2025-2026 年昆山开发区日间照料中心/助餐点运营服务合同（标段二）

甲方：江苏昆山经济技术开发区管理委员会（昆山经济技术开发区社会事业管理局）

地址：昆山市白墅路 1006 号

电话：0512-57707837

乙方：乐惠居（苏州）健康产业有限公司

地址： 苏州市工业园区理想创新大厦 B 幢 1006 室

电话：0512-36699000

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〕购销过程中的权利、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、项目内容：

（一）项目名称：2025-2026 年昆山开发区日间照料中心/助餐点运营服务（标段二）。

（二）实施地点：青阳区域共 13 个点位，含日间照料中心 9 个和助餐点 4 个，具体包括：合兴社区日照中心、西河社区日照中心、绣衣社区日照中心、玉龙社区日照中心、美华社区日照中心、孔巷社区日照中心、百灵社区日照中心、李箕社区日照中心、富华社区日照中心（名称待定）、西湾社区助餐点、同丰社区助餐点、青阳社区助餐点，庆丰社区助餐点共 13 个站点

（三）服务期限：一年（2025 年 12 月 23 至 2026 年 12 月 22 日）

（四）站点开放要求

各站点（含日间照料中心、助餐点）开放时间：每周一至周六的上午 8:30-下午 16:30；国家法定节假日按照甲方要求落实排班，原则上保证一定休假数量，

节假日期间的轮休安排在甲方确定后，乙方据此安排站点开放时间。

（五）服务内容及要求

（一）、助餐服务

1.助餐服务对象

（1）70 周岁及以上散居特困、低保、低保边缘家庭老人，重点优抚在册对象中有助餐需求的开发区户籍老人（政府全额补贴，免费助餐）；

（2）开发区辖区内 70 周岁及以上户籍老年人含开发区老村民（老村民须由相关社区提供相应证明材料）（政府部分补助，老人自付 5 元）；

（3）无传染性疾病且服从乙方合理服务安排（智力残疾须具备自理能力、精神障碍患者须非发病期）；

（4）以上（1）（2）两类对象须服从乙方合理的助餐服务安排，站点就餐人数、送餐入户人数、参与活动人数以实际需求为准，乙方无正当理由不得拒绝或拖延时间提供服务。

2.送餐范围

青阳城市管理办事处指定区域范围内（以甲方提供区域范围为准），原则上不得突破昆山开发区辖区范围。

3.供餐方式

与站点开放时间同步：每周一至周六，每日供应中餐、晚餐共 2 餐。国家法定节假日按照甲方要求落实排班，原则上保证一定休假数量，并合理安排助餐服务，节假日期间的轮休安排在甲方确定后，乙方须提前告知助餐服务对象，并确保助餐对象，特别是免费助餐对象的餐食在此期间无法得到有效保障，严防因助餐服务中断造成不利后果。每月 1 号和 16 号，由乙方向甲方提交助餐申请材料，甲方于 1-2 个工作日内完成助餐材料审核后，助餐对象可享受助餐服务。

4.餐食要求

（1）每餐餐品供应

一份大荤、一份小荤、两份素菜、一份点心/酸奶/水果、一份米饭、一份汤。

（2）熟制餐品分量要求

大荤 115 克、小荤 140 克；单份素菜 140 克；点心须为整份/酸奶不少于 100 克/水果须为整个；米饭不少于 150 克；汤不少于 125 克，称克菜品下浮不得超 5%。具体每日菜单由开发区社会事业管理局统筹提前安排，非提前办理调整申请手续

乙方不得随意变更。

5.出餐及送达时间要求

（1）出餐时间：午餐出餐时间不早于 10:00、晚餐出餐时间不早于 15:00；

（2）送达时间：出餐后 1.5 个小时内送达老人家中，并做好助餐系统相应记录。如遇极端天气，适当放宽送达时间要求，原则上须在规定送达时间的 30 分钟内送达，在此基础上仍超时送达的，由乙方出具书面情况说明于 3 日内送达甲方，甲方如不认可该书面情况说明的，可在运营考核中予以扣分处理。

乙方安排工作人员在出餐时间内将餐食送至需送餐服务的老人家中或老人指定服务地点，应确保餐食包装无破损、温度适宜。同时，乙方须与助餐老人或其监护人/家属建立日常联系，发现问题及时沟通并逐级上报；

6.助餐服务收费标准

（1）开发区在册散居特困、低保、低保边缘家庭老人，优抚对象中有助餐需求的老人，采取政府全额补贴、免费助餐模式，乙方不得收取任何服务费用；

（2）昆山开发区辖区内 70 周岁及以上开发区户籍老年人含开发区老村民，采取政府部分补助模式，收费标准为 5 元/人/餐，以上收费标准已涵盖送餐费用，乙方不得额外收取其他服务费用；

（3）非昆山开发区户籍且为昆山市户籍老人，结算标准为 2.4 元/人/餐（根据市级文件同步调整），不作餐次要求，不纳入考核范畴，若因此发生纠纷的由乙方自行承担责任。该笔费用纳入结算时，结算总额不得超出采购法规定相应要求；

（4）送餐服务，乙方不得额外就送餐服务向助餐服务对象收取任何费用。

乙方不得随意调整助餐服务收费标准，所收取的老人自付部分助餐服务费用需据实收取，与老人或老人家属结算方式为：在助餐后的次月据实结算。相关费用须独立账册列支，足额用于老人伙食支出，并做好相关佐证资料备查。

7.季度平均菜金达标要求

菜金具体含实际菜金、米面油及调料支出，为确保辖区老人切实得到实惠，设置季度平均菜金达标要求，即：季度平均菜金≥{ 补贴价（即中标单价）+老人自付金额（即 5 元/餐/人）}/2。

具体测算方式为：季度平均菜金=季度菜金采购总价/季度实际餐次，该项达

标要求由甲方委托的审计单位/第三方评估单位据实测算后纳入季度“餐次考核”。如未达标的，将根据“（季度平均菜金最低达标金额-实际测算发生额）*季度实际餐次”进行差额扣款。

8.助餐系统操作

（1）各点位落实每日就餐、送餐系统的扫脸/扫码操作，确保线上记录客观、真实且完整、有效；

（2）餐品配送时间要求：出餐后，一个半小时内送达老人家中，并做好相应线上记录；极端天气，适当放宽时间要求；

（3）如遇特殊情况，如极端天气等，应保留影像资料、网络聊天记录等提供采购方作为参考佐证备案；

（二）、日间托养及活动服务

1.服务对象

昆山开发区辖区 60 周岁及以上老年人（不限户籍，如智力残疾的须具备自理能力、精神障碍患者须为非发病期），生活可自理、无传染性疾病、服从乙方合理活动服务安排，且含上文所述的助餐服务对象。

2.常态化站点开放

（1）开放要求：参照上文站点开放要求，即每周一至周六的上午 8:30-下午 16:30；国家法定节假日按照甲方要求落实排班，原则上保证一定休假数量，与助餐服务同步。

（2）常态化站点活跃度要求

季度内日均来访老人：日间照料中心不得少于 20 名；助餐点不得少于 10 人，乙方须做好相应记录以备查。甲方将委托的审计单位/第三方评估单位据实测算后纳入季度“运营服务考核”。

3.定期适老化服务活动

（1）定期适老化服务活动场次要求

A.星级日照中心季度内月均服务场次不少于 5 场，全年不少于 60 场次；

B.其他点位季度内月均服务场次不少于 4 场，全年不少于 48 场次；

（2）定期适老化服务活动内容

提供的活动应与老年人身心健康相匹配，活动内容包括但不限于以下五大类：一是图书阅览、书画、影音观赏、戏曲说唱、传统节日庆祝等，符合老年人精神文化需求的娱乐活动；二是舞蹈、拳操、乒乓球等符合老年人生理特征的老年健康活动；三是提供助浴、理发等个人生活护理的日常便民服务；四是提供精神慰藉、心理疏导的个案服务；五是结合服务老人特点设置的个性化服务。

以上活动内容须有详实的活动记录档案，每季度末将活动台账资料等报送至甲方或甲方委托的第三方审核。

（3）定期适老化服务活动活跃度

各点位每场次活动参与老人不得少于 15 名。

（4）定期适老化服务活动资金投入要求

季度内点位平均活动经费支出不得低于 200 元/场/点位，须提供相关凭证作为考核依据。

4. 特色活动服务活动

乙方应结合服务区域老人特点设计不少于一项特色服务内容，并将特色服务方案及开展计划于项目启动前提交甲方确认，活动开展须有详实的活动记录并纳入台账资料。

注：乙方在开展老年人关爱服务过程中，需留意老年人的精神、身体状况，居住环境的安全和卫生等情况，一旦发现问题及时采取有效应急救助措施，及时报告家属及采购方和属地，事后做好相应记录备查。

（六）站点服务人员配置

1. 原则上每个日间照料中心应配置管理人员、保洁人员各 1 人；有厨房的点位应按需配置厨师、配菜、送餐员等相应人员；助餐点应配置至少一名保洁人员。各站点人员架构、分工明晰。

2. 站点服务人员身体健康状况良好，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。专业培训由中标单位定期进行。其中，管理人员应具有较好的沟通能力和一定的学历文化水平，具有一定的社区工作经验并经过养老服务方面专业培训。

3. 原则上服务人员年龄不得高于 70 周岁；

4. 乙方在服务开始前须向甲方提供人员配置明细表，并加盖乙方公章，作为

考核依据

5.所有上岗人员信息须在站点公示栏进行公示，送餐员信息及联系方式须提前与助餐服务对象及其监护人/家属告知；如遇人员变更须提前提交书面说明得到甲方确认后方可调整。

6.最低人员配置要求：本标段不得少于40人，其中管理人员不得少于 8人；在实际运营中，须以实际运营点位配足相应人数；若因送餐模式调整需调整人员的，需向采购单位提交书面申请，经审核确认后，方可调整。

二、合同金额：

1、合同金额：人民币肆佰肆拾玖万玖仟玖佰贰拾捌元整（￥4499928）。

2、支付方式为根据季度考核结果、按季度分期支付，银行转账，具体流程如下：

双方共同书面确认项目开始日期，并签订合同。第一季度服务完成后，一个月内完成“餐次考核”“运营服务考核”两项考核，并发布考核结果确定第一季度付款金额，甲方在收到乙方提交的支付款金额等额正规发票后及时支付第一季度服务费用；

第二季度服务完成后，一个月内完成“餐次考核”“运营服务考核”两项考核，并发布考核结果确定第二季度付款金额，甲方在收到乙方提交的支付款金额等额正规发票后及时支付第二季度服务费用；

第三季度服务完成后，一个月内完成“餐次考核”“运营服务考核”两项考核，并发布考核结果确定第三季度付款金额，甲方在收到乙方提交的支付款金额等额正规发票后及时支付第三季度服务费用；

第四季度服务完成后，一个月内完成“餐次考核”“运营服务考核”两项考核，并发布考核结果确定第四季度付款金额，甲方在收到乙方提交的支付款金额等额正规发票后及时支付第四季度服务费用；

*服务周期的前2个月为试用期，期间内确保办理好有厨房的点位食品经营许可证，如乙方无法达到预期服务目标或标准的，甲方有权终止服务，如若终止合同的，甲方与乙方参照考核要求协商清算事宜。

乙方指定收款账户：乐惠居（苏州）健康产业有限公司

开户银行：宁波银行苏州姑苏支行

银行账号：75150122000488862。

具体考核要求：

1.乙方在服务开始前须参照招标控制价格式向甲方提供中标明细表，并加盖乙方公章，作为考核和结算依据；（详见服务费用明细报价表）

2.严格落实“餐次考核”“运营服务考核”两项考核机制，并据此进行综合结算；

其一.“餐次考核”结算方式：总体根据当季实际发生餐次，据实结算；同时，考虑到人力等基础配置要求，设定“餐次考核”最低结算金额，详见下表；

所属采购包	**服务对象类型**	**预估年度餐次**	**预估季度餐次**	**实际季度餐次**（含免费、普通两类对象）	**对应季度付款方式**（实际结算金额还需参考“运营服务考核”情况）
采购包2	免费对象	20880	5220	1.实际餐次＜32535餐次〔即（5220+59850）/2〕 2.71577餐次〔即(5220+59850)*110%〕＞实际餐次≥32535餐次〔即（5220+59850）/2〕 3.实际季度餐次≥71577餐次〔即(5220+59850)*110%〕	1. 支付季度中标价的50% 2.据实结算 3.最高上浮不超过季度中标价的10%
	普通对象	239400	59850		
合计		260280	65070		

其二.“运营服务考核”结算方式：

（1）具体点位以是否设置厨房为依据实行分类考核，即有厨房的点位考核分满分100分，无厨房点位考核分满分94分，最终统一换算为百分制，标段内加权平均后即为本标段“运营服务考核”得分，对应评分及结算要求详见《昆山开发区日间照料中心运营项目考核表（试行版）》；

（2）每季度由社管局牵头相关考核方参与“运营服务考核”，“运营服务考核”内容及得分由社管局制定并公布。

（3）每季度“运营服务考核”得分在90分及以上的，不扣罚当季度实际结算餐费（即以“餐次考核”结果进行结算）；得分在85-90(不含)分的扣罚当季度实际结算餐费的1%（即在“餐次考核”结果的基础上，扣罚“餐次考核”结果

的 1%）；得分在 80-85(不含)分的扣罚当季度实际结算餐费的 2%（即在“餐次考核”结果的基础上，扣罚“餐次考核”结果的 2%）；得分在 70-80(不含)分的扣罚当季度实际结算餐费的 3%（即在“餐次考核”结果的基础上，扣罚“餐次考核”结果的 3%）；得分低于 70 分的扣罚当季度实际结算餐费的 10%（即在“餐次考核”结果的基础上，扣罚“餐次考核”结果的 10%）；一个年度内连续两个季度或累计三个季度得分均在 70 分以下的或服务对象满意度低于 75%的，甲方有权终止合同。终止合同后包含但不限于为完成接续服务而引发的费用均由乙方承担。

三、甲方的权利和义务：

1. 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引发重大舆情的，甲方有权单方面终止合同；

2. 有权随时前往中心现场监管乙方运营开展情况，定期对中心服务老人进行满意度调查，如乙方满意度结果低于 75%，甲方有权终止合同；

3. 在协议生效之日起七个工作日内，协调站点所在社区向乙方提供站点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。站点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（单笔不高于 1000 元）均由乙方自行承担；运营过程中，乙方使用本单位资金购置的固定资产需列表向甲方报备，否则视同使用项目资金采购，乙方管理期满后应留用给社区。

4. 站点设施设备移交完毕后，在使用过程中如房屋等大件设施需维修，由相关方商议协商解决。

5. 甲方协助乙方做好宣传，协调理顺与政府各职能部门的关系，并为乙方在办理与该项目密切相关的手续过程中提供一定支持；

6. 针对厨房区域安装独立水、电分表站点的，站点内厨房区域的水、电费由乙方据实承担(如遇无法安装厨房水、电分表的站点，由乙方与站点所在社区协商后签订协议定期定额支付）。如因乙方管理不善造成站点水、电日常能耗费用超出正常使用值的，落地社区或其指定第三方有权向乙方追偿；

7. 根据法规政策规定应由甲方承担的其他责任。

四、乙方的权利和义务

1. 乙方驻派全职工作人员负责管理中心事务并提供各项为老服务项目，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；

2. 运营期间，乙方应取得具备市监局认可的营业范围及食品经营许可证；有厨房的日间照料中心必须具有独立的适用运营区域内食品经营许可证。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。若因乙方自身原因，提供的饭菜造成甲方助餐老人食物中毒的，乙方必须承担全部的法律和经济责任。甲方有权终止协议，乙方应赔偿甲方的因该事件造成的名誉损失；

3. 乙方必须做好厨房卫生工作，严格执行“食品卫生安全管理规定”，强化食堂工作人员的卫生安全教育；

4. 每季度向甲方提交季度报告及相关数据（包括就餐、用餐人员信息），接受甲方监督和检查；

5. 乙方应按严格按照甲方规定的标准向除免费对象外的助餐老人收取费用，并提供收费凭证；

6. 根据有关法律、法规政策及本协议的规定，由乙方制订站点的各项管理办法、规章制度、实施细则，向甲方备案乙方开展的各项服务活动，但不得损害入驻老人的合法权益，获取不当利益。

7. 未经甲方许可不得开展就餐（送餐）以外的收费服务项目；

8. 运营期间助餐使用的饭盒以及送餐设备（包括但不限于送餐车）由乙方统一提供，由乙方自行承担使用过程的维修及安全问题；送餐车须具备保温功能，确保餐食温度适宜。

9. 乙方承担站点内厨房区域内的水、电、燃气等费用，参考甲方的权利和义务中的第六条。

10. 如乙方或乙方委托的第三方在站点内外及社区开展服务或活动的，需提前与甲方所在社区沟通，经甲方所在社区同意后方可实施。

11. 乙方不得将整体管理责任及利益转让给其他个人或单位，不得将重要专项业务（如：制餐）承包给个人或单位；

12. 乙方须接受甲方、主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受入驻老人的日常监督；

13. 乙方不得擅自占用或改变站点的设施设备及其功能，如需在站点内改扩

建完善配套项目，须报甲方所在社区或有关部门批准后方可实施；

14.乙方负责站点内设施设备及办公设备的日常维修及保养，并承担相应费用；大宗设备设施的更换及增加，由乙方提出，甲、乙双方视实际情况协商解决；

15.由乙方管理站点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.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（站点规章制度、各类管理档案、老人健康档案等资料），移交本站点的设施设备，包括甲方或属地社区提供的各类设备；

17.保证老人在站点内开展活动时的人身安全（不包括老人来回中心或参加活动的途中的人身安全）。

18.配合甲方做好政府部门领导的参观、视察、学习工作；

19.配合甲方做好中心相关宣传以外的社区其他宣传、检查工作。

五、违约责任

1.如因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应的补偿；乙方有权要求甲方限期整改，并有权终止协议。

2.如因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿；甲方有权要求乙方限期整改，并有权终止协议。

3.甲方确保本协议开始执行时，所提供的中心房屋建筑或设施设备质量或安装技术已达到乙方运营所需要求。

4.因甲方或相关方向乙方提供的房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方或相关方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理（产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准）。

六、服务监督、评估与奖励

1、乙方要接受甲方的指导和监督；

七、合同的变更、终止和解除

1、甲方在发现乙方运营期间有违规现象，或评估过程中发现有明显不符合约定条件的可以提出解除合同；

2、如因不可抗力，本协议难以继续履行或履行将严重损害一方利益，双方

应友好协商解决。

3、本合同内容的变更、提前终止或解除均需双方书面确认。

4、本合同履行过程中发生争议，双方应友好协商解决，协商不成或不愿意协商，可以通过项目所在地法院诉讼解决。

八、其他事项

1、本合同未尽事宜，双方可通过协商，协商达成一致后，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力；

2、本合同壹式肆份，甲方、乙方、代理机构、政府采购监督部门各执壹份。

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

代表（签字）：　　代表（签字）：

签约日期：　年　月　日　　签约日期：　年　月　日

附件：中标明细表

附件：中标明细表

中标明细表

采购包	对应区域及点位	采购项目	每餐餐品要求	预估年度餐次	年度预算金额（元）	单价报价（元/人/餐）	年度总金额（元）	备注
采购包 2	青阳区域，现有 13 个点位，含：9 个日间照料中心、4 个助餐点	免费对象补贴	一大荤、一小荤、两素菜、一点心/酸奶/水果、一份米饭、一份汤	20880	480300	20.60	430128.00	青阳区域不得少于 40 人，其中管理人员不得少于 8 人。
		普通对象费用		239400	4309700	17.00	4069800.00	
合　计				4499928.00 元				