2026-2029 年硕放街道居家养老服务站

运营管理项目合同书

（标段一）

2026-2029年硕放街道居家养老服务站运营管理项目合同书（标段一）

甲方：无锡市新吴区人民政府硕放街道办事处

住所：无锡市新吴区长江南路35号

联系人：吴唯婷

联系方式：0510-85304337

乙方：中民孝行（常州）养老产业发展有限公司

住所：江苏省常州市新北区三井街道河海路84号3楼301室

联系人：黄皓

联系方式：0519-68201236

丙方（见证人）：无锡浩源招投标咨询服务有限公司

住所：无锡市太湖西大道2188号901-902室

联系人：封维苑

联系方式：0510-85011990

根据2026-2029年硕放街道居家养老服务站运营管理项目（以下简称“本项目”）公开招标文件（项目编号为JSZC-320214-HYFW-G2026-0006）、乙方投标文件承诺和中标通知书，甲乙双方本着平等协商和诚实信用的原则，经过甲乙双方协商一致，就本项目签订如下合同。

一、下列文件为本合同不可分割部分

1.中标通知书；

2.公开招标文件；

3.乙方的投标文件；

4.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。

以上文件均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

二、服务期限

三年（2026 年 7 月 1 日至 2029 年 6 月 30 日），其中：丽富社区居家养老服务站服务期限为 32 个月（从 2026 年 11 月 1 日至 2029 年 6 月 30 日）。

三、合同金额及付款方式

1.合同金额：1370880 元（大写：壹佰叁拾柒万零捌佰捌拾元整）

2.付款方式：

1）甲方按年支付当年费用，自项目运营起，第一季度支付第一年运营费用的 30%（137088 元，大写：拾叁万柒仟零捌拾捌元整），第二、第三季度各支付第一年运营费用的 25%（114240 元，大写：拾壹万肆仟贰佰肆拾元整），第四季度根据当年度考核结果支付第一年运营费用的余款；第二年和第三年以此类推。

2）合同履行期内，如因乙方原因造成居家养老服务机构站点等级降低，甲方有权根据降低的最新等级结果支付相应的费用。每个站点等级每降一级，在运营费用余款内扣除 1 万元。

3）考核得分与服务费用挂钩。甲方对每个站点进行年度考核，

每个站点考核总分100分，80分及以上为合格。考核总分在95分及以上的，不扣减运营经费；考核总分在95分以下的，每扣1分，扣减该站点运营经费300元；该项目所有站点考核总分的平均分低于80分以下（不合格）的，甲方向乙方发整改通知函，乙方依据整改通知函的要求进行整改，并报送甲方验收，连续两次所有站点考核总分的平均分低于80分以下（不合格）的，除扣减该站点运营经费外，甲方有权取消乙方的运营管理资格。

3.收款单位信息：

收款单位：中民孝行（常州）养老产业发展有限公司

开户银行：江南农村商业银行常州市三井支行

账号：1099700000000153

4.乙方出具全额正规发票。

四、服务内容与要求

1.服务站点：标段一（南片），涵盖南一社区、南二社区、南三社区、丽新社区、丽富社区和香楠佳苑社区的居家养老服务站。服务范围覆盖南星苑第一社区、南星苑第二社区、南星苑第三社区、新硕社区、硕望社区、墙联社区、锦硕苑社区、丽新社区、丽富社区、香楠佳苑社区、欣望社区筹建组和泓硕社区筹建组。

2.服务内容

（1）乙方需为服务片区内60周岁（含）以上的户籍老年人提供社区养老服务；

（2）运营时间：周一至周六（08:00—16:00）（法定节假日除外）；

（3）本项目政府托底对象

1）特困老人；

2）失独老人；

3）低保老人；

4）空巢独居老人；

5）家庭成员中有重度残疾对象的纯老年家庭；

6）政府部门规定的其他对象。

3.总体要求

（1）乙方派驻运营团队进行日常现场营运管理，为老人提供居家和社区养老服务，具体包括生活照料、健康管理、助餐服务（含餐饮配送）、文化活动、专业照护等服务；

（2）本项目按照不低于《关于印发无锡市居家养老服务机构等级评定办法（试行）的通知》中的AAA级标准运营管理（如遇政策变化按照最新政策文件执行）。乙方在运营期间应维持不低于现有等级评定标准，若运营期间出现等级评定标准降级，甲方有权根据最新等级结果支付相应的费用。各站点现有等级如下：

序号	标段	站点名称	站点等级
1	标段一	南星苑第一社区居家养老服务站	4A
2	标段一	南星苑第二社区居家养老服务站（合作共建）	3A
3	标段一	南星苑第三社区居家养老服务站（合作共建）	3A
4	标段一	丽新社区居家养老服务站	3A
5	标段一	丽富社区居家养老服务站（合作共建）	3A
6	标段一	香楠佳苑社区居家养老服务站	4A

注：丽富社区居家养老服务站、南星苑第二社区居家养老服务站和南星苑第三社区居家养老服务站均采取合作共建模式进行项目运营。乙方负责按居家养老服务中心运营标准，进行门头、室内等的氛围布置，添置适老化的桌椅、家电、电脑、运动器材、按摩器具、紧急呼叫装置等设施设备，其中丽富社区居家养老服务站投资总额不少于15万元，南星苑第二社区居家养老服务站投资总额不少于7.3941万元，南星苑第三社区居家养老服务站投资总额不少于5.9318万元。乙方投入的氛围布置、各项设备等资产归乙方所有，除此以外的其他运营中心资产产权归甲方所有。乙方可以自行投入相应站点投资总额的设施设备或与原供应商进行资产交接。

4.具体服务内容和要求

（1）服务环境

1）场所相对独立开放，按规定悬挂标识牌，疏散指示标志明显；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；

2）各功能区（助餐、日间照料、健康管理）设施设备齐全且正常使用，无被占用、挪用现象；

3）保证场所门面整洁、美观，场地干净卫生，无障碍设施完善（扶手、防滑等），紧急呼叫按钮完好；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；

4）服务项目、服务内容、收费标准、开放时间、监督电话等上

墙公示；

5）卫生间通风系统完好，室内地面干燥、防滑；

6）保证多功能室、健康理疗室、阅览室、社团活动室等日常开放。

（2）人员配备

1）配备与站点等级或站点日常运营需求相匹配的专职管理人员、服务人员和其他人员。项目负责人应具有一定的管理经验，身体健康。服务人员持有有效健康证明，特定工种具备相应职业资格证书。

①乙方为标段一配置服务人员15人，其中项目负责人1人，专职人员10人（含站点管理人员5人），兼职送餐人员4人；

②3A及以上站点每个站点各配备1名持中高级技能等级或技术职称的专业服务人员，“中高级技能等级或技术职称”应为社工、护理、心理、保健等养老服务相关专业技能等级或技术职称。

③负责辖区内有需求老年人的送餐服务，送餐人员须持有健康证。如有政策更新以最新政策文件为准。

2）所有工作人员热爱老龄事业，具备一定的老年学特别是老年照看护理知识，维护老年人尊严，尊重并保护老年人隐私及相关信息，不得侵害老年人人身和财产权益。

3）服务人员、养老护理人员应按时参加市、区、街组织的业务培训，同时须经过相应上岗培训，服务人员满足辖区内居家养老服务岗位必备知识和技能，同时应具备相关的礼仪礼节，举止得当，穿戴得体。

（3）居家养老服务

1）生活照料（标段一每月服务数量不少于15000人次）

①为符合条件的老年人提供助洁、助浴、助行、代购代缴等服务；

②日间照料服务正常开展，有日间托老休息设施；

③对失能、半失能老人提供上门服务，提供有偿打扫卫生、洗衣做饭、水电维修、晒被子、老人晚间陪护、外出陪护等便民服务，费用由服务老人按标准支付；居家养老服务机构应当与接受有偿养老服务的老年人或者其代理人签订服务协议，明确服务内容、权利和义务、违约责任等事项，建立服务档案。

④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；

⑤了解老年人的安全常识和意外事故的预防与处理知识，并能有效地为老年人提供安全指导，预防意外事故发生，对老年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。

备注：乙方提供的有偿服务，收费标准必须向甲方进行备案。

2）健康管理

①为老年人建立健康档案，每天开展健康监测（血压、血糖测量等）；标段一服务数量不少于8000人次/年；

②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堂；标段一服务数量不少于18次/月；

③组织专家义诊，标段一六个站点服务数量共计不少于12次/年；

④服务人员采取倾听、交谈的方式提供心理慰藉服务。标段一服务数量不少于12次/月；

⑤提供保健理疗服务，开展保健推拿、足部按摩、艾灸、拔罐等服务，标段一提供服务种类不少于3项。

3）助餐服务

①设有助餐点的居家服务站点提供集中用餐或送餐服务，覆盖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。根据需求为老人提供就餐服务（无偿）、送餐上门服务（低偿）；

②助餐政策宣传到位，服务好用餐老人，叮嘱老人用餐注意事项；依据老年人的健康档案报告，提供个人膳食建议；

③准确填报各项助餐数据，并配合社区及时做好助餐申请、变更、注销。

4）社区文化

①常态化活动：每月开展老年集中活动，包括但不限于：阅读、绘画、手工、观影等内容；标段一1次/周/站点；标段一六个站点服务总数量不少于600人次/月；

②主题活动：结合中国传统节日（元旦、端午、中秋、重阳等）举办特色活动，标段一1次/月/站点，标段一六个站点服务总人次数量不少于130人次/月；

③社团活动：积极培育老年社团，开展社团文体活动，标段一

不少于6次/月，每月服务数量不少于180人次；

④志愿者助老活动：每个站点每周为老年人开展一次志愿助老活动，并书面记录志愿者活动内容。

5）养老咨询

为老人提供法律咨询，法律援助，维护老年赡养，财产，婚姻方案的培训和讲座。

6）专业照护

①为60岁以上老年人提供康复护理、健康指导等服务；

②对高龄、空巢、独居、失能、失智等特殊关爱对象建立探访制度：每月上旬下旬上门走访关爱特定对象，标段一不少于12次/月，每月服务数量不少于24人次；

（4）服务质量

1）意见采纳

①通过座谈会、意见箱或询问等形式建立意见收集反馈机制，听取建议并及时改进；

②乙方承诺：对居民、社区、街道提出的意见建议及时响应整改，有效投诉解决率不低于95%；

2）服务对象满意度

①通过现场随访或电话抽查等方式开展满意度调查；

②被服务的老年人基本满意率不低于85%；

3）保障服务人员的基本工资，以及老年人活动与教育经费。

（5）助老惠老工作协调

1）积极配合街道、社区开展养老服务相关工作；

2）及时报送各类数据、报表、材料；

3）参与街道、社区组织的养老宣传活动、义诊等公益活动；

4）配合承接上级调研、参观、现场会等任务。

（6）安全及管理制度

1）各类服务指南制度健全，承诺管理制度，服务项目、承诺及收费标准公示上墙；

2）消防设施完好有效，服务指南和管理制度完善，制定突发事件应急预案；

3）用餐送餐需做好规范消毒工作，确保食品安全；

4）建立服务规范，有较完善人员考核办法，按章实施。

（7）台账管理

1）服务记录、探访记录、活动记录规范完整，档案管理有序；

2）服务台账有专人负责，电子版和纸质版台账保管有序；

3）老年人信息应形成档案，并及时、定期更新。

五、综合说明及其他要求

1.乙方为站点安全的第一责任人，全面负责各社区站点的安全运营责任；

2.站点设备设施日常运维（单件单次1000元（含）以内）由乙方负责，设备设施大修由甲方负责；

3.履约验收

甲方或甲方委托的第三方专业机构根据国家有关规定、招标文

件、乙方的投标文件以及合同约定的内容和验收标准进行履约验收。履约验收情况作为付款的依据。

4.各服务站点的水电费、保安、物业等由所在社区承担；保洁费用由乙方承担。

5.乙方因不可抗力因素不能继续履行项目的，应立即向甲方提交书面说明及证明资料，应依合同承担相应的违法责任，甲方重新启动本项目的招标活动。

6.该项目如有新政策，以最新政策文件为准。

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。

2.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并要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失。

3.乙方利用专业技术和行业信息优势之便，故意隐瞒和掩盖自身过失，违背投标承诺和未尽义务，甲方均可单方解除合同，并追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受合同期限的限制。

4.违约方应承担守约方行使司法程序救济权利而产生的律师费、公证费、保函费、差旅费等费用。

5.存在以下情形之一，考核直接判定为不合格（0分），甲方有权取消乙方的运营管理资格：

（1）发生重大安全责任事故（消防、食品、人身安全事故）

（2）存在歧视、虐待老人等欺老虐老行为

（3）被列入养老服务市场失信联合惩戒对象名单

（4）弄虚作假、伪造申报材料或故意隐瞒真实情况

（5）无正当理由不配合或扰乱考核评估工作

（6）半年以上未开放或擅自改变服务设施用途

七、其他

1.合同的变更、解除

（1）本合同如有未尽事宜，经甲乙双方协商一致后以书面形式修改或补充，并作为本合同的组成部分。

（2）甲乙双方协商一致，可以解除合同。有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

1）当合同一方违反合同约定，且违约行为达到足以影响合同目的实现的程度时，另一方有权解除合同。

2）当不可抗力事件导致合同无法继续履行时，受影响的一方有权解除合同。需要注意的是，解除合同的一方应当及时通知对方，并在合理期限内提供证明不可抗力事件发生的证据。

3）当合同内容违反法律法规的强制性规定时，合同自始无效；当合同约定的解除条件成就时，合同一方有权解除合同等。

2.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，可向甲方所在地人民法院起诉。

3.本合同壹式陆份，甲方贰份，乙方壹份，丙方贰份，无锡市新吴区财政局壹份，此合同经甲乙双方签字并加盖公章，经丙方见证后生效。

（以下无正文）

甲方：无锡市新吴区人民政府硕放街道办事处（盖章）

代表（签字）：

2026 年 7 月 21 日

乙方：中民孝行（常州）养老产业发展有限公司（盖章）

代表（签字）：

2026 年 7 月 21 日

丙方：无锡浩源招投标咨询服务有限公司（盖章）

代表（签字）：

2026 年 7 月 21 日