昆 山 市 政 府 采 购

合 同 书

采购单位：昆山市花桥镇人民政府

采购项目：花桥区域日间照料中心运营

中标单位：苏州九如城养老产业发展有限公司

代理机构：苏州公正建设咨询房地产评估有限公司

二 O 二六年

合同主要条款

甲方：昆山市花桥镇人民政府

乙方：苏州九如城养老产业发展有限公司

本项目采用公开招标方式，依据中标结果，决定将采购合同授予乙方。为进一步明确采购人（甲方）和中标人（乙方）采购过程中的权利、义务和经济责任，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》之规定及本项目招标文件、乙方的投标文件等相关资料，经甲乙双方充分协商，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，特订立本合同，以资共同遵守。

第一条 项目内容

（一）项目名称：花桥区域日间照料中心运营项目。

（二）实施地点：花桥镇，本合同实施过程中，如遇站点数量调整，甲乙双方应互相配合、协商解决。

（三）助餐服务

1. 助餐服务对象：

（1）70 周岁以上花桥户籍（蓬朗除外）老年人；

（2）经甲方审核通过的特殊服务对象，主要包括低保、散居特困、残疾人等特殊困难对象且确有助餐需求；

（3）面向全社会开放，收费标准、服务内容经甲乙双方协商后确定。

2. 助餐服务内容及标准

（1）餐品内容：一份大荤、一份小荤、两份素菜、一份汤、一份米饭；

（2）餐品配送时间要求：除春节、国庆等法定节日外，每周七天，提供午餐，出餐后确保一个半小时内送达老人家中，并做好相关记录。极端天气，适当放宽时间要求（须符合食品卫生要求在两小时以内），原则上站点助餐或配送到户时间为：10：00-11：30；

（3）收费标准：老人支付 5 元/餐，如有特殊情况需外送，额外增加 1 元/餐；若甲方有新标准提出，按照新标准执行。

3. 市场化运营花安家厨悦龄食堂，开放全龄段用餐服务，对老年人提供折扣优惠，运营花安家厨产生的其他成本由乙方自行承担，甲方根据场地租金评估情况收取租金，最低租金不少于 12022 元/年。

（四）日常活动及要求

1. 服务对象：辖区内老年人（不限户籍），生活可自理、无传染性疾病、服从活动组织方管理安排；

2. 活动场次：按照各点位具体要求（详见招标书）；

3. 各站点每场活动参与老人不得少于 20 名；

4. 服务内容：主要为老年人提供休闲娱乐、日间照料、保健康复、心理慰藉等专业化服务，并根据服务对象反馈意见，适时调整活动内容，开展老人喜爱的活动。

以上活动内容须有详实的活动记录档案，每季度考核时提供活动台账资料。

（五）市场化服务

根据甲方需求并结合各点位特点适当提供市场化服务，服务内容、开展形式、费用标准等需经甲乙双方协商后确定。

（六）人力配置要求

（1）人员配备数量按照项目清单

（2）管理人员应具有较好的沟通能力和一定学历水平，具有丰富的社区工作经验并经过专业培训；其他人员要求身体健康状况良好，有基本的沟通能力和良好的服务技能，具有一定的社会工作或养老服务工作经验，能掌握基础的护理知识，并经过专业培训。培训由负责运营的社会组织定期进行。

（3）中标单位在服务开始前须向采购单位提供人员配置明细表，并加盖中标单位公章，作为考核依据；

（4）如遇人员变更须提前得到采购人书面确认后调整。

（六）服务期限：2026 年 10 月 17 日-2028 年 5 月 31 日。

3.各日间照料中心服务人员及要求：（详见招标书）

第二条 合同总价款

合同总价款：壹佰玖拾肆万捌仟柒佰元整，小写（¥：1948700 元）。

合同总价款按此次中标价格执行，包括完成该花桥区域日间照料中心运营项目的全部内容所需的费用、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

对于甲方在招标文件中所要求的及乙方在投标文件中所承诺提供的服务，乙方应无条件提供，乙方在签订合同时已充分考虑了合同履行期间的所有风险，在项目实施过程中及项目实施完成后，乙方承诺不以任何理由向甲方提出增加费用的要求。

第三条 付款方式

1、双方共同书面确认项目开始日期，于合同签订后，根据季度考核结果、按季度分期支付，银行转账。具体流程如下：

每季度服务完成后，由甲方和属地社区共同完成运营服务考核，根据考核结果确定支付金额，在收到乙方等额正规发票后由日间照料中心所属社区向乙方支付运营服务费。

2、招标单位将联合相关社区对中标单位的管理工作进行考核，合同总价的 10%作为运营管理服务考核费，甲方每季度根据每月检查情况对乙方进行运营服务考评（考评标准见合同附件，附件如有变动按甲方要求调整）。根据考评结果，考评分数≥90 分的不扣款；90＞考评分数≥85 时，每低于 90 一分，扣考核

费的 2%；85＞考评分数≥80，扣考核费的 15%；80＞考评分数≥75 分，扣考核费的 25%；75＞考评分数≥70，扣考核费的 40%；70 分以下，扣考核费的 100%，且招标单位有权在不征得中标单位同意的情况下立即单方解除合同，通知到达中标单位时合同解除，另寻服务方。

3、结合行业主管部门的要求对日照运营相关质量要求、评创星级日照等要求，乙方须尽全力配合，如因乙方原因导致评星失败，则扣除评星该季度的运营费用 6000 元。

4、乙方在运营过程中应妥善处理好与被服务老年人的关系，如造成不良舆论影响或有投诉没有妥善解决，则需扣除该季度运营费用 2000 元。

乙方开户银行及账号：交通银行昆山雍景湾支行 391064690013000314194

5、根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。如乙方在履约过程中产生额外的收益，归甲方所有。

第四条甲乙双方责任

（一）甲方责任：

1. 为乙方提供所需相关设备的技术资料，并指定专人作为甲方联系人予以协调工作。加强与乙方沟通，交流情况，互通信息；

2. 对乙方的管理实施监管检查，不定期进行抽样调查和考核评定，如因乙方的管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权要求乙方负责赔偿或单方面终止合同；

3. 甲方对乙方的工作依据招投标书、服务合同和考核表的相关服务标准定期实行检查考核，乙方对考核结果如有异议的，应当在知悉考核结果之日起 2 日内向甲方书面提出，否则视为无异议，甲方在收到乙方异议后进行复核，乙方对复核后的考核结果不得再提出异议，对工作中的不足将以书面形式汇总至乙方，要求乙方根据要求限期整改；

4. 甲方有权对服务人员身份及简历进行复核，乙方及相关人员应予配合；

5. 甲方与乙方法人之间属于服务合同关系，甲方与乙方派驻的人员不具有劳动关系和其他的民事法律关系，故服务人员的人身伤害和由其他行为而引起的一切法律后果均与甲方无关；

6. 由各日间照料中心所在社区承担送餐车采购费用。乙方应对上述设施设备每月进行安全检查，如发现安全隐患应第一时间通知甲方；

7. 在协议生效之日起七个工作日内，甲方按规定向乙方提供本中心所有的设施设备管理档案及其他资料，并在乙方管理期满时予以收回。中心内设施设备移交完毕后，在使用过程中需维修、更换所产生的小额费用（1500 元以下）均由乙方自行承担；

8. 配合乙方做好服务范围内老人信息的交接工作，确保项目服务工作的顺利开展；

9. 乙方若须使用自有运营软件系统，在使用前须征得甲方同意。

（二）乙方责任：

1.接受并积极配合甲方组织的每月定期考核、满意度调查等工作，并按甲方提出意见及时进行整改。

2.乙方团队应具备有效的执行能力，协作组织能力强，能独立运用人力资源及设备物资，且能开展团队管理服务工作，乙方应及时调整不适应工作需求的服务人员及其员工，如甲方认为该员工不能胜任其本职工作的，必须调整。

3.乙方在从事服务工作中应当做到文明工作、安全生产，经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核，工作中采取必要的安全防范措施。合同期内若发生因乙方管理不当、违规操作导致的设备损坏、被盗等安全事故，由乙方承担责任，与甲方无关。如对甲方造成一定经济损失的，乙方需承担相应的经济赔偿责任。

5.乙方应按严格按照甲方规定的标准向在中心用餐的老人收取费用，并提供收费凭证。

6.日常向老人提供的食品必须符合卫生要求，并做好食品的保鲜，每日饭菜做好留样处理。若因乙方提供不符合卫生要求的饭菜造成甲方中心内助餐老人食物中毒，则乙方必须承担全部的法律和经济责任，且招标单位有权在不征得中标单位同意的情况下立即单方解除合同，通知到达中标单位时合同解除，乙方并赔偿甲方的经济损失。

7.在合同签订之日起60日内具有有效的《食品经营许可证》、在合同签订之日起30日内助餐服务人员具有有效的健康证。提供助餐服务应根据营养要求、卫生要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

8.乙方应在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒一次；给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切，注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理；在餐饮的保温、保鲜、密闭上必须能满足保温、保鲜的要求及监管部门相关规定，符合相应的食品安全标准及甲方相关要求；在送餐服务中要注意核对老年人的姓名、菜品及数量，服务时礼貌、周到、细致。

9.在中心就餐的老人或由中心送餐的老人将与乙方签订日间照料中心就餐（送餐）协议并执行相关规章制度。每月向甲方提交月度报告及相关数据（包括就餐、用餐人员信息），接受甲方的监督和检查。

10.根据有关法律、法规政策及本协议的规定，与甲方协商共同制订中心的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项服务活动，但不得损害大多数中心服务老人的合法权益，获取不当利益。

11.乙方若要在中心外的社区开展服务或活动，需与日照相关社区进行沟通，经同意后方可实施，如在开展活动期间导致的乙方工作人员以及服务对象或任意第三方的财产损失、人身损害，均由乙方负责处理，所涉及的任何赔偿均由乙方承担与甲方无关。

12.主动积极地接受行业管理主管部门、有关政府部门和甲方的检查监督，并接受服务对象的监督。

13.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。

14. 负责中心内设施设备及办公设备的日常维修及保养小额（1500 元以内）维修保养由乙方承担相应费用；大额（1500 元及以上）维修保养、固定资产的更换及增加，由乙方提出，经甲方及相关单位批准后进行，乙方无需承担相应费用。

15. 管理中心设施设备管理档案及其他资料并负责及时记载有关变更情况。

16. 保证老人在中心内以及乙方开展活动时的人身、财产安全，如发生财产损失、人身损害，均由乙方负责处理，所涉及的任何赔偿均由乙方承担与甲方无关。（不包括老人来回中心或参加活动的路途中的人身安全）。

18. 乙方可根据老人实际需求提供收费服务，但需符合相关法律法规，价格合理，并报甲方及有关业务部门审批同意后实施。

19. 配合甲方做好政府部门的参观、视察、学习等工作，以及站点所在社区的各类宣传、检查工作。

20. 乙方基于本合同所聘请的相关人员应符合相关行业以及法律法规的规定，其与乙方建立劳动或者雇佣关系，乙方因自行处理其与聘情人员因劳动关系、雇佣关系所发生的一切纠纷，包含但不限于薪资纠纷、工伤纠纷、人身损害纠纷、财产损失纠纷等，甲方与乙方聘请的人员不存在任何法律关系。

21. 本协议终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的设施设备管理档案及其他资料（中心规章制度、管理日志、中心服务老人的协议及资料等），移交本中心的设施设备，包括甲方提供的一切设备。移交的资料档案应具备完整性，如不配合甲方进行移交的，将扣除其服务费并追究相关责任，若乙方未在规定的时间内撤场，则乙方遗留在甲方场所的所有物品均视为乙方丢弃物，甲方有权任意处置。

22. 乙方在投标文件中提出的其他服务承诺。

第五条违约责任及索赔

1. 甲乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予对方经济赔偿。

2. 如果乙方无正当理由拖延管理或不按合同提供服务以及违反本合同以及招标文件中的一切义务的，甲方可以加收违约损失赔偿，违约金为合同总金额的百分之三十。

3. 乙方如给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

4. 乙方如延迟履行合同、不完全履行合同，除支付合同总金额的百分之三十的违约金外，乙方仍应继续履行合同；不履行或履行合同不符合约定，甲方均有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。

5. 如果甲方提出索赔通知后 15 日内或甲方允许的更长时间内乙方未能予以答复，该索赔应视为已经被乙方接受。甲方将从未付款项中扣除索赔金额，并拥有对赔偿不足部分进一步索赔的权利。

第六条有下列情形之一的可解除合同

1、甲方有下列情形之一，乙方可单方面解除合同，但须提前 30 天书面通知甲方：

（1）甲方不按约定支付服务费用的，经乙方通知后在一个月内仍未支付的；

（2）甲方指派乙方人员做违法事情的。

2、乙方有下列情形之一，甲方可单方解除合同：

（1）拖欠人员工资、没有为在职员工购买社会保险或有其他违反国家规定的；

（2）乙方服务人员之间、乙方服务人员与甲方员工之间发生争议，乙方处理力度不积极（在七个工作日不能处理完毕的）；

（3）乙方服务人员有违甲方规定行为，甲方要求乙方更换，乙方不能在七个工作日内完成更换指示的；

（4）乙方服务人员主动、无故寻衅滋事的，殴打甲方人员的或有其它违法行为的，甲方有权立即解除合同；

（5）若乙方未按照合同要求实行义务或过程中出现重大失误的，则甲方有权终止合同。

（6）如遇甲方政策或运营模式调整，甲方需要提前终止合同，乙方应当同意解除合同，即甲方有任意解除权，但应提前 2 个月通知乙方，且甲乙双方不承担任何责任。

第七条 不可抗力

1. 如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3. 在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第八条 争端的解决

1. 甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2. 如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由甲方所在地人民法院管辖。

3. 诉讼费、律师费由败诉方负担。

4. 因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

第九条 违约终止合同

1.在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标人之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2.如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3.如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

第十条 特别约定

采购合同由甲方与中标方双方签订后，中标方与相关社区签订协议，协议中明确具体服务内容、考核方式、付款形式等条款。（条款内容参照本合同）

第十一条 合同生效

1.双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2.本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标文件、更正公告、乙方中标的投标文件、中标通知书、乙方在招标过程中的澄清和承诺以及甲乙双方商定的其他文件等为本合同不可缺少的组成部分。

3.本合同壹式伍份，甲乙双方各执贰份、采购代理机构执壹份，各份具有同等法律效力。

4.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

5.合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

6. 本合同在执行中，如有未尽事宜可另行约定。未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》及其相关法律、法规之规定解释，在执行过程中双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

甲方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026 年 10 月 15 日

乙方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026 年 10 月 15 日

附件：

花桥区域日照运营项目季度评分表

填表日期：　　年　月　日				
序号	考核内容	考核分值	评分标准	备注
1	每周菜单的公示，且有采购人的书面备案资料，每天菜品与菜单公示的一致性	3	①符合：3 分；②不符合：不得分	
2	每天就餐、送餐情况的书面记录、影像资料、网络记录汇报等	2	①有：2 分；②无：不得分；③弄虚作假：扣 10 分	
3	每天做好配套设施、天然气、消防设施等的检查记录、维修记录。（灭火器等消防器材要按时更换）	10	①有：得 10 分；②无：扣 10 分；③出现一次安全事故：扣 10 分，且予以追责，情节严重的采购人有权解除服务合同	
4	服务对象的书面档案记录（健康记录、过敏记录、禁忌记录等）（含新增人员）	2	①有：2 分；②无：不得分	
5	贴合服务对象实际需求，保证组织活动的次数和人数（以书面汇报情况以及影像资料为准）	10	①达到要求的得满分；②每少一次扣 1 分，扣完为止（因采购人通知而停止活动的，不进行扣分）	
6	管理和服务人员要接受专业专职培训，持证（有职业要求的人员）上岗率达 100%	4	①100%得满分 4 分；②50%-100%以内得 2 分；③低于 50%（含）不得分	
7	工作人员分工明确、职责清楚，并做到公开公示，工作日内须全部到岗，实际到岗员工与公示员工人数及名字须一致。（人员变更的须有采购人的书面认可）	3	①完全一致得 3 分；②每缺失一人扣 1 分；③每偏差一人扣 1 分；④可累计扣减（若请假的，须有采购人书面认可的请假单）	
8	财务核算规范，实行专账管理，专款专用，收支情况记载详细	2	①齐全得满分；②其余根据书面情况酌情在 0-2 分内酌情打分；③如有弄虚作假的，一经发现，扣 10 分	
9	厨房环境：四周整洁、无异味，定期进行油污清洗与消毒	3	①有：3 分；②无：不得分	
10	用餐环境：地面平整、防滑，桌面、门窗、地面等保持清洁卫生。	3	①有：3 分；②无：不得分	
11	规范食品采购、贮藏、加工流程，食品放置规范整齐，无杂物，建立原料索证登记和食品留样制度，以书面资料为准，配合不定期抽检。保障食品分量合规、营养均衡、口味适宜。	8	①有：8 分②无：不得分；③使用霉变、过保质期的产品的，一经发现当月度考核直接确定为不合格，且予以追责，情节严重的采购人有权解除服务合同	
12	服务宣传情况（随机走访 10 户老年人或老年人家庭，按知情率进行打分）	2	达到 100%，得满分，其余按户数比列给予分值	
13	对服务对象的安全保证措施及实施情况，包括传染病防控安全、消防安全、食品安全等。	20	①每月无任何安全问题的得满分；②每发生一项安全问题，影响轻微的扣 2-5 分，有一定影响的扣 6-10 分；③	

			出现一次安全事故不得分，且予以追责，情节严重的采购人有权解除服务合同	
14	在社区、其他机构的检查中，发现问题的情况、整改速度、响应程度等	10	①每月检查无任何需整改问题的，得满分；②每发现一处扣 1 分；③因非客观原因 24 小时内不予整改的扣 2 分，可累计扣除，扣完为止	
15	在服务老年人中进行满意度调查，满意度达 90%以上	8	①满意度达 90%（含）以上，得满分；②满意度在 89%-80%的得 4 分；③79%（含）以下不得分	
16	在服务期间，出现有效投诉的	8	当月无有效投诉得满分，出现一次有效投诉扣 4 分。（有效投诉：经核实，运营方确有管理服务不足）	
17	其它创新项目酌情加分	2	0-2 分内酌情打分	
总分：100				