苏州工业园区娄葑街道办事处
2026年居家养老与社区日间照料中心运营服务项目合同书

项目编号：JSZC-320591-SZHR-C2026-0012

甲方（采购人）：苏州工业园区娄葑街道办事处

地址：江苏省苏州市通园路28号

联系人：汤文韬

电话：0512-62520135

乙方（供应商）：苏州工业园区娄葑就业服务有限公司

地址：苏州工业园区东环路一斗山路3号

联系人：王晓华

电话：18951107290

依据甲方委托苏州和融招投标服务有限公司进行本项目政府采购（采购编号：JSZC-320591-SZHR-C2026-0012）的采购结果，确定乙方为本次成交供应商，现依照采购文件、乙方的响应文件及相关文件的内容，就2026年居家养老与社区日间照料中心运营服务项目 标段一：社区日间照料中心运营服务 的相关事宜（以下简称“本项目”），签订本合同书，以兹共同遵守。

一、合同内容

以下文件是构成本合同不可分割的部分：

（一）本项目采购文件；

（二）合同条款；

（三）乙方响应文件；

（四）乙方做出的有关澄清、说明或者补正文件；

（五）确定乙方的文件（包括但不限于成交通知书等）；

（六）本合同附件；

（七）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

本合同项下乙方所提供的服务内容为：社区日间照料中心运营服务。

服务具体要求

紧扣街道养老发展规划与辖区老人实际需求，服务需涵盖助餐服务、日间照料、健康保健、文体娱乐、精神慰藉、教育咨询六大核心服务。

①助餐服务：依托站点现有助餐点开展老年助餐服务，提供不同价位营养午餐；每周提前公布食谱；支持堂食及周边上门送餐服务。

②日间照料：为进驻日间照料站点的老人提供看护、休息等一般照料服务，并建立会员档案，实行专职人员定岗值守模式，保障日间照料站点服务规范有序、长效稳定。

③健康保健：为老年人提供健康状况评估、健康指导、辅具租赁等服务。依托站点健康服务区、基础医疗设备开展，如会议、健康讲座等服务。

④文体娱乐：定期开展文体活动、兴趣课堂、休闲娱乐、邻里互动、节日主题活动等多元服务。每周公布活动内容，尊重个人喜好，适配不同身体条件与兴趣偏好。

⑤精神慰藉：为有需求的老年人提供心理健康评估筛查、情绪管理指导和心理疏导服务；为无子女、认知和情感障碍等需要关心的老年人提供沟通陪伴、情绪疏导、心理咨询、危机干预等服务。

⑥教育咨询：为老年人提供养老政策咨询、权益保障咨询、智能设备教学、反诈科普、养生知识教学、生活便民咨询等多元服务。

三、合同金额

合同单价为：199800.00 元/点位，共计 2 个点位，合同总金额为 399600.00 元（大写：人民币叁拾玖万玖仟陆佰元）

合同金额包括服务期内所有人工费（包括人员工资、福利费、加班费、人身意外伤害险等）、设备及工具费、食宿费、交通费、成交服务费、技术支持与维护服务费、税费、利润、政策性文件规定和合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。甲方不再另行支付其他任何费用。

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：苏州工业园区娄葑就业服务有限公司

开户银行：农行娄葑支行

银行账号：10550201040034330

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”的乙方签订变更账号的补充协议或由乙方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、付款条件和付款时间:

2.1付款进度：

合同签订之日起，实际运营后每3个月，甲方根据考核结果支付运营费用。考核由甲方组织，全年共四次，考评得分与运营费用挂钩：优秀（总分90分以上）、良好（总分80分至89分）、合格（总分60分至79分）、不合格（总分60分以下）。考评得分优秀运营费用全额发放，良好90%发放，合格80%发放，不合格不予发放，并责令限期整改。整改期满经复核合格的，按当季补贴资金的60%拨付；整改不合格或拒不整改的，不予拨付当季补贴资金，同时纳入考核负面评价。考评期内如发生运营单位主观过错导致服务对象人身伤害、财产重大损失的情况，直接定为不合格。如因乙方项目实施问题终止，已拨付款项结余部分由甲方视情况酌情处理，剩余款项不再拨付。因上级政策调整或其他不可抗力终止合同的，根据项目实际开展情况拨付费用。

（1）乙方在对应标段磋商响应时提供的所有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。

2.2付款前，乙方需向甲方提供：

A、合格发票（发票必须备注乙方的收款银行和账号）；

B、付款时，需提供考核（评估）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。

3、服务期限：1年，具体服务进驻时间按甲方通知为准。

五、服务履行地点

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》等文件的规定，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：甲方；**验收时间：每3个月考核并验收一次，**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，乙方向甲方发出项目验收申请。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，最终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；最终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）、合同条款、采购需求的所有内容，采购文件、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、成交通知书等。

3、履约验收费用：由乙方承担对应标段的一切履约验收费用（**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》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%，即人民币 0 元，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，乙方可以自愿选择，使用以电子履约保函(保险)形式代替提供履约保证金。乙方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，视为拒绝与甲方签订合同。

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）采购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、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.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。

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**一式叁份**，甲方壹份、乙方壹份，采购代理机构壹份。

3、本合同系指本文件及其附件中的所有部分，采购文件、成交的响应文件、中标（成交）通知书、乙方在招标（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：2026.9.22

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：

日期：2026.9.22

考核表：娄葑街道日间照料中心属地社区考核检查表

被评机构： 评估日期：

序号	项目	考核内容	得分标准	得分扣分说明	分值	现场得分	备注（填写扣分说明）
1	环境建设（20分）	室内卫生清洁	检查室内室外环境卫生	室内、室外环境卫生不合格的，如地面湿滑、有明显卫生问题的每处扣2分	10		
2		规章制度、人员证件等上墙	检查必要制度、各类证件等是否公示	未上墙、未公示、未按计划组织活动，每处扣3分	10		
3	工作纪律（30分）	日照中心运营状况	是否根据运营时间开放	随机考核日照中心开放状态，关闭不得分	10		
4		人员在岗状态	工作人员是否在岗	工作人员无故不在岗的，扣10分	10		
5		现场工作人员仪容仪表	检查是否穿着统一制服，佩戴工牌	未穿着统一制服、未佩戴工牌，每人扣2分	10		
6	活动安排（20分）	活动计划	每月活动计划是否上墙公示、是否同步报送至所属社区。活动计划是否结合社区“一点一策”服务要求制定，安排是否合理	每月活动未上墙公示扣2分，未将每月活动计划报送至社区，扣3分。活动计划未结合 “一点一策” 要求制定或安排不合理扣5分	10		
7		活动开展	核查活动台账，核验活动是否按照既定计划有序开展，是否落实“一点一策”服务要求；同时核查台账记录是否规范、内容是否真实准确完整	活动台账无正当理由未按月度计划规范记录的，扣2分；活动台账经核查存在问题且无法提供合理解释的，扣5分，未按要求落实“一点一策”服务的，酌情扣3-5分；可从活动类型、质量、亮点、可推广性、参与人数等方面进行评分	10		

8	设施设备（20分）	定期做好功能室消毒灭菌工作；设施设备处于正常状态	检查功能室消毒灭菌台账、各项设施设备是否损坏	台账不齐、不对、不明确的每处扣5分；现场存在设备损坏未及时维修、更换或上报的每处扣2分	10		
9		消防设施设备完好，应急照明灯、疏散指示灯和消防栓处于正常状态、有醒目指示牌、灭火器在有效期内且能正常使用、消防通道与出口无占用、堵塞、锁闭现象；无明显安全隐患	检查全部消防设施设备	消防安全设施不允许存在问题，发现一处分全扣；检查有无裸露电线、锐角未包、地面严重湿滑等即时风险，发现一处全扣分	10		
10	居民满意度（5分）	通过问卷调查、电话访谈等方式了解老年人对照料中心服务的满意度	满意度不低于90%，调查老年人不少于10人	满意度每低5%扣1分	5		
11	社区满意度（5分）	运营方与属地社区日常联络、交流沟通情况；日常工作配合度	是否与社区积极沟通；活动设计与开展是否结合社区需求；社区提出的意见与建议是否及时调整	未建立沟通渠道扣3分；不配合社区工作、未及时整改每次扣2分，其他根据实际工作情况酌情扣分	5		
	合计				100		

考核表：娄葑街道日间照料中心季度综合考核表

被评机构： 评估日期：

序号	考核内容	考核类别	考核内容	分数	得分	备注
1	基础运营（25分）	设施环境	场所环境干净，完善设施设备、消毒设备、设置醒目的指示牌、防滑等设备，应在显著位置公示机构资质、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息。内容应真实、准确、完整，及时更新。运营过程中应积极探索提供更高质量服务，不能空置。齐全得7分，环境卫生不合格、设备不完善等情况每发现一处扣2分。	7		
2		制度建设	建立健全各项管理制度，包括员工管理制度、服务规范等，并严格执行。制度齐全且执行良好得6分，制度每缺1项扣1分，执行不到位发现1次扣1分，扣完为止。	6		
3		人员配置	按照服务对象数量合理配备工作人员。工作人员数量达到规定标准且健康证齐全得6分，人员数量每少1个扣1分，健康证每缺1个扣1分，扣完为止。	6		
4		档案管理	规范管理机构档案、服务对象档案、活动台账、安全检查等档案资料，档案内容完整、准确、整洁。档案管理清晰无误得6分，档案内容不完整发现1处扣1分，扣完为止。	6		
5	“一点一策”执行情况（15分）	质量与进度	整体落实社区“一点一策”相关要求，配合社区推进特色服务落地，开展良好的得5分；配合推进不力的，酌情扣分，扣完为止。	5		
6		服务记录与档案	“一点一策”相关服务与活动记录完整、规范。记录缺失、不规范，每发现一处扣2分，扣完为止。	10		
7	服务内容（35分）	入托人数	考核季度内，签订有效入托协议老年人数量实现同比增长的，每增长1%得1分，得分按向上取整核算，此项最高得3分。	3		
8		助餐服务（如适用）	日照中心应合理安排就餐位，餐具、餐巾纸应放置于老年人易于取用的位置。有助餐点的日照应为老年人提供助餐服务，应在老年人用餐后打扫餐区、清理餐具，保持环境整洁。助餐流程规范，环境整洁，台账清晰，无食品安全问题。每缺一项扣1分，扣完为止。	6		

9		日间照料	为老年人提供看护、休息等一般照料服务，服务及时、周到、满意，服务质量良好得 6 分，接到投诉 1 次扣 1 分，扣完为止。	6		
10		医养服务	为老年人每季度开展至少 1 次健康体检、健康咨询、健康指导、辅具租赁等服务。健康管理工作到位得 5 分，服务未按规定开展 1 次扣 2 分，扣完为止。	5		
11		活动开展	综合为老服务中心每天不少于 2 场日常活动、每月不少于 4 场大型主题活动，定期举办特色活动。日照中心每天不少于 2 场日常活动、每月不少于 4 场主题活动，包含 1 场大型活动。活动应涵盖文化娱乐、精神慰藉、教育咨询等方面。计划开展活动得 15 分，未按规定开展 1 次扣 5 分，扣完为止。	15		
12	安全保障（20 分）	消防安全	配备齐全有效的消防设施器材，定期进行检查维护，定期组织消防安全培训和演练。消防设施器材完好、培训演练到位得 5 分，设施器材损坏 1 处扣 2 分，未开展培训演练扣 3 分，扣完为止。	5		
13		食品安全	有助餐点的从业人员持有效健康证；助餐间卫生达标；分餐、送餐台账清晰。食品安全管理达标得 5 分，一项不符合处扣 2 分，发生食品安全事故此项不得分。	5		
14		设施安全	定期对照料中心的设施设备进行检查维护，确保设施设备安全运行。设施设备完好得 5 分，发现设施设备损坏未及时维修 1 处扣 1 分，扣完为止。	5		
15		应急管理	建立健全突发事件应急预案，定期组织应急演练。应急预案完善且演练到位得 5 分，预案不完善扣 2 分，未开展演练扣 2 分，扣完为止。	5		
16	社会评价（5 分）	满意度	通过问卷调查、电话访谈等方式对服务老年人进行抽样调查，了解老年人对照料中心服务的满意度，满意度达到 90%以上得 5 分，每降低 5%扣 2 分，扣完为止。	5		
17	扣分项（-15 分）	出现以下情况	上级相关部门检查中被点名或通报批评；工作严重失职被媒体曝光；发生安全生产相关问题；产生有效投诉、引发重大信访事件或缠访事件、无正当理由信访量较大且群众反映特别强烈，出现上述任一情形确认一例扣 5 分，累计扣分不超过 15 分。			
	合计			100		

考核表：娄葑街道季度考核检查表

被评机构：

____社区日间照料中心____季度考核检查表	
社区日常考核平均得分	
街道季度综合考核得分	
季度考核得分	
季度考核等次	□优秀 □良好 □合格 □不合格
街道检查人员： 社区检查人员： 日间照料中心签字： 考核日期：	

备注：季度考核得分=日常考核平均分×30%+季度综合考核分×70%