政府采购合同

甲方（采购单位）：苏州市吴江区七都镇人民政府

联系人：宋生荣

联系电话：0512-63811639

乙方（成交单位）：苏州普康智慧养老产业科技有限公司

联系人：倪佳斌

联系电话：15967234133

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）采购过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、合同内容

1. 乙方负责的七都镇综合为老服务中心、七都镇日间照料中心及七都镇美美驿站运营服务，具体按照采购内容的要求。

2. 下列文件为本合同不可分割部分：

2.1 中标（成交）通知书；

2.2 乙方响应文件；

2.3 磋商文件及其附件；

2.4 乙方在磋商过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

2.5 合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力。

3. 服务地点：具体服务区域根据甲方需求，乙方需无条件接受安排。最终解释权归甲方。

二、服务内容：

1. 主要服务对象：

为镇/社区（村）范围内所有具有本辖区户籍、年满 60 周岁、生活能基本自理、健康状况良好、无传染性疾病和精神病史的老人提供日间照料服务。

2. 工作时间：每天 8：30-16:30 正常开放，特殊活动根据具体时间开展。（每周日和法定国假日休息）

3. 具体服务内容：

提供综合性社区养老服务，包括但不限于老年人日间照料服务，助残服务，公益便民服务，医疗健康服务等。为镇/社区（村）范围内所有具有本辖区户籍年满 60 周岁的老年居民提供生活照料与照护、康复保健、文体娱乐、教育咨询、居家上门等专业化服务。详见日间照料中心服务清单表。

3.1 具体内容及其他要求：

3.1.1 一级中心既具有直接提供各类社区养老服务的功能，同时具备对下级分中心的管理和业务指导功能，致力于向老人提供较为全面的社区养老服务，至少包括以下六类：

3.1.1.1 文体娱乐服务：主要满足老人的精神文化和娱乐需求。服务内容和形式可以多样化，包括但不限于阅览、绘画、书法、上网、健身、游戏、手工制作、看电影或电视、戏曲表演等内容。

3.1.1.2 个人生活照料与照护服务：主要根据老人的个性化需求，为老人提供个人日常生活的照料和护理等服务，包括但不限于膳食餐饮、助浴、洗涤、理发、提示或协助服药、身体护理等服务，服务对象重点是高龄、独居、半失能等生活不能完全自理的老人，包括全托和日托老人。

3.1.1.3 康复保健服务：促进和维持老年人的生理健康和心理健康，通常包括为老人提供健康管理（含健康档案、健康咨询、健康监测等）、中医保健、心理慰籍、康复保健、协助社区医生定期为老人体检、开药等简单医疗服务。

3.1.1.4 教育咨询服务：通过老年课堂、专题讲座、咨询指导等向老人提供终生教育和学习条件，丰富老年人精神文化生活；同时通过养老保健、养生、防诈骗、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等公益讲座，增强老人自我防范意识和自我保护能力，解决老年群体共同关注的问题。

3.1.1.5 居家上门服务：鼓励日照中心合并提供居家养老、长护险服务，提高养老资源的利用效率。

3.1.1.6 其他服务：结合属地实际，根据镇、社区（村）相关要求，开展各类委托代办服务、便民服务、老人辅助器具租赁服务、社区嵌入式养老服务以及自行设置的特色服务。

管理功能为信息平台及养老咨询及业务指导功能。

3.1.2 二级中心主要定位于服务功能，并协助一级中心动态更新老人相关信息，同时设有三级延伸服务站的，兼有对三级中心标准化建设和运营业务指导等功能。在确保主要服务功能大类齐全的前提下，各服务细类可根据实际条件及本地老人实际需求状况选择性提供：

3.1.2.1 文体娱乐服务：主要满足老人的精神文化和娱乐需求。服务内容和形式可以多样化，包括但不限于阅览、戏曲、手工、体能训练、社团活动、节日活动等内容。

3.1.2.2 生活照料与照护服务：主要根据老人的个性化需求，为老人提供日常生活的照料和护理等服务，包括但不限于膳食餐饮、日间休息、生活护理等服务，服务对象重点是高龄、半失智、半失能等生活不能完全自理的老人，提供日托服务。

3.1.2.3 医疗保健服务：促进和维持老年人的生理健康和心理健康，通常包括为老人提供健康管理（含健康档案、健康咨询、健康监测等）、心理慰籍、协助社区医生定期为老人体检、开药等简单医疗服务。

3.1.2.4 教育咨询服务：通过老年课堂、专题讲座等向老人提供终生教育和学习条件，丰富老年人精神文化生活；同时通过养老保健、养生、防诈骗、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等公益讲座，增强老人自我防范意识和自我保护能力，解决老年群体共同关注的问题。

3.1.2.5 居家上门服务：鼓励日照中心延伸提供居家养老服务，提高养老资源的利用效率。

3.1.2.6 其他服务：结合属地实际，根据镇、社区（村）相关要求，开展各类代办服务、便民服务、老人辅助器具租赁服务以及自行设置的特色服务。

3.1.3 三级中心主要提供常见的公益性文体活动服务及日常生活照料服务和养老有关的教育咨询服务为主：

3.1.3.1 文体娱乐服务：主要满足老人的精神文化和娱乐需求。服务内容和形式可以多样化，包括但不限于戏曲、手工、体能训练、节日活动等内容。

3.1.3.2 生活照料与照护服务：主要根据老人的个性化需求，为老人提供日常生活的照料和护理等服务，包括但不限于膳食餐饮、日间休息等服务。

3.1.3.3 医疗保健服务：促进和维持老年人的生理健康和心理健康，通常包括为老人提供健康管理（含健康档案、健康咨询、健康监测等）、心理慰籍、协助社区医生定期为老人体检、开药等简单医疗服务。

3.1.3.4 教育咨询服务：通过知识讲座等向老人传授养老保健、养生、防诈骗、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等，增强老人自我防范意识和自我保护能力。

3.1.3.5 居家上门服务：鼓励日照中心延伸提供居家养老服务，提高养老资源的利用效率。

3.1.3.6 其他服务：结合属地实际，根据镇、社区（村）相关要求，开展各类代办服务、便民服务、老人辅助器具租赁服务以及自行设置的特色服务。

3.2 运营管理要求：

3.2.1 需使用区民政部门提供的各类养老运营平台。

3.2.2 服务场所显眼位置公示服务项目、时间、收费、联系方式、投诉渠道等服务信息。

3.2.3 有服务流程、服务承诺并上墙公示，包括但不限于日常服务管理制度、安全管理制度、人员管理制度等。

3.2.4 运营合同签订后一周内向镇、社区（村）提交各日间照料中心的年度和当月服务计划，每周活动计划应提前在日间照料中心进行公示。

3.2.5 应制定突发事件应急预案，每半年组织一次演练，应急预案应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，消防应急预案，疫情防控预案等。

3.2.6 在服务期间应确保老人及场所运行安全，若有事故发生，成交单位依法承担相关法律和民事责任；配合、协助当地公安机关进行安全监控和巡视等安保工作。

3.2.7 做好所有活动的台账资料，积极配合甲方完成各日间照料中心的星级评价工作。

3.2.8 在做好日照服务的基础上，配合政府相应行政服务职能，引导社区养老产业化、社会化发展，逐步形成市场化运行机制。

3.3 其他要求：

合同签订后，乙方应深入社区（村）开展调研，了解各自的特点和需求，制定甲方认可的年度和月度服务计划。

3.4 其他事项约定：

3.4.1 乙方在运营期间必须服从服务点主管单位的工作安排。

3.4.2 乙方不能开展与经营范围不相符或民政部门不允许开展的活动或服务。

3.4.3 自定义的服务项目需报由服务点主管单位、镇级民政部门，得到同意后方可

实施。

3.4.4 乙方不能擅自使用镇民政部门规定以外的信息平台或系统。

3.4.5 由政府部门投入的设施设备日常维修维护由乙方负责。

3.4.6 因开展健康管理服务所需的设备、材料等物品由乙方自费购买。

3.4.7 水电气费用、有线电视费用及网络通讯费等其它涉及运营所需费用，均由乙方负责。

三、服务期限：一年，具体以甲方通知入场时间为准 。

四、合同总价款及支付：

1.合同总价款（大写）人民币壹佰壹拾陆万元整（￥1160000.00）。合同价款包括完成本项目所需的相关人工（包括工资和社保、公积金、补贴）、社区活动服务费、办公场所及设施日常维修维护、技术支持与培训、水电气费用、有线电视费用及网络通讯费、信息平台的建设和运营等其它费用、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及履行合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

2.甲方支付此项费用外不再承担其它任何费用（包括个人），乙方的服务人员代表乙方为甲方提供合同服务事项、履行本合同义务，故其薪金、福利、休假日补贴等应仅由乙方付给，与甲方无关，乙方指派的任何人员的任何财产损失或人身安全问题由乙方负全责，与甲方无关。

3.确因甲方工作需要，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。

4.费用支付：合同签订后一周内乙方提交运营点具体服务方案，且经甲方确认后，先服务后结算。甲方将根据甲方或甲方委托的第三方对乙方半年度考核和满意度调查结果，按考核实际情况调整半年度实际支付金额，实际总金额可能与合同总金额有差异。具体支付时间根据甲方财务安排。

5.履约保证金：无。

6.乙方要求付款应提供以下资料：乙方须提供合格的发票、考核资料等甲方要求的结算凭据。乙方未按要求提供的，甲方有权拒绝付款。

7.支付方式：银行转账等，具体支付方式甲方有权根据财务安排自主选择。

根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关税费由甲方承担；根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的税费由乙方承担。

8.乙方须保证甲方在使用其提供的服务或其任何部分时不受到第三方提出的关于

侵犯其版权、专利权、商标权或其他权利的指控或信访，一旦出现此类情况，乙方应负责与第三方交涉并承担可能发生的一切责任。

五、考核与退出机制

按照社区日间照料中心标准化建设要求和星级评价指标（吴民[2021]35号），经甲方或甲方委托的第三方对乙方进行考核和评价，不通过的，甲方有权利终止合同。考核标准及办法如下：

1.考核以百分制为基准，除责令改正外，半年度得分在90分及以上不扣罚服务费；得分在85分~90分（不含）扣减该点位半年度服务费的1%；得分在80分~85分（不含）扣减该点位半年度服务费的2%；得分在70分~80分（不含）扣减该点位半年度服务费的3%；低于70分的扣减该点位半年度服务费的10%；考核评分表详见合同附件1。

2.甲方有权随时前往中心现场监督乙方服务管理工作，每半年对中心服务老人进行满意度调查，如乙方半年度满意度调查结果低于80%，甲方有权要求整改，整改无改正效果的，甲方有权终止合同。终止合同后包括但不限于为完成后续服务另外委托服务商所发生的额外费用均由乙方负责。

六、双方权利和义务

1.甲方的权利和义务

1.1 指导和监督乙方有效地履行本合同的各项条款。

1.2 审定乙方为履行本合同拟定的管理制度和管理章程，以及相应服务计划或方案等。

1.3 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，对乙方违约、违规行为提出整改要求。

1.4 甲方每半年开展满意度调查并对乙方进行考核评定，如因乙方的服务不佳、管理不善或管理失误，造成人员损害或其他重大经济损失，甲方有权立即终止协议。

1.5 按照合同规定支付服务费用。

2.乙方的权利和义务

2.1 根据有关法律、法规及本合同制订管理制度、相应服务计划、方案等。

2.2 严格按照合同约定全面、完整、及时履行合同的约定义务，实现合同预期目标。

2.3 乙方对其工作人员或临时聘用或聘请人员的行为负责，并对员工或聘用、聘请人员的人身安全负责。

2.4 乙方应对接受其服务的被照料对象的人身安全负责，严禁出现严重伤害被照料

对象情形发生，否则乙方将承担一切可能产生的后果。未经提前申请并经甲方书面审批同意，乙方不得自行向服务对象及（或）其亲属开展其他与合同无关服务并收取费用。

2.5 乙方应对为履行本合同所知悉的甲方提供的不公开信息以及资料保密，应对因此获得的社区居民、群众的个人信息保密，且保密义务不因合同解除或终止而终止。

2.6 项目磋商文件或响应文件对项目服务团队人员有特别约定的，以约定为准。

2.7 乙方为运营管理责任主体，承担运营管理过程中的一切法律责任。运营场所要符合安全、消防、卫生及食品安全等有关要求，落实各项安全管理主体责任，并承担相应的法律责任。

2.8 乙方负责承担本项目范围内的设施设备维护费用，包括物业、绿化养护等运营维护费用:如正常情况下发生的损坏或报废，需由双方共同检验并经甲方同意后报废。如因乙方使用不当，造成建筑物以及各项设施设备出现损毁、损坏或经有关部门认为有必要进行维修或更新时，乙方应负责及时进行维修或更新，所需费用由乙方承担。乙方不能或不能完全承担维修责任时，甲方可代为维修，维修费用由乙方承担。

2.9 乙方应建立完整工作台账，及时将服务信息录入上级民政系统。本合同终止时，乙方应向甲方移交全部工作台账及其他全部档案资料，如乙方另有配套使用的服务平台，其电子数据也应无偿移交给甲方。

2.10 乙方必须自己完成全部合同义务，不得转包、分包给第三方完成。

2.11 在做好日照服务的基础上，配合政府相应行政服务职能，引导社区养老产业化、社会化发展，逐步形成市场化运行机制。

七、违约责任

1. 合同一方不履行合同义务或者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，赔偿损失范围包括但不限于经济损失及为维权所发生诉讼费、律师费等合理开支与费用。

2. 乙方的违约责任

2.1 乙方必须自己完成合同内容，不得转包、分包，否则，甲方有权按乙方根本违约不履行合同义务处理。

2.2 乙方未按合同约定的质量标准和要求提供服务（含服务数量、质量、承诺提供的各类服务设施设备等），包括但不限于甲方和社区（村）自查发现、聘请第三方核查发现或被服务对象的有效投诉等，甲方有权要求乙方限期整改。如乙方严重违反合

同约定的服务标准和质量，经催告限期整改仍不合格的，或因乙方原因造成被服务对象严重的人身损害的，乙方除应对受害方承担相应损失赔偿责任外，甲方还有权立即解除本合同并要求乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，若违约金仍不足以弥补甲方实际损失的，甲方还有权要求乙方补足。

2.3 乙方应执行国家有关规定，承担因乙方员工的生病、事故、伤残、死亡、劳动和临时劳务纠纷产生的一切法律后果（包括赔偿），甲方不承担任何相关责任。

2.4 乙方如有损害被服务对象或其他居民、群众的合法权益的情形的，应承担相应赔偿责任；如因此造成甲方对外承担责任的，乙方应予全额赔偿。

2.5 乙方如有擅自解除合同的，甲方除有权不再支付服务费用外，还可向乙方主张合同价款10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应补足。

3. 甲方违约责任

3.1 如因财政延迟支付或暂停支付等情况而未能及时支付的，甲方不承担违约责任。

3.2 因上级政府机关命令或决定终止、所在地块规划变更或房屋自然损害等客观情况导致不适宜继续在指定地点开展服务等合理事由导致的合同全部或部分解除的，甲方不承担违约责任。

八、不可抗力

1. 因不可抗力不能履行合同的，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。

九、知识产权

甲方对所有乙方为本项目提供的服务和交付物及交付物中所有交付物、版权设计、专有知识、派生知识、方法、技术及文档材料共同享有其所有的产权、所有权及其它知识产权和权益。

十、合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。

十一、合同的解除和转让以及终止后相关事宜

1. 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2. 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

2.1 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；

2.2 因合同一方根本违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

3. 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。

4. 合同的部分和全部都不得转让。

5. 因乙方违约致甲方解除合同的，作为乙方承担违约责任的一部分，乙方应免费提供自解除合同日至甲方找到第三方接收之日期间的服务（即原合同中的义务，时间一般不超过三个月）。

6. 合同期限届满终止或因乙方原因、社会养老服务政策变化等情形导致合同全部或部分提前终止的，乙方所投入之必要设施、设备或其他物品，以及为项目场所所做适当装饰和装修等均归甲方所有继续留用，且甲方无需给付乙方任何赔偿或补偿。

十二、争议解决办法

本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，亦可由当地行政主管部门调解，协商或调解不成时，可向项目所在地人民法院诉讼。

十三、合同生效及其他

1. 本合同经双方法定（授权）代表人签字（或盖章）并盖单位公章（合同章）后生效，多页合同需甲、乙、采购代理机构加盖骑缝章，并经苏州市吴江区财政局政府采购办网上备案。

2. 采购合同履行中，甲乙双方需追加与合同标的相同的货物、工程或服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以双方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

3. 本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构、政府采购管理机构各执壹份。

4. 本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》以及相关法律、法规之规定解释。本合同履行过程中产生的纪要、协议以及成交通知书、乙方的响应文件和磋商采购文件为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）（签字）：

签订日期：2026.9.21

法定代表人（授权代表）（签字）：

签订日期：2026.9.21

合同附件 1：

日间照料中心半年度考核方案

为加快推进镇/社区养老服务质量和管理效能，根据《吴江区社区老年人日间照料中心等级划分和星级评价标准》等文件精神，结合镇/社区实际，制定日间照料中心考核方案，具体如下：

一、职责分工

苏州市吴江区七都镇人民政府（苏州市吴江区七都镇社会事业办公室）负责对辖区内日间照料中心进行指导、监督和半年度满意度调查工作；甲方或甲方委托的第三方对乙方进行考核，各社区（村）配合甲方的考核工作。

二、考评对象

七都镇综合为老服务中心、七都镇日间照料中心及七都镇美美驿站。

三、考评办法

（一）考评内容：按照日常管理、服务状况、安全保障、整合社会资源、媒体宣传、一票否决、加分项目等方面进行考评。

（二）考评方式：由甲方或甲方委托的第三方对乙方进行半年度考核管理和满意度调查，按照考核和满意度结果支付运营经费。

四、考评标准（见附件）

五、奖惩措施

（1）考核以百分制为基准，除责令改正外，半年度得分在 90 分及以上不扣罚服务费；得分在 85 分~90 分（不含）扣减该点位半年度服务费的 1%；得分在 80 分~85 分（不含）扣减该点位半年度服务费的 2%；得分在 70 分~80 分（不含）扣减该点位半年度服务费的 3%；低于 70 分的扣减该点位半年度服务费的 10%。

（2）甲方有权随时前往中心现场监督乙方管理工作，每半年对中心服务老人进行满意度调查，如乙方半年度满意度调查结果低于 80%，甲方有权要求整改，整改无效，甲方有权终止合同。终止合同后包括但不限于为完成后续服务另外委托服务商所发生的费用均由乙方负责。

合同附件 2：

吴江区一级社区日间照料中心标准化建设要求

1. 一级社区日间照料中心的功能定位表

功能大类	功能细分	功能简要说明	服务对象
服务功能	文体娱乐与教育咨询服务	提供阅览、绘画、书法、上网、健身、游戏、手工制作等文体娱乐及教育咨询服务	居住在当地满 60 周岁的自理老人
	生活照料/照护服务	提供个人护理、助浴、助洁、协助如厕、服药等生活照料照护服务	有生活照护需求的老年人
	膳食餐饮服务	提供膳食加工、配送餐、集中用餐等服务	有助餐需求的老人
	康复保健服务	健康管理、预防保健、心理保健、医疗护理等	有需求的老人
	老人辅具租赁服务	提供适合老人的移动辅具、护理床、医疗辅助器具、个人生活自理和防护辅助器具等的租赁服务	
	委托代办服务	代购、代领物品、代缴费用、代配药等服务	
	居家上门/长护险服务	生活护理、助餐、助浴、助洁、洗涤、助行、代办、康复辅助、相谈、助医等服务	有生活照料需求的居家老人
	社区嵌入养老服务	提供包括生活照料、养老机构的专业化服务	生活不能完全自理老人
管理功能	信息平台及养老咨询	搜集、整合域内老人及养老资源信息并动态更新，发挥上传下达的养老信息沟通和顾问角色	相关主管部门及下级中心及有需要的老人
	业务指导功能	协助下级中心开展标准化建设工作 指导下级中心开展规范化、多样化的运营业务	二、三级中心

2. 一级日间照料中心服务清单表

服务大类	服务小类	服务内容与要求
文体娱乐类	阅读活动	提供书籍、报刊阅读场地，组织引导阅读比赛活动，营造读书环境。要求：①提供适合老人阅读的书籍、报刊等读物；②安静、舒适的活动场所；③定期举办阅读活动吸引老人阅读的兴趣；
	书画展览	为书画爱好者提供沙龙场地及书画展览及书画培训等活动。
	戏曲活动	组织戏曲相关表演，提供声乐、戏曲、二胡、舞蹈、茶道等活动场所，引导组建戏曲、二胡、舞蹈、唱歌、聊天等各种文体娱乐小组。 要求：①根据老人兴趣，内容尽可能多样化、丰富化；②引导老人多参与。
	手工活动	组织学习剪纸、插花、丝网花、编织、烘焙、园艺、DIY 等各种手工制作活动。 要求：①每周至少安排一次，每年不少于 52 次；②活动安排提前告知。
	娱乐活动	组织举办或培训老人参与围棋、跳棋、象棋、五子棋等活动，每年 4 次。 要求：①活动场所干净整洁、保持空气流动；②提供至少 5 种工具；③引导健康的活动，禁止赌博等违法违规活动。
	体能	组织健身操、手指操、舞蹈、球类活动、户外健身等体能锻炼活动，每年 12 次。要求：

	训练	①活动不能过于剧烈，适合老人身体状况；②要有服务人员引导和旁边查看，以防意外发生；③运动器材要定期检修。
	社团活动	根据老人的业余兴趣爱好，引导创建各类文体活动的专业社团。
	节日活动	在春节、重阳节、中秋节以及老人生日等特定日期组织慰问老人或特殊人群活动，每年12次，总服务人数不少于48人。
生活照料与照护类	膳食餐饮	助餐/送餐服务。要求：①符合食品安全规定；②符合老人饮食习惯及营养需求；③每日至少3种以上选择，一周不重样；④食谱及费用标准提前公布；⑤相关服务人员有健康证明。
	助浴服务	机构专业化助浴服务。要求：①要防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；②服务人员受过专门训练；③注意防止老人摔倒及其他意外情形发生。
	洗涤服务	衣物洗涤服务包括洗涤、烘干、熨烫及取衣、送衣等服务。 要求：①洗涤前检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属②衣物分类清洗、晾晒；③送洗注意标示清楚，按时送还；④贵重衣物洗涤需有特别约定。
	日间休息	提供老人午间休息位及照看服务。 ①休息室干净、整洁、环境适宜；②休息位摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒，提供午休所需棉被、毛毯等；③定时查看，预防意外发生。
	生活护理（日/全托）	协助老人洗漱、沐浴、擦身、修剪指（趾）甲、剃须、整理仪表仪容等个人卫生护理及衣物、被服清洁等生活起居护理服务。 ①个人卫生和生活起居应协助到位，②保持容貌整洁、衣着适度、指(趾)甲整洁、无异味，生活起居用具干净、整洁。
康复保健类	健康档案	为服务对象建立健康信息档案、开展健康状况评估，并根据需求制定个性化的照护计划。 要求：①对健康数据跟踪及动态管理；②不泄露健康档案信息。
	健康监测与体检	为老人和残疾人提供测血压、心率、体重等基础性体检服务，每年12次。 ①测量血压、血糖及体温等服务时，按照医疗卫生部门相关规定操作；②协助社区医生开展定期医疗体检③正确测量血压、体温、脉搏、呼吸和血糖等。
	健康咨询	为服务对象提供常见病、季节病、慢性病的管理及预防知识以及营养、健康保健知识咨询，每年4次。 要求：咨询服务应该由相关领域的专业人员提供。
	保健服务	提供按摩、肌力训练、以及理疗、刮痧、针灸等中医保健服务，每年4次。要求：①所用器材符合国家安全规定；②由经过训练的专业人员指导或提供。
	康复辅助	开展康复讲座、需求指导、康复锻炼等，借助康复器具向老人、残疾人提供群体康复和个体康复辅助服务。服务要求：①配置适合老年人、残疾人的康复器材，如上肢牵引器、扭腰器、伸背器、太空漫步器、太极云手等；②应有专业人员指导；③应符合老年人和残疾人的生理心理特点，注意观察老年人和残疾人的身体适应情况，防止损伤。
	助医服务	邀请有资质的医生定期到中心或陪同老人和残疾人去医疗机构开展常见病、慢性病的就诊或代为配药等，每年12次。 要求：①符合国家医疗服务的相关规定；②限于常见病、慢性病以及辅助性检查和门诊注射、换药等；③及时向老人和残疾儿女家属或其他监护人反馈就诊情况；④代为配药应做到当面清点钱款和药物等。
	心理慰藉服务	每年开展4次老年人和残疾人心理慰藉服务，包括交流、沟通、相谈，开展情绪疏导、心理咨询、危机干预等精神支持服务。要求：①尊重并保护个人隐私等；②宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供 。
教	老年	每年开展4次线上线下老年课堂，开展法律、科学养生、医疗保健等各类知识更新和技

育咨询类	课堂	能培训和辅导。要求：①课堂内容、形式和时长适合老人；②培训宜由专业人士开展。
	知识讲座	每年开展 12 次适合老年人的各类公益讲座，如健康宣教、保健与营养知识、慢病管理、防诈骗等讲座。要求：①讲座内容兼顾老人需求和时代性；②讲座宜由专业人士开展。
	养老咨询顾问服务	为老人提供养老政策、养老方式选择、老年生活常见问题等方面的咨询服务。要求：由具备有多年行业从业经验的专业养老人士承担。
居家上门服务	物业+养老	结合物业服务公司或自行开展便民服务进家门（上门探访、维修、检测水电、消防安全排查等），每年 12 次。
	居家服务	根据当地民政部门居家养老服务规范执行。
	长护险服务	根据当地医保部门长护险相关服务规范执行。
其他类服务	辅具租赁服务	至少提供五种以上的老人辅助器材的租借服务。 要求：①事先明确租赁费用；②签订租赁合同，明确双方权利和义务。
	代办服务	代为采购、缴费、预约车辆、网购等网上服务。 要求：①代办服务范围一般为日常生活事务；②应当面清点钱物、证件、单据等。
	法律援助服务	为有需要的老年人提供法律咨询、权益维护服务 要求：由法律专业人员提供。
	志愿者服务	搭建为老服务志愿者交流平台，每年组织开展 48 次及以上志愿者服务。
	便民服务	每年组织 12 次及以上便民服务，每次至少持续 2 小时，涵盖理发、家电维修、法律、个人服务、健康咨询等内容

合同附件 3：

吴江区二级社区日间照料中心标准化建设要求

1. 二级社区日间照料中心的功能定位表

功能大类	功能细分	功能简要说明	服务对象
服务功能	文体娱乐与教育咨询服务	提供阅览、绘画、书法、上网、健身、游戏、手工制作等文体娱乐及教育咨询服务	满 60 周岁的自理老人
	生活照料/照护服务	提供个人护理、助浴、助洁、协助如厕、服药等生活照料照护服务	有生活照护需求的老年人
	膳食餐饮服务	提供膳食加工、配送餐、集中用餐等服务	有助餐需求的老人
	康复保健服务	健康管理、预防保健、心理保健、医疗护理等	有需求的老人
	老人辅具租赁服务	提供适合老人的移动辅具、护理床、医疗辅助器具、个人生活自理和防护辅助器具等的租赁服务	
	委托代办服务	代购、代领物品、代缴费用、代配药等服务	
	居家上门/长护险服务	生活护理、助餐、助浴、助洁、洗涤、助行、代办、康复辅助、相谈、助医等服务	有生活照料需求的居家老人
	社区嵌入养老服务	提供包括生活照料、养老机构的专业化服务	生活不能完全自理老人
管理功能	信息平台及养老咨询	搜集、整合域内老人及养老资源信息并动态更新，发挥上传下达的养老信息沟通和顾问角色	相关主管部门及下级中心及有需要的老人
	业务指导功能	协助下级中心开展标准化建设工作 指导下级中心开展规范化、多样化的运营业务	三级中心

2. 二级日间照料中心的服务清单表

服务大类	服务小类	服务内容与要求
文体娱乐类	阅读活动	提供书籍、报刊阅读场地，组织引导阅读比赛活动，营造读书环境； 要求：①提供适合老人阅读的书籍、报刊等读物；②安静、舒适的活动场所；③定期举办阅读活动吸引老人阅读的兴趣。
	书画展览（可选）	为书画爱好者提供沙龙场地及书画展览及书画培训等活动。
	戏曲活动	提供声乐、戏曲、二胡、舞蹈、茶道等活动场所，戏曲、二胡、舞蹈、唱歌、聊天等各种文体娱乐小组。
	手工活动	组织学习剪纸、插花、丝网花、编织、烘焙、园艺、DIY 等各种手手工制作活动。 要求：①每月至少安排 2 次，每年不少于 28 次；②活动安排提前告知。
	娱乐活动	组织举办或培训老人参与围棋、跳棋、象棋、五子棋等活动，每年 4 次。 要求：①活动场所干净整洁、保持空气流动；②提供至少 5 种工具；③引导健康的活动，禁止赌博等违法违规活动。

	体能训练	组织健身操、手指操、舞蹈、球类活动、户外健身等体能锻炼活动，每年 8 次。要求：①活动不能过于剧烈，适合老人身体状况；②要有服务人员引导和旁边查看，以防意外发生；③运动器材要定期检修。
	社团活动	根据老人的业余兴趣爱好，引导创建各类文体活动的专业社团。
	节日活动	在春节、重阳节、中秋节以及老人生日等特定日期组织慰问老人或特殊人群活动，每年 12 次，总服务人数不少于 48 人。
生活照料与照护类	膳食餐饮	助餐/送餐服务。 要求：①符合食品安全规定；②符合老人饮食习惯及营养需求；③每日至少 3 种以上选择，一周不重样；④食谱及费用标准提前公布；⑤相关服务人员有健康证明
	助浴服务	机构专业化助浴服务。 要求：①要防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；②服务人员受过专门训练；③注意防止老人摔倒及其他意外情形发生 。
	洗涤服务	衣物洗涤服务包括洗涤、烘干、熨烫及取衣、送衣等服务。 要求：①洗涤前检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属②衣物分类清洗、晾晒；③送洗注意标示清楚，按时送还；④贵重衣物洗涤需有特别约定。
	日间休息	提供老人午间休息位及照看服务。 要求：①休息室干净、整洁、环境适宜；②休息位摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒，提供午休所需棉被、毛毯等；③定时查看，预防意外发生。
	生活护理（日/临托/喘息式服务）	协助老人洗漱、沐浴、擦身、修剪指（趾）甲、剃须、整理仪表仪容等个人卫生护理及衣物、被服清洁等生活起居护理服务。 要求：①个人卫生和生活起居应协助到位，②保持容貌整洁、衣着适度、指(趾)甲整洁、无异味，生活起居用具干净、整洁。
医疗保健类	健康档案	为服务对象建立健康信息档案、开展健康状况评估，并根据需求制定个性化的照护计划。 要求：①对健康数据跟踪及动态管理；②不泄露健康档案信息。
	健康监测与体检	为老人和残疾人提供测血压、心率、体重等基础性体检服务，每年 12 次。 ①测量血压、血糖及体温等服务时，按照医疗卫生部门相关规定操作；②协助社区医生开展定期医疗体检③正确测量血压、体温、脉搏、呼吸和血糖等。
	健康咨询	为服务对象提供常见病、季节病、慢性病的管理及预防知识以及营养、健康保健知识咨询，每年 4 次。 要求：咨询服务应该由相关领域的专业人员提供。
	保健服务	提供按摩、肌力训练、以及理疗、刮痧、针灸等中医保健服务，每年 4 次。要求：①所用器材符合国家安全规定；②由经过训练的专业人员指导或提供。
	助医服务	邀请有资质的医生定期到中心或陪同老人和残疾人去医疗机构开展常见病、慢性病的就诊或代为配药等，每年 4 次。 要求：①符合国家医疗服务的相关规定；②限于常见病、慢性病以及辅助性检查和门诊注射、换药等；③及时向老人和残疾儿女家属或其他监护人反馈就诊情况；④代为配药应做到当面清点钱款和药物等。
	心理慰藉服务	每年开展 4 次老年人和残疾人心理慰藉服务，包括交流、沟通、相谈，开展情绪疏导、心理咨询、危机干预等精神支持服务。要求：①尊重并保护个人隐私等；②宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供 。
教育	老年课堂	每年开展 4 次线上线下老年课堂，开展法律、科学养生、医疗保健等各类知识更新和技能培训和辅导。要求：①课堂内容、形式和时长适合老人；②培训宜由专

咨询类		业人士开展。
	知识讲座	每年开展 8 次适合老年人的各类公益讲座，如健康宣教、保健与营养知识、慢病管理、防诈骗等讲座。要求：①讲座内容兼顾老人需求和时代性；②讲座宜由专业人士开展。
居家上门服务	物业+养老	结合物业服务公司或自行开展便民服务进家门（上门探访、维修、检测水电、消防安全排查等），每年 8 次。
	居家服务	根据当地民政部门居家养老服务规范执行。
	长护险服务	根据当地医保部门长护险相关服务规范执行。
其他类服务	委托代办服务	代为采购、缴费、预约车辆、网购等网上服务。 要求：①代办服务范围一般为日常生活事务；②应当面清点钱物、证件、单据等。
	法律援助服务	为有需要的老年人提供法律咨询、权益维护服务 要求：由法律专业人员提供。
	志愿者服务	搭建为老服务志愿者交流平台，每年组织开展 32 次及以上志愿者服务。
	便民服务	每年组织 12 次及以上便民服务，每次至少持续 2 小时，涵盖理发、家电维修、法律、个人服务、健康咨询等内容。

合同附件 4：

吴江区三级社区日间照料中心标准化建设要求

1. 三级社区日间照料中心的功能定位表

功能大类	功能细分	功能简要说明	服务对象
服务功能	文体娱乐与教育咨询服务	提供阅览、绘画、书法、上网、健身、游戏、手工制作等文体娱乐及教育咨询服务	满 60 周岁的自理老人
	生活照料/照护服务	提供个人护理、助浴、助洁、协助如厕、服药等生活照料照护服务	有生活照护需求的老年人
	膳食餐饮服务	提供膳食加工、配送餐、集中用餐等服务	有助餐需求的老人
	康复保健服务	健康管理、预防保健、心理保健、医疗护理等	有需求的老人
	老人辅具租赁服务	提供适合老人的移动辅具、护理床、医疗辅助器具、个人生活自理和防护辅助器具等的租赁服务	
	委托代办服务	代购、代领物品、代缴费用、代配药等服务	
	居家上门/长护险服务	生活护理、助餐、助浴、助洁、洗涤、助行、代办、康复辅助、相谈、助医等服务	有生活照料需求的居家老人
	社区嵌入养老服务	提供包括生活照料、养老机构的专业化服务	生活不能完全自理老人
管理功能	信息平台及养老咨询	搜集、整合域内老人及养老资源信息并动态更新，发挥上传下达的养老信息沟通和顾问角色	相关主管部门及下级中心及有需要的老人
	业务配合功能	配合上级中心开展标准化建设工作	一级、二级

2. 三级社区日间照料中心服务清单

可以通过其上属的一、二级中心定期予以提供，提供服务的频率和次数可以相应降低。三级服务中心的服务清单见下表：

服务大类	服务小类	服务内容与要求
文体娱乐类	阅读活动	提供书籍、报刊阅读场地，组织引导阅读比赛活动，营造读书环境。 要求：①提供适合老人阅读的书籍、报刊等读物；②安静、舒适的活动场所；③定期举办阅读活动吸引老人阅读的兴趣。
	书画展览	为书画爱好者提供沙龙场地及书画展览及书画培训等活动。
	戏曲活动	提供声乐、戏曲、二胡、舞蹈、茶道等活动场所，戏曲、二胡、舞蹈、唱歌、聊天等各种文体娱乐小组。
	手工活动	组织学习剪纸、插花、丝网花、编织、烘焙、园艺、DIY 等各种手手工制作活动。 要求：①每月至少安排 1 次，每年不少于 12 次；②活动安排提前告知。
	娱乐活动	组织举办或培训老人参与围棋、跳棋、象棋、五子棋等活动，每年 4 次。 要求：①活动场所干净整洁、保持空气流动；②提供至少 5 种工具；③引导健康的活动，禁止赌博等违法违规活动。
	体能训练	组织健身操、手指操、舞蹈、球类活动、户外健身等体能锻炼活动，每年 4 次。

		要求：①活动不能过于剧烈，适合老人身体状况；②要有服务人员引导和旁边查看，以防意外发生；③运动器材要定期检修。
	节日活动	在春节、重阳节、中秋节以及老人生日等特定日期组织慰问老人或特殊人群活动，每年 8 次，总服务人数不少于 32 人。
生活照料与照护类	膳食餐饮	助餐/送餐服务。要求：①符合食品安全规定；②符合老人饮食习惯及营养需求；③每日至少 3 种以上选择，一周不重样；④食谱及费用标准提前公布；⑤相关服务人员有健康证明
	洗涤服务	衣物洗涤服务包括洗涤、烘干、熨烫及取衣、送衣等服务。 要求：①洗涤前检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属②衣物分类清洗、晾晒；③送洗注意标示清楚，按时送还；④贵重衣物洗涤需有特别约定。
	生活护理(日/临托/喘息式服务)	协助老人洗漱、沐浴、擦身、修剪指（趾）甲、剃须、整理仪表仪容等个人卫生护理及衣物、被服清洁等生活起居护理服务。 要求：①个人卫生和生活起居应协助到位，②保持容貌整洁、衣着适度、指(趾)甲整洁、无异味，生活起居用具干净、整洁。
医疗保健类	健康档案	为服务对象建立健康信息档案、开展健康状况评估，并根据需求制定个性化的照护计划。 要求：①对健康数据跟踪及动态管理；②不泄露健康档案信息。
	健康监测与体检	为老人和残疾人提供测血压、心率、体重等基础性体检服务，每年 4 次。 ①测量血压、血糖及体温等服务时，按照医疗卫生部门相关规定操作；②协助社区医生开展定期医疗体检③正确测量血压、体温、脉搏、呼吸和血糖等。
	健康咨询	为服务对象提供常见病、季节病、慢性病的管理及预防知识以及营养、健康保健知识咨询，每年 4 次。要求：应由相关领域的专业人员提供。
	保健服务	提供按摩、肌力训练、以及理疗、刮痧、针灸等中医保健服务，每年 4 次。要求：①所用器材符合国家安全规定；②由经过训练的专业人员指导或提供。
	助医服务	邀请有资质的医生定期到中心或陪同老人和残疾人去医疗机构开展常见病、慢性病的就诊或代为配药等，每年 4 次。 要求：①符合国家医疗服务的相关规定；②限于常见病、慢性病以及辅助性检查和门诊注射、换药等；③及时向老人和残疾儿女家属或其他监护人反馈就诊情况；④代为配药应做到当面清点钱款和药物等。
	心理慰藉服务	每年开展 4 次老年人和残疾人心理慰藉服务，包括交流、沟通、相谈，开展情绪疏导、心理咨询、危机干预等精神支持服务。要求：①尊重并保护个人隐私等；②宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供 。
教育咨询类	老年课堂	每年开展 4 次线上线下老年课堂，开展法律、科学养生、医疗保健等各类知识更新和技能培训和辅导。要求：①课堂内容、形式和时长适合老人；②培训宜由专业人士开展。
	知识讲座	每年开展 4 次适合老年人的各类公益讲座，如健康宣教、保健与营养知识、慢病管理、防诈骗等讲座。要求：①讲座内容兼顾老人需求和时代性；②讲座宜由专业人士开展。
居家上门服务	物业+养老	结合物业服务公司或自行开展便民服务进家门（上门探访、维修、检测水电、消防安全排查等），每年 4 次。
	居家服务	根据当地民政部门居家养老服务规范执行。
	长护险服务	根据当地医保部门长护险相关服务规范执行。

其他类服务	委托代办服务	代为采购、缴费、预约车辆、网购等网上服务。要求：①代办服务范围一般为日常生活事务；②应当面清点钱物、证件、单据等。
	法律援助服务	为有需要的老年人提供法律咨询、权益维护服务。要求：由法律专业人员提供。
	志愿者服务	搭建为老服务志愿者交流平台，每年组织开展 12 次及以上志愿者服务。
	便民服务	每年组织 12 次及以上便民服务，每次至少持续 2 小时，涵盖理发、家电维修、法律、个人服务、健康咨询等内容

合同附件 5：

吴江区社区日间照料中心星级评价指标及评分表

日间照料中心名称：　　中心等级：
所属街镇名称：　　归属上级中心名称：

评价项	评价内容及分值	评分等级及标准	得分		评价操作说明
			分项	小计	
功能实现程度（14分）	1. 信息管理平台（3分）	是否使用区民政部门提供的社区养老运营平台 ①是　3分 ②否　0分			查看电子存储信息
	2. 业务指导（6分）	①指导二、三级中心家数≥3家　6分 ②1家≤指导二、三级中心家数＜3家　4分 ③指导二、三级中心家数为0　0分			下级中心电话确认
	3. 服务功能（5分）	①能提供的大类服务种类≥5类　5分 ②3类≤能提供的大类服务种类＜5类　3分 ③能提供的大类服务种类＜3类　1分			查看活动记录+问询服务对象
日常管理规范性（26分）	4. 人员配置和职责分工(5分)	①人员配置达标，岗位职责非常明晰，履职非常认真5分 ②人员配置达标，岗位职责明晰，履职认真　3分 ③人员配置不达标，职责不明晰，履职不认真　1分			查看员工档案
	5. 财务制度（3分）	①财务制度清晰完整合理　3分 ②主要收支项目记录清晰　2分 ③无任何财务记录　0分			查看中心财务记录
	6. 服务管理制度(7分)	①服务场所显眼位置公示服务项目、时间、收费、联系方式、投诉渠道等服务信息；②有服务流程并上墙公示；③有服务承诺并上墙公示；④有各功能区管理制度并在相应功能区域上墙公示；⑤有服务质量监督、检查和改进措施；⑥有服务纠纷调解制度；⑦定期检查维护服务设施和设备。以上要求每符合一项加1分，满分7分。			查看制度文件及现场查看或问询相关人员
	7. 安全管理制度(3分)	①安全管理制度健全且能够落实　3分 ②有安全管理制度，但不能落实　1分 ③无安全管理制度　0分			查看文件及询问老人
	8. 用餐管理制度(5分)	①有用餐制度（含助餐服务时间、服务须知、清洗消毒制度、费用标准）并上墙公示　2分 ②服务人员、食材、餐饮设备等符合国家食品安全规定3分 ③因场地受限等客观原因无法提供用餐服务的本项得4分			查看相关证书、文件及现场查看
	9. 信息档案管理(3分)	①为服务对象建立动态档案且不得外泄　3分 ②为服务对象建档但没有动态更新　1分 ③未建立服务对象档案　0分			查看档案记录

服务状况（50分）	10. 服务环境（4分）	①各区域十分干净、整洁、美观 4分 ②各区域比较干净、整洁 3分 ③存在较严重脏乱差现象 0分			现场查看
	11. 服务人次（10分）	（一）站内服务（5分） ①每日开放，时长不少于8小时，日均服务人次≥100 8分 ②每日开放，时长不少于8小时，50≤日均服务人次＜100 6分 ③每日开放，时长不少于8小时，10≤日均服务人次＜50 4分 ④没有每天开放或时长少于8小时，日均服务人次＜10 0分			查看活动记录
		（二）提供居家养老上门服务（5分） ①每年服务人次≥50 2分 ②10≤每年服务人次＜50 1分 ③未开展居家上门服务的 0分			查看台账、系统
	12. 服务计划（4分）	制定有月度和年度服务计划，每周活动计划提前公示才可得分。 ①按计划开展活动的 4分 ②未按计划开展活动的 0分			查看文件
	13. 文体娱乐服务(5分)	①年服务种类达到中心等级要求，且按年初计划执行5分 ②年服务种类基本达到中心等级要求，且大体按年初计划执行 3分 ③年服务种类与中心等级要求相差较大 0分			查看活动记录及年初计划及执行情况表
	14. 康复保健服务(5分)	①能提供的服务种类≥6类 5分 ②3类≤能提供的大类服务种类＜6类 3分 ③能提供的大类服务种类＜3类 1分			查看活动记录
	15. 膳食餐饮服务（10分）	①菜谱（含价格）每周提前在醒目处公示 2分 ②没有每周菜谱或菜谱没有公示 0分			问询老人、现场查看等
		①正常每天至少提供中餐助餐 1分 ②食材搭配符合老人膳食习惯，搭配合理（荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配） 2分 ③每日至少提供三种以上的套餐选择 2分 以上每达到1条要求，获得相应分值，达不到的不得分。			询问老人、现场查看等
		①日均服务人次≥30人 3分 ②10人≤日均服务人次＜30人 2分 ③5人≤日均服务人次＜10人 1分 ④日均服务人次＜5人 0分			查看活动记录
		因场地受限等客观原因无法提供用餐服务的本项得8分			
	16. 生活照料服务(5分)	能提供洗涤、日间休息、个人生活护理三类服务 3分 以上每少一项服务类型扣1分，扣完为止			查看服务记录

		①月均服务人次≥10 人 2 分 ②1 人≤月均服务人次＜10 1 分 ③月均服务人次 0 次 0 分			查看活动记录
	17. 教育咨询服务(4 分)	①月均举办老年课堂或各类知识讲座次数≥4 4 分 ②1≤月均举办老年课堂或各类知识讲座次数＜4 2 分 ③月均举办老年课堂或各类知识讲座次数＜1 0 分			查看活动记录
	18. 其他服务（3 分）	主要有居家上门服务、委托代办服务或其他上述没有提到的特色服务（如老年人辅助器材租赁服务）等 3 分 每增加一类服务可增加 1 分，直至达到满分 3 分			查看服务记录
安全保障状况（ 5 分）	19. 消防安全（3 分）	①有符合规定的消防器材，如消防栓或其他灭火器材； ②有消防演练、应急疏散和灭火预案，并上墙公示； ③每年至少开展 1 次演练。 以上每符合一项得 1 分			现场查看及询问相关人员
	20. 突发事件应对(2 分)	①有自然灾害、事故灾难、公共卫生、火灾等事件的应急预案，并上墙公示；②每年至少开展 1 次演练； 以上每符合一项得 1 分			
整合社会资源能力(5 分)	21. 志愿者或公益团队参与情况(5 分)	①每年有 3 个以上志愿团队或公益团队参与，且每个团队每年至少参加 1 次 5 分 ②每年有 2 个以上志愿团队或公益团队参与，且每个团队每年至少参加 1 次 2 分 ③无志愿团队或公益团队参与 0 分			查看参与记录
一票否决及扣分项	22. 一票否决事项	①发生火灾、食物中毒等安全责任事故 ②发生服务人员虐待老人事项			相关部门事故记录