WZJT-2026-09-020

合　同　书

项　目　名　称：旺庄街道康养服务中心委托第三方运营项目

委托方（甲方）：无锡市新吴区人民政府旺庄街道办事处

受托方（乙方）：无锡知鹊智慧健康养老管理服务有限公司

签　订　日　期：2026 年 9 月 18 日

合同书

甲方（招标人）：无锡市新吴区人民政府旺庄街道办事处

乙方（中标人）：无锡知鹊智慧健康养老管理服务有限公司

一、 采购内容：旺庄街道康养服务中心委托第三方运营项目

二、 中标总金额：人民币（大写）叁佰捌拾玖万肆仟 元 ；

人民币（小写）3894000.00 元

三、 服务要求及验收标准：质量标准需符合现行国家、省、市相关标准及规范，满足甲方制定的具体服务要求并通过考核，详见招标文件“四、采购需求”；由甲方根据国家有关规定、招标文件、乙方的投标文件以及合同约定的内容进行现场服务的验收。

四、 服务期限：三年（自双方签订合同之日起计算）

五、 服务地点：无锡市新吴区珠江路 11号 3 楼（旺庄街道康养服务中心）

六、 款项支付步骤和办法：运营费用分成三个支付周期（自合同签订之日起每 12 个月为一个支付周期），每个支付周期内，运营费用支付方式为：周期开始之日起 15 日内支付当年运营费用的30%，周期的第二季度结束后 15 个工作日内支付当年运营费用的40%，周期的第四季度末依据考核结果支付本周期剩余尾款。

七、 违约责任：详见合同条款

八、 解决争议的方式：详见合同条款

九、 其他事项：/

十、 合同不可分割部分：

招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在报价、评审过程中所作其他有关承诺、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。

十一、合同备案：

合同一式陆份，甲方叁份，乙方贰份，代理机构壹份。

十二、合同生效：

本合同由甲乙双方签字、盖章，并经代理机构见证后生效。

甲方（招标人）：（盖章）

法定（授权）代表人：

2026 年 9 月 18 日

乙方（中标人）：（盖章）

法定（授权）代表人：

2026 年 9 月 18 日

乙方户名：无锡知鹊智慧健康养老管理服务有限公司

乙方开户银行：招商银行无锡长江路支行

乙方账号：510906400010701

见证方：江苏正华新工程咨询有限公司（盖章）

见证人： 2026 年 9 月 18 日

合同条款（格式）

甲方（招标人）：无锡市新吴区人民政府旺庄街道办事处

乙方（中标人）：无锡知鹊智慧健康养老管理服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》的规定，经公开招标，确定乙方为旺庄街道康养服务中心委托第三方运营项目的中标人。按照招标文件（项目编号：JSZC-320214-SZZH-G2026-0010）和投标结果，为明确双方的权利和义务，经甲乙双方协商达成合同如下：

一、合同内容

1.1 标的名称：旺庄街道康养服务中心委托第三方运营项目；

1.2 标的质量：质量标准需符合现行国家、省、市相关标准及规范，满足甲方制定的具体服务要求并通过考核，详见招标文件“四、采购需求”。

1.3 标的数量（规模）：详见招标文件“四、采购需求”及合同附件《分项报价表》；

1.4 履行时间（期限）：自双方签订合同之日起三年；

1.5 履行地点：无锡市新吴区珠江路 11 号 3 楼（旺庄街道康养服务中心）；

1.6 履行方式：按合同约定的所有条款安全履行。

二、合同金额

本合同金额为（大写）：叁佰捌拾玖万肆仟元（3894000 元）人民币。

合同价款中已包括乙方完成本项目所需的服务人员的工资（符合无锡市最低工资标准且必须缴纳社会保险费）、社保福利费、加班费及高温期间高温岗位高温费、办公费、法定税费、公众责任保险费和合理利润外，还应包括体检、管理、培训、通讯、交通工具使用费、通信费、举办活动所需的物料费用、设施设备维护费用、活动费用、专业服务费用、安全调整风险及政策性文件规定等各项应有费用、所有一般风险责任和义务等以及为完成采购文件规定的管理工作所涉及的一切相关费用等完成本项目的各项应有费用。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给基于履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 乙方应在本合同签订后 10 个工作日内，向甲方交纳本合同金额 5%的履约保证金。保证金可以现金形式缴纳，亦可选择以支票、 汇票、 本票、 保函等非现金形式缴纳。

6.2 合同履行期间，若乙方发生任何违约行为，甲方有权根据本合同约定直接从履约保证金中扣除相应金额的违约金或赔偿金。当履约保证金被扣减后，乙方应在接到甲方书面通知后 5 个工作日内补足至原金额，否则视为严重违约。

6.3 合同履行期限届满且乙方无违约行为，或双方协商一致提前终止合同且乙方已妥善履行交接义务后，甲方应在 30 日内将剩余的履约保证金无息退还乙方。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的整体转包给他人履行。

7.2 乙方应按招标文件要求，乙方不得将合同标的分包给他人履行；如项目允许分包的，乙方应当按照投标文件中提供的分包意向协议履行合同。

7.3 乙方如有未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及进度安排

8.1.1 甲方定期对乙方的服务质量、运营管理、安全管理等情况进行考核，考核结果与服务费用支付挂钩。

8.1.2 运营费用分成三个支付周期（自合同签订之日起每 12 个月为一个支付周期），每个支付周期内，运营费用支付方式为：周期开始之日起 15 日内支付当年运营费用的 30%，周期的第二季度结束后 15 个工作日内支付当年运营费用的40%，周期的第四季度末依据考核结果支付本周期剩余尾款。每个周期尾款具体支付金额根据当年度考核结果而定，详情见下表：

考评得分	每周期第三次经费支付比例
90 分（含）以上	支付当年尾款金额的 100%
85 分（含）～90 分	支付当年尾款金额的95%
80 分（含）～85 分	支付当年尾款金额的90%
75 分（含）～80 分	支付当年尾款金额的85%

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

70 分（含）～75 分	支付当年尾款金额的80%
70 分以下	暂停支付，整改后重新考核；依据重新考核的结果支付相应比例的尾款；若重新考核分数仍处于 70 分以下，则尾款不予支付。

8.2 考核内容包括但不限于：服务流程规范性、服务质量满意度、人员配备情况、设施设备维护情况、安全管理情况、档案管理情况等，具体考核标准以当年制定的标准为准。

8.3 若周期考核不合格，采购人责令供应商限期整改；整改后仍不合格的，采购人有权扣除相应服务费用；考核结果严重不达标的，采购人有权终止合同，并重新采购运营服务。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方组织履约验收，将根据项目按国家有关规定、招标文件、中标人的投标文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。验收情况作为支付款项的依据。

10.3 如有必要，甲方邀请参加第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.4 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.5 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告上级主管部门。

十一、甲乙双方权利与义务

11.1 甲方权利与义务

（1）甲方有权对本合同规定范围内对乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权，对不符合本合同约定的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（2）积极配合、支持乙方的工作，有权随时前往中心现场监督乙方管理工作，对中心老人进行满意度调查。每年开展不少于 4 次满意度调查，调查结果作为服务质量考核的重要依据。

（3）甲方负责监督乙方项目组在运作过程中各项工作目标的完成、各项机制的落实。

（4）对项目组开展服务提供必要的协助及便利，包括：场所及设施设备使用的支持、相关业务的指导、有关情况及相关资料的提供。

（5）甲方依据本合同约定的考核办法对乙方提供的服务进行考核。当考核结果未达到标准时，甲方有权按规定作出相应的处罚，并追究乙方的违约责任；

（6）在合同期内，甲方必须按本合同约定按时向乙方支付服务费。

（7）对乙方运营绩效进行不定期抽查和考评，招标人根据实际情况制定考核要求；

11.2 乙方权利与义务

（1）根据本项目的目标、要求，组建服务及活动团队，并开展团队管理服务工作，做好专项服务和其他日常服务或活动。

（2）结合实际情况，打造特色养老服务品牌。

（3）根据有关法律法规和政策及本协议的规定，与甲方协商共同制定各项管理办法、规章制度、实施细则， 自主开展各项服务活动，全面完成本项目的各项考核指标，为服务对象提供优质的服务，不得损害老年人合法权益，获取不当利益。服务过程中严格遵守职业道德，尊重老年人，保护老年人隐私，杜绝歧视、虐待、遗弃老年人等行为，若发生此类行为，采购人有权做出相应惩罚措施或终止合同，并追究供应商法律责任。

（4）乙方应遵守国家法律法规及社会伦理道德，制订、完善和落实项目计划，开展社区服务项目，全面完成本项目的各项考核指标，为服务对象提供优质的服务。

（5）不得向老人兜售保健类设备和用品。

（6）乙方有权选聘第三方承担本中心的专项管理业务并支付费用，但不得将整体管理责任及利益转让给其他个人或单位，必须书面汇报甲方并征得甲方同意后方可实施。

（7）对中心的设施设备不得擅自占用和改变使用功能，如需在本中心内改扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

（8）对服务人员进行上岗培训和技能培训，合格上岗。

（9）配合甲方做好参观、视察、学习工作。

（10）配合甲方做好宣传以外的其他宣传、检查工作。

（11）每年活动频次要求详见招标文件“四、采购需求”。

（12）乙方定期向甲方如实反映本项目的执行情况及成效；在项目实施中期及期末，及时对项目进行自评，提供翔实的自评报告，配合甲方或乙方开展的例行检查、评估。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（13）对于甲方提供的办公场所及相关办公设施及设备，乙方有义务妥善维护和保养。协议期间，乙方有义务保持办公场所及设施设备等财产的完好，如有折损承担相应责任。

（14）乙方依据国家相关安全管理规定进行运营管理，按要求给员工购买相关保险，自行负责服务期限内的各类安全事故，产生后果与甲方无关。

（15）配合甲方推进与居家养老有关的其他政策性服务，配合甲方做好各类高质量考核任务。

（16）配合甲方完成上级主管部门列入居家养老项目考核的其他服务工作。为甲方做好居家养老服务项目相关台账资料的收集、整理，存档，接受上级主管部门的年度等级评审考核。

（17）乙方每年对居家养老服务中心进行至少一轮氛围更新，更新内容需与街道共同商讨决定费用由乙方承担。

（18）乙方每月都应当与社区居家养老服务站点开展资源共享工作，并为其提供相应的服务支持。

（19）乙方拟派项目负责人出现人事调整或变动的情况，需提前至少一个月向项目甲方报备相关事宜。

（20）乙方应针对站点建立完善的机构管理制度，包括但不限于：财务制度、人力资源管理制度、服务制度、行政管理制度、档案管理制度。

（21）乙方应制定年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。

（22）乙方需在本项目建立独立财务档案资料及专用账户，运营期内档案齐全完整；分类成册，管理完善，合理分类，查阅方便；及时变更登记，账物相符。档案应包括机构档案和服务档案。机构档案包括运营过程中的各类纸质、电子资料；服务档案包括服务对象信息、服务协议、服务内容、服务计划、服务记录等。老人就餐、对外送餐记录齐全。老人就餐管理制度、台账资料（包括每日菜单、餐饮从业人员健康证等）、服务记录完整、规范，档案管理符合要求，可随时接受采购人及相关部门的检查、评估。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。

（23）乙方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、开放时间、活动计划、食谱计划、监督投诉电话、工作人员等信息。内容应真实、准确、完整，及时更新。

（24）乙方应制定养老服务意外事件处置应急预案，涵盖中心内服务及上门服务。遇到紧急求助能及时响应并在 15 分钟内到场或通知家属及相关人员。至少每半年开展 1 次培训和演练。

（25）乙方应制定服务对象隐私保护措施。内容包括但不限于：肖像保护、个人信息、家庭信息、服务信息。

（26）乙方现场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。每季度开展一次业务知识培训和职业道德教育；

（27）乙方为老年人提供膳食餐饮服务，符合卫生部门相关要求，就餐环境整洁干净。

（28）乙方为老年人提供生活照料服务，提供日间照料、代购商品、家庭陪护、家政中介、维修维护等。提供的服务内容不少于 5 项。

（29）乙方自备“智慧养老信息系统”，平台功能包括旺庄街道的养老管理、服务及运营数据等。

（30）乙方应为辖区内老年人开展公益、普惠型多元化服务。

（31）乙方需按无锡市居家养老服务机构 AAAAA 级机构的运营标准（如运营期间有最新标准，按新标准执行），并在三年运营周期内通过无锡市居家养老服务机构 AAAAA 级评定，配合街道做好各类高质量考核任务。

（32）合同履行期间因乙方的责任所造成招标人的经济损失由乙方按实际金额赔偿。

（33）乙方工作人员在岗履行职责期间（包括上下班途中），发生的自身或第三人人身伤害、伤亡，由乙方负责处理并承担相应费用，甲方不承担任何责任。

（34）乙方与其工作人员发生纠纷，由乙方负责调解与处理，甲方不承担责任。

（35）无重大安全事故、重大投诉事件发生，若发生重大安全事故或重大投诉事件，采购人有权做出相应惩罚措施或终止合同，并追究供应商相应责任。

11.3 其他

（1）乙方应在签订合同之日起 10 日历天内配齐并完成对所有人员的岗前培训，并向甲方提交书面的人员清单和甲方认可的已完成培训的资料，以满足委托方工作需求。若未在规定时限内完成提交，视为乙方严重违约，甲方有权解除合同并有权要求乙方承担成交额 10%的违约责任。乙方招募人员，应与乙方签订书面劳动合同并应依法参加并按时缴纳医疗、工伤、养老、生育、失业等社会保险，工资福利等待遇不得低于法律规定的最低标准，并为所有人员投保必要的人身意外保险。

（2）合同履行期内，乙方招募的实有人员数量应保持在本项目总岗位的90%以上，因调走、辞职、休假或被辞退等原因导致人员无法满足甲方需要的，乙方应在 7 日内及时补齐符合项目要求的人员，期间，由乙方调剂合格人员顶岗顶班。若未在规定时限内补齐，则视为乙方主动违约，甲方有权终止合同，并有权拒绝支付本项目服务费。

（3）在合同履行过程中，甲方有权要求乙方进行岗位调配，对不能胜任或不符合业务要求的人员进行更换。乙方本项目人员入离职情况应及时报甲方备案。

十二、违约责任

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

12.1 乙方违反本合同项下任一条款约定的义务，均构成违约。甲方有权视乙方违约情节的轻重，采取以下一项或多项救济措施：

（1）要求乙方限期纠正违约行为；

（2）从履约保证金中扣除相应金额；

（3）在应付服务费中直接扣除相应违约金或赔偿金；

（4）解除本合同，并要求乙方承担全部损失赔偿责任。

12.2 若乙方存在下列任一情形，视为严重违约，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付合同总价款 30% 的违约金；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方全部损失（包括但不限于重新采购的成本、因服务中断产生的安置费用、为维权支出的律师费、诉讼费、差旅费等）：

（1）乙方逾期提供服务超过 15 个日历日；

（2）乙方所提供服务的质量、标准或内容不符合本合同或招标文件的实质性要求，经甲方书面通知后 10 个工作日内仍未纠正的；

（3）发生重大安全事故，导致人员重伤、死亡或造成甲方或第三方重大财产损失的；

（4）违反本合同关于转包、分包的规定；

（5）乙方无正当理由，单方面提出终止或拒绝履行本合同的。

12.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日 1000 元向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 20%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

12.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

12.5 乙方因本合同项下提供服务（包含与服务相关的货物）存在缺陷或瑕疵，导致任何第三方人身、财产损害的，由乙方承担全部赔偿责任。如因此导致甲方对外承担赔偿责任的，甲方有权向乙方全额追偿（包括但不限于损害赔偿金、甲方为解决纠纷支付的律师费、诉讼费、差旅费等合理费用）。

12.6 如遭遇不可抗力事件，遭遇不可抗力的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方，并积极采取措施防止损失扩大。因不可抗力造成的损失，甲乙双方按照法律规定处理。

12.7 如果乙方在本合同履行完毕之前破产或无清偿能力，甲方可以在任何时候以书面形式通知乙方，提出解除合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

12.8 按照无锡市居家养老服务机构等级评定 5A 标准提供服务运营并通过上级考核，考核结果与运营费用挂钩。合同履行期内如因乙方原因造成居家养老服务机构等级降低，甲方有权终止合同并扣除乙方合同价款的 20%作为罚款。

十三、不可抗力事件处理

13.1 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

13.2 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

13.3 招标文件及合同中所述之“不可抗力”系指不可预见、不可避免、不可克服的事件，包括但不限于：战争、洪水、台风、地震及其他法律法规规定的事件。

十四、解决争议的方法

14.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十五、安全责任

15.1 乙方应严格履行安全生产主体责任，自行承担项目实施过程中的全部安全责任。

15.2 乙方应制定明确的工作流程与规范，确保工作人员及他人人身安全。

15.3 乙方服务人员在服务期间因正常服务或甲方派遣的委托项目任务内造成的任何人员伤亡事故，甲方均不承担任何责任。乙方自行承担项目服务期间的人员、设备等一切安全责任。

15.4 在现场工作时，乙方应遵守政府有关安全法律法规，并对其人员的安全负责。在工作现场，乙方应采取必要的安全措施，并应保障甲方免于承担由此导致的一切诉讼、争执、索赔、罚款，任何事故和责任均由乙方承担。

15.5 乙方在实施和完成本项目的全过程中，应该遵守有关部门颁布的法律、条例、规章、细则等规定。并应保障甲方免于承担由于违反任何上述规定的各种罚款。若发生安全事故，所有经济赔偿及法律责任均由乙方全部承担，与甲方无关。乙方应承担参加本合同实施工作的所有人员和第三者的全部安全责任，同时采取有效安全防护措施，确保无安全事故发生。但因甲方提供的场地、设施存在固有缺陷或甲方直接指令存在过错所导致的除外。于此情形下，甲方应承担与其过错相适应的责任。

十六、合同生效及其他

16.1 组成合同的有关文件包括关于本项目的招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评审过程中所作其他有关承诺、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。

16.2 合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

16.3 甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

16.4 本合同未涉及的部分以招标文件为准，上述招标文件与乙方针对本项目投标文件及记录是本合同的附件，与本合同具有同等法律效力，但附件与主合同的规定不一致时，以主合同为准。

16.5 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

16.6 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关条文执行。

16.7 合同一式陆份，甲方叁份，乙方贰份，见证方壹份，具有同等法律效力。

甲方：无锡市新吴区人民政府旺庄街道办事处

地址：无锡市新吴区机场路88号

法定或（授权）代表人：

乙方：无锡知鹊智慧健康养老管理服务有限公司

地址：无锡市新吴区龙山路2-38号

法定或（授权）代表人：

童梅小印 3202140447964

签订日期：2026 年 9 月 18 日

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App