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 标段二：居家养老服务 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：居家养老服务。

服务具体要求

按照街道审核认定的援助和补助服务类型，结合老人实际情况，合理制定上门服务方案。

①针对援助服务对象，根据老人实际需求提供助洁、助行、助医等生活照料服务，每月服务不少于 36 小时或 48 小时，具体根据老年人评估结果而定。因服务对象特殊情形服务时长不足要求的，按实际服务时长结算。

②针对补助服务对象，提供助洁、个人清洁、生活便利支持及社交陪伴等服务，每月服务时间不少于 6 小时或置换为其他服务对象需求的个性化定制服务。因服务对象特殊情形服务时长不足要求的，按实际服务时长结算。

③针对高龄独居对象，提供助洁、个人清洁、生活便利支持及社交陪伴等服务，每月服务时间不少于 8 小时或置换为其他服务对象需求的个性化定制服务。因服务对象特殊情形服务时长不足要求的，按实际服务时长结算。

③服务方案涵盖服务协议签订、服务记录、满意度回访等全流程环节，形成的闭环管理模式。

④优化服务调度机制，照就近服务原则，合理安排服务力量。

⑤在专业化保障方面，服务员经岗前培训后上岗，并定期接受相关技能培训，定制居养养老服务规章制定。

⑥建立日常居养服务巡查机制，按照相应服务数量比例，通过上门抽查、电话回访等方式，对服务人员的服务规范、服务满意度等信息进行跟踪或监督。

三、合同金额

本合同服务单价固定为 30 元/小时，按实际服务时长进行结算，最终结算总价款不得超过本项目的预算金额：￥680000.00 元，大写：人民币陆拾捌万元 。

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。

在合同履行期间，因服务内容变更或其他合理原因需调整合同金额的，甲乙双方可协商签订补充合同。补充合同金额原则上不超过原合同金额的 10%；超出该比例部分，甲方不予支付。

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，居家养老服务费按月结算；每半年度最后一个月服务费预留10%作为半年度考核绩效款，余款据实支付。考核由甲方组织，全年共两次，考评得分与半年度绩效款挂钩：总分95分及以上全额发放；85—94分按"绩效总款一(95一得分)×100元"计发；84分及以下或半年度内发生较严重安全事故的，取消当期绩效款，考核标准详见附件。因乙方原因终止合同的，已拨付款项结余由甲方酌情处置，余款不再拨付。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 6 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：苏州工业园区娄葑街道居家服务综合考核表

类型	项目	考核内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	备注
日常考核	日常考核	满意度回访	社区、街道通过电话回访、入户调查等形式对服务对象及其家属进行服务满意度抽查并填写《娄葑街道日常考核得分汇总表》。	30	社区层面满意度占15分、街道层面满意度占15分，两类满意度得分分别独立核算。若社区或街道层面满意度低于90%，每较90%下浮5个百分点，对应扣减1分，单个层面扣分最多不超过该层面满分（15分），扣完即止。	月度表格		
	分值小计			30	得分小计			
半年度考核	（一）组织管理	制度建设	1.建立安全管理、投诉管理、培训考核、服务网格化管理等整套规章制度。 2.明确安全组织架构、制定安全应急预案、开展安全教育培训、落实上级工作要求，并至少半年度一次进行演练及更新相关内容。	2	每少1项，扣0.5分，扣完为止。	现场查看		
		运行流程	制定服务规范，明确服务内容、服务标准、服务价格、服务流程和工作职责。	2	每一项不符合扣1分，扣完为止。如出现被点名或通报批评的，出现一次就扣1分。	运行流程、执行标准		
		网格管理	设立网格架构、明确网格责任人，分片包干到位。	2	未按要求设立网格架构、明确网格责任人的，扣2分；网格责任人履职落实不到位的，发现一处扣1分，扣完为止。	现场检查		
		合同签订	合法用工，依法与服务人员签署相关劳动合同/劳务协议/委托协议。	2	每一项不符合扣0.5分，扣完为止。	服务人员花名册、劳动/劳务合同/委		

					托协议		
	人员配比	1. 一线服务人员与服务对象总户数配比不低于 1：39。	2	每一项不符合扣 2 分，扣完为止。	服务人员花名册		
分值小计			10	得分小计			
（二）服务规范	培训管理	1. 服务人员实行岗前培训，覆盖率 100%。 2. 每月 1 次岗中培训，半年度覆盖率 100%。 3. 培训内容包括但不限于居家养老服务的法律法规和基础知识、与老年人沟通的技巧与方法、养老服务的相关理论与操作规范、居家养老上门服务基本规范国家标准(GB/T43153-2023)、服务安全保护及应急处置方法等。	5	每一项不符合扣 1 分，覆盖率每低 1%扣 1 分，扣完为止。	培训计划、培训记录、培训照片、签到表等		
	签约建档	1. 与服务对象签订服务协议，建立个人服务档案，服务建档率 100%。 2. 服务协议明确服务内容、时间、频次、人员等关键因素，写明双方权利义务、风险责任分摊、争议解决方式等。	3	发现有无签订、签订不及时、手续不齐全的情况不得分。	服务对象档案、保密制度、服务档案、服务协议		
	投诉处理	1. 畅通服务投诉渠道、处理程序以及工作规范。 2. 有效投诉案例每月不超过 2 起。 3. 发现问题及时妥善解决，遇重大问题	4	每缺少 1 项扣 1 分，扣完为止。超过一起有效投诉扣一分。重大问题未能及时向主管部门报告的，此项不得分。	投诉渠道、投诉处理佐证材料、投诉处理闭环材料		

		及时向主管部门报告。					
	闭环处理	1.月度、年度（含半年度）检查问题需整改到位，并及时提供情况说明。 2.服务资金错发、多发等情况严格修正追回。	3	年度检查的问题整改未形成闭环，资金未修正追回的，此项不得分。	（半）年度报告、情况说明、资金结算数据		
分值小计			15	得分小计			
（三）服务质量	内容合规	重点检测以下服务异常情况： 1. 服务时间晚于死亡时间； 2. 家庭保洁服务时常不满足一次3小时； 3. 服务时间不满足早上5点-晚上9点； 4. 老人入住养老院时间早于服务时间； 5. 为集中特困提供服务； 6. 系统服务照片少于3张； 7. 存在无故修改服务工单行为； 8. 工单打卡时间过于精准。	30	每发现一例服务异常扣1分，扣完为止。	抽查系统		
	能力评估	居家养老服务供应商应根据上级部门要求开展老年人能力评估工作，全年覆盖率100%。	5	覆盖率未达标的，每下降0.5%扣一分，扣完为止。	查看老年人能力评估系统		
	服务态度	1.服务人员应统一挂牌上岗，语言文明，服务周到。 2.公开服务热线，并做好服务对象咨询和解释工作，对服务对象反映的问题，详细	5	不合规操作或服务热线不通发现一次扣1分，咨询解释态度差，不到位发现一次扣1分，扣完为止。	拨打热线、服务对象访谈、服务对象咨询处理记录		

			记录，应在3个工作日内回复，妥善处理。			等		
		监督管理	1.强化服务质量管理与监督，制定服务质量标准，加强服务工单品控管理，减少问题工单。 2.每半年形成1份满意度总结报告，包括调查问卷原始台账、数据分析、问题分析、改进措施等内容。	5	制定服务质量标准、有电话回访、上门走访等完善的品控服务制度和纠错机制，制度切实可操作，并以此执行。	监督管理机制、电话回访及上门回访记录、服务对象访谈、回访录音、满意度调查台账、总结报告等		
		分值小计		45	得分小计			
	（四）激励机制	媒体宣传	信息报道被区级以上媒体、平台报道、刊登或转载。	3	每条得1分，最高不超过3分。	现场查看		
		创新案例	有贴合居家养老服务实际的落地创新案例，且备齐完整佐证材料、经街道领导审核认可。	2	符合要求，得2分。	现场查看		
		分值小计		5	得分小计			
	（五）扣分事项	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、有正当理由信访量较大且群众反映特别强烈。		15	出现上述任一情形确认一例扣5分，累计扣分不超过15分。	现场查看		
总计				105	得分总计			

考核表：苏州工业园区娄葑街道日常考核得分汇总表

居家养老服务组织名称 ：

月份	回访总人数	满意人数	满意率（满意人数占比）	得分
平均分				
单位盖章： 填报人： 年 月 日				

总分 15 分，满意率（满意人数/回访总人数*100%）低于 90%时，每下浮 5 个百分点扣 1 分，最多不超过 15 分。