。乙方在项目进行过程中产生的任何人身安全、财产损坏等责任事故一律由乙方自行承担。

10、后续服务要求：乙方需严格按本项目采购文件规定的时间完成项目的全部工作内容，如在实施的过程中出现错误、误差，乙方需负责及时更正直至甲方确认，并经主管部门验收合格；乙方需提供必要的技术培训，协助甲方完成其他需要乙方配合的服务。乙方应严格遵守服务合约，项目完成以后，如甲方有需要乙方配合的服务，乙方必须予以配合，协助甲方完善项目内容。

11、验收要求：

（1）遵照《江苏省政府采购履约验收管理办法》执行。

（2）验收责任主体：甲方是政府采购项目履约验收工作的责任主体。

（3）验收依据：政府采购文件、乙方响应文件、政府采购合同是履约验收工作的基本依据。

甲方：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）：

签约日期：　　年　　月　　日

乙方：

（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）：

签约日期：　　年　　月　　日

合同附件二：项目组成员一览表

福爱养老服务 FU AI YANG LAO FU WU 老有所养 福爱到家

项目组成员一览表

响应单位名称（盖章）：苏州市福爱养老服务有限公司

采购编号：JSZC-320505-ZCZX-C2026-0017 号

序号	项目组所任职务	姓名	性别	年龄	职称	专业/资格	从事本工作时间	典型业务与技术专长
1	应急救援员	掌鸣鸿	女	49	无	应急救援	2018 年 12 月	医疗卫生技术、应急救援技术
2	心理咨询师	明月	女	32	无	心理咨询师证高级	2023 年 4 月	心理咨询技术
3	心理咨询师	李如月	女	26	无	心理咨询师证	2025 年 2 月	心理咨询技术
4	心理咨询师	许萌	女	24	无	心理咨询师一级(高级技师)	2022 年 11 月	心理咨询技术

磋商响应单位：苏州市福爱养老服务有限公司（单位盖章）

法定代表人或代理人：（签字或盖章）

日期：2026 年 3 月 16 日

合同附件三：《苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法》

苏州高新区社区居家养老服务设施运营和居家上门服务考核办法

为促进社区居家养老服务设施运营和居家上门服务工作，满足居家老年人的养老服务需求、推动老龄事业全面协调可持续发展，根据《关于贯彻落实苏州市居家养老服务条例的实施意见》（苏府办〔2016〕222号）、《苏州高新区居家养老服务工作实施办法》（苏虎府规字〔2015〕9号）等文件精神，结合我区实际，制定本办法。

一、考核主体

（一）区社会事业局养老职能部门；

（二）镇（街道）民政部门（社会事业部门）；

（三）由区社会事业局通过公开采购承担监督考核的第三方机构。

二、考核对象（社会力量托管运营）

（一）区域范围的社区日间照料中心（居家养老服务中心等）运营服务；

（二）区域范围内的日间照料站（居家养老站、老年人活动站等）运营服务；

（三）区域范围内的居家上门服务。

（四）镇（街道）、村（社区）公建公营的社区居家服务设施运营服务，可以参照考核。

三、考核内容

具体考核细则见附表。

四、考核方式

（一）采取现场检查、查阅台账、入户或电话抽样调查 等形式，对照考核标准打分评定；

（二）每季度进行服务质量考核，第三方单位负责。每半年镇（街道）派人参与，共同考核量不少于镇（街道）区域内 50%；

（三）每年底组织一次综合考核，第三方单位负责组织。区社会事业局养老职能部门（或授权组织）、镇（街道）共同派人参与。

五、考核结果

第一类：社区居家养老服务设施运营服务。

（一）考核结算

1. 每次得分在 90 分及以上的，服务经费当次全额发放；

2. 每次得分在 80-89 分的，服务经费当次按 90%发放；

3. 每次得分在 70-79 分的，服务经费当次按 80%发放；

4. 每次得分在 60-69 分的，服务经费当次按 70%发放；

5. 得分在 60 分以下的，属地镇（街道）服务经费暂停发放，责令限期整改，整改合格后，服务经费按 50%发放。合同期内出现两次考核不合格，通报属地镇（街道），解除运营协议。

（二）资金来源

社区居家养老服务设施的服务经费和运营补贴，均由属地镇（街道）承担。镇（街道）按照每年度 2 万-10 万元的运营补贴结合辖区实际，另行出台考核办法。

第二类：居家上门服务

（一）考核结算

1.每次得分在95分及以上的，服务经费当次全额发放；

2.每次得分在90-94分的，服务经费当次按95%发放；

3.每次得分在80-89分的，服务经费当次按90%发放；

4.每次得分在70-79分的，服务经费当次按80%发放；

5.每次得分在60-69分的，服务经费当次按70%发放；

6.得分在60分以下的，属地镇（街道）服务经费暂停发放，责令限期整改，整改合格后，服务经费按50%发放。合同期内出现两次考核不合格，通报属地镇（街道），解除运营协议。

（二）资金来源

1.居家上门服务的经费（每月不低于6小时、每小时不低于30元）由属地镇（街道）承担。

2.居家上门服务每固定服务一户老年人家庭，区财政给予每户每年200元运营补贴（每小时2.77元，完成一小时给付一小时）。季度初，属地镇（街道）确认考核结果后，向区社会事业局提出上季度居家上门服务运营补贴申请，经审核汇总后，报区财政进行拨付，补贴由区社会事业局下拨至各居家上门服务组织。

六、工作要求

（一）各镇（街道）要依照省市社会养老服务体系建设工作的要求，结合本办法，一是辖区内社区居家服务设施的社会化运营率不低于70%、居家上门服务专业化程度原则上实现100%；二是结合

本地实际建立辖区内养老服务组织工作考核评估和监督管理机制，加强经常性的指导、检查，对不达标的组织要进行整改督促；三是建立培训机制，对本辖区内的养老服务组织定期进行专业服务能力提升。

（二）公开采购的考核组织应当具备相关行业管理部门认可的专业资质以及开展考核的专业水平与能力。在考核中按照实事求是、客观公正的原则，独立开展第三方考核。

（三）区社会事业局联系镇（街道）每半年对第三方考核组织的完成情况和业务质量，进行集体评议，对发现的徇私舞弊，弄虚作假等违规行为以及投诉举报查实的情况，将分别进行通报批评、合同中止，取消委托资格同时不得参与下一轮涉老服务招标。

（四）各养老服务组织要正确对待考核，全面对标找差，全力自查完善，全心依标做好。同时针对考核结果第一时间做好整改落实工作。

（五）对于在运营服务中，出现较大事故，产生社会恶劣影响的，直接一票否决，定为不合格。

本办法由区社会事业局负责解释，即日起执行。综合为老服务中心暂定参照此标准考核。

附件：1. 苏州高新区社区居家养老设施（日间照料中心等）运营服务考核细则

2. 苏州高新区居家上门服务考核细则

苏州高新区社区居家养老设施（日间照料中心等）运营服务考核细则

机构名称：

项目	评分标准	分值	说明	备查材料	得分	备注
基础设施（10分）	机构具有固定的服务场所，并有独立出入口，使用面积在200㎡以上，办公场地功能服务场所布局合理。	2	不完善酌情扣分。	现场查看		
	机构有明显的标示牌，名称为“XX日间照料中心”字样。	1	不完善酌情扣分。	现场查看		
	机构有清晰的流线设计，标识明显。	2	不完善酌情扣分。	现场查看		
	公共场所设有适合老年人的休闲娱乐设施；活动空间宽敞，布局合理，方便老年人活动。	2	一项不达标扣1分，扣完为止。	现场查看		
	活动区域保持清洁卫生，定期消毒，符合疫情防控要求。	1	不完善酌情扣分。	现场查看		
	设有饮用水、卫生间、无障碍通道等基本生活设施，并定期检查维护，确保正常使用。	1	一处不达标扣0.2分，扣完为止。	现场查看		
	各种设施设备完好无损，无损坏、缺失现象，符合安全使用标准。	1	一处不达标扣0.2分，扣完为止。	现场查看		
安全防范（25分）	公共场所配备消防器材，标识清晰，布局合理，每层不少于2组。	5	一项不达标扣1分，扣完为止。	查看记录		
	定期对场地、设施、物品、人员、财产等方面的安全隐患进行检查，组织服务员、志愿者、老人进行安全教育，可有安全检查记录。	3	缺一项扣1分，扣完为止。	查看记录		
	制定中暑、跌倒、重要财物方面的预案，并定期演练。	3	不完善酌情扣分。	现场查看		

服务队伍（25分）	建立和定期更新老人、残疾人紧急联络清单；	2	不完善不得分。	现场查看				
	安排安全管理制度健全；	2	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看				
	配备火灾报警器、灭火器、急救箱等设备，设备处于正常使用状态；养老服务机构消防合账发实到位	3	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看、查看记录				
	每月不少于一次老年人安全防范教育（人身安全、财产保护、心理健康）	3	缺一项扣1分，扣完为止。	查看记录				
	每半年一次应急安全演练；	3	缺一项扣1分，扣完为止。	查看资料				
	室内有监控，公共区域无死角。	2	不完善不得分。	查看活动记录				
	设置负责人信息卡有专科以上学历、经过老年专业培训上岗执有本地护理员证、社工证等相关证书	2	缺一项扣1分，扣完为止。	查看合同				
	服务人员和服务对象规模合理匹配；	5	缺一项扣1分，扣完为止，如不满足的予以不得分。	查看劳动合同、社保记录、培训记录				
	工作人员持证上岗率95%；	5	不符合不得分	查看记录				
	工作人员分工明确、职能清晰且公示上墙；	2	不符合不得分	现场查看				
	工作人员按要求统一着装上岗；	2	不符合不得分	查看记录				

服务效能（40分）	员工培训和考核：提供专业培训和考核，每年不少于一次；	5	提供详细的培训和考核计划，包括培训内容、时间、地点和考核方式，计划合理且具有针对性得5分；计划基本合理但针对性一般得3分；计划不合理或无针对性得1分，未提供计划不得分。	5	查看计划	第一次得1分，每增加一次得1分，最多得5分。	查看证书	第一次得1分，每增加一次得1分，最多得5分。	查看证书	第一次得1分，每增加一次得1分，最多得5分。	查看证书
	新中人物理投诉：设置电话回访机制；	5	设置专职投诉处理人员，并公布投诉电话、邮箱及处理流程得5分；设置兼职投诉处理人员，并公布投诉电话、邮箱及处理流程得3分；未设置投诉处理人员或未公布投诉处理流程得1分。	5	查看证明	设置兼职投诉处理人员得3分，设置专职投诉处理人员得5分。	查看证明	设置兼职投诉处理人员得3分，设置专职投诉处理人员得5分。	查看证明	设置兼职投诉处理人员得3分，设置专职投诉处理人员得5分。	查看证明
	个性化方案：针对不同的政务办公场景，提供个性化的解决方案；	5	针对不同政务办公场景，提供个性化解决方案，方案具有创新性、实用性和可操作性，能够充分满足不同场景的办公需求得5分；针对不同政务办公场景，提供个性化解决方案，方案具有一定的创新性和实用性，能够基本满足不同场景的办公需求得3分；针对不同政务办公场景，提供个性化解决方案，但方案缺乏创新性和实用性，不能满足不同场景的办公需求得1分；未提供个性化解决方案得0分。	5	查看方案	提供个性化解决方案得5分，未提供得0分。	查看方案	提供个性化解决方案得5分，未提供得0分。	查看方案	提供个性化解决方案得5分，未提供得0分。	查看方案
	响应时间：针对政务办公过程中出现的问题，承诺响应时间不超过10分钟；	5	承诺响应时间（指收到问题后，工作人员开始处理问题的时间）不超过10分钟得5分；承诺响应时间不超过20分钟得3分；承诺响应时间超过20分钟得1分；未承诺响应时间得0分。	5	查看承诺书	承诺响应时间不超过10分钟得5分，超过10分钟不超过20分钟得3分，超过20分钟得1分，未承诺得0分。	现场查看	承诺响应时间不超过10分钟得5分，超过10分钟不超过20分钟得3分，超过20分钟得1分，未承诺得0分。	现场查看	承诺响应时间不超过10分钟得5分，超过10分钟不超过20分钟得3分，超过20分钟得1分，未承诺得0分。	现场查看
	驻场服务：提供驻场服务，每周一次，每次不少于4小时，驻场人员具备相关专业知识和技能，能够及时响应和处理现场问题；	5	提供驻场服务，每周一次，每次不少于4小时，驻场人员具备相关专业知识和技能，能够及时响应和处理现场问题得5分；提供驻场服务，每周一次，每次不少于4小时，驻场人员具备一定的专业知识和技能，能够基本响应和处理现场问题得3分；提供驻场服务，但每周次数或每次时长不足，驻场人员专业知识和技能一般，响应和处理现场问题的效率较低得1分；未提供驻场服务得0分。	5	查看计划	第一次得1分，每增加一次得1分，最多得5分。	查看证明	第一次得1分，每增加一次得1分，最多得5分。	查看证明	第一次得1分，每增加一次得1分，最多得5分。	查看证明
	满意度调查：每季度进行一次满意度调查，调查结果满意率不低于90%；	5	每季度进行一次满意度调查，调查结果满意率不低于90%得5分；每季度进行一次满意度调查，调查结果满意率不低于80%得3分；每季度进行一次满意度调查，调查结果满意率不低于70%得1分；未进行满意度调查或满意率低于70%得0分。	5	查看调查报告	满意率不低于90%得5分，不低于80%得3分，不低于70%得1分，低于70%得0分。	查看调查报告	满意率不低于90%得5分，不低于80%得3分，不低于70%得1分，低于70%得0分。	查看调查报告	满意率不低于90%得5分，不低于80%得3分，不低于70%得1分，低于70%得0分。	查看调查报告

	依照餐饮规范制食品或从有资质的食品配送单位订购食品，能提供配餐送餐服务。	3	一项不符合扣1分，均不满足的本项不得分。	查看协议、许可证等		中心范围连续点的，不项以满分计	
	中心带动就动，每周指导服务站点工作，服务点每天正常开展各项助老服务活动。	5	一个站点不符合扣1分，均不满足的本项不得分。	查看台账，实地检查			
	每季度一次现场满意度调查，不低于90%满意率。	3	无调查问卷下得分，发现有伪假不得分；调查人数、满意率每下浮1%扣0.5分，采取总值扣1分，扣完为止。	查看台账			
创新奖（加分项）	开展助餐服务，能够具备上门的冷服务能力；		合理收费，有服务记录加1分	现场查看、查看记录	服务不超过1分		
	和医疗机构建立紧密工作层并每周开展医疗服务；		加2分	查看协议、记录			
	开展1+5X采单的生服务；		有一类加1分	查看记录	服务不超过3分		
	建设护理站，开展医养融合专业服务。		有一项加3分	查看记录	服务不超过3分		
	积极配合区社会事业局等为开展为老活动。		有一项加1分	查看记录	服务不超过3分		
	合计		100				

考核人员：

考核时间：

苏州高新区居家上门服务考核细则

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	备注
组织架构（20分）	组织架构（2分）	设立1个（含）至少设置一个服务站点，站点建设布局合理，有效各站点名称及具体地址，以属高新区所辖区域为准。	2	不完整酌情扣分。	现场查看		
		站点配备电话、传真、电脑等通讯设备。	1	不完整酌情扣分。	现场查看		
	管理制度（12分）	建立人员招聘、日常管理、培训考核、服务监督、财务预算、绩效评价等制度，并张贴在上墙公示。	5	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看		
		有上门服务工作流程和标准，每个环节上墙公示。	2	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看		
		订服务过程中可以预见的、下几年发生的各类风险事件制定相关预案，包含不仅限于突发疫情预案、消防应急预案、食物中毒应急预案等。	2	缺一项扣1分，扣完为止。	现场查看		
		每年对服务质量进行调研和改进并出具调研报告，有文件留档。	2	缺一项扣1分，扣完为止。	查看记录		
		有完善的投诉处理流程，并文件制度规定服务机构对服务对象投诉，并进行回访。	1	无此项不得分。	查看记录		
	团队管理（5分）	1.服务机构应提供人员、财务、设备、组织架构等证明文件。 2.服务对象构成包括老年人信息、服务协议、服务记录等。	5	缺1项扣1分，扣完为止。	劳动合同、管理制度、培训记录、制度建设、社保证明、财务证明、与服务对象的协议、审批表、服务记录等。		
	团队建设（7分）	工作人员证书齐全有效，提供证书复印件加盖公章，每缺1人，每项减1分，减完为止。	1	每增一人下述得分0.1分，扣完为止。	现场查看、服务对象访谈		

服。												
工作人员不得接受服务对象的财物（物品），有相应的管理制度。	1	发现有违规情况即不得分	管理制度、服务对象访谈									
服务人员流动区户籍比例达50%以上。	1	不达标即不得分	服务人员协议、名单									
专职管理人员中、专科及以上学历占比大于15%。	1	不达标即不得分	学历证书、员工名册									
一线居家服务员每月平均服务小时数不低于260小时；社区服务每户每月平均不少于1小时。	3	一项不达标扣1.5分	查看系统、服务对象访谈									
服务人员至少每半年接受一次相关业务的维护知识：家政、护理、急救、康复、沟通、管理等方面的专业技能培训。	3	一项不达标扣1.5分	培训记录、照片、台账等									
新入职服务人员一个月内培训率达100%，培训内容包括服务技能、服务礼仪、管理规章、安全教育等。	2	一项不达标扣0.5分	培训记录、照片、台账等									
系统工单生成机制、派单、完单操作程序。	5	有作假即不得分	查看系统、查看考核记录、服务对象访谈									
每月服务经费结算，数据录入及时、准确。	1	有作假即不得分	查看系统、结算报表、凭证									
每月按照审批名单新增服务对象。	2	发现不及时服务一次扣1分，扣完为止	服务对象协议、审批表、新增对象名册、查看系统、月度结算凭证等									
站点备有紧急救援设备包，及时联系医院服务。	2	不符合不得分	现场查看									
具有固定照护人员，或与当地医疗资源的机构建立紧急救援通道。	2	不符合不得分	查看协议									
对特困、空巢等老人，每周至少主动联系一次，恶劣天气、突发事件第一时	2	一项不达标扣1分	查看记录									

（12分）			
经费管理（8分）	培训落实（5分）		
	资金审核（3分）		
服务质量（50分）	服务能力（4分）		
	功能内容（25分）		

工作支持（15分）	项目实施（11分）	技术评价（10分）	在线评估系统使用不超过2处。	支持对多个评估对象同时进行服务流程管理和质量监控，并发处理能力不低于100个评估对象；支持同时在线评估人员不少于50人；支持评估人员在移动端（包括但不限于微信小程序）完成评估任务，响应时间≤1秒。	支持对评估过程中产生的文本、图片、音频、视频等多媒体资料进行统一存储、检索和调阅，单个文件最大支持500MB，总存储容量不低于10TB。	支持对评估人员的评估行为进行实时监控，包括评估时长、评分分布、异常操作等，并能自动生成评估质量报告。	支持与社区（村）现有治理信息系统、全民网格化管理平台进行数据对接，实现评估结果与社区治理工作的联动闭环。	支持评估结果的自动汇总、统计分析和可视化展示，包括但不限于评分趋势图、对比分析图、雷达图等。	支持评估人员通过手机端、平板端等移动设备进行评估操作，界面适配不同屏幕尺寸，操作流畅。	支持评估人员通过人脸识别、短信验证码等方式进行身份核验，防止冒评、代评。	支持评估对象的基础信息管理，包括但不限于社区（村）、网格、居民小组、重点人群等信息的录入、修改、查询和导出。	可供财政局、社会事务局等单位工作人员使用。

安全管理（5分）	每月开展员工安全主题教育、安全管理责任到人、服务过程无安全责任事故。	5	各站点每月均需开展1次安全主题教育、记录齐全、准确等，缺一次扣1分，扣完为止；每月均未开展及有安全事故的本项不得分	教育记录、签到表、照片等		
加分项	每月向区镇递交一篇社区居家服务的新闻报道（特色活动、工作方法、创新等）		有一类加2分	查看记录		
	积极参加各级为老适老竞赛并获奖		有一类加2分	查看记录		
	积极开展自费衍接服务		有一类加2分	查看记录		
合计		100				

考核人员：　　考核时间：