政府采购合同

采购编号：JSZC-320591-SZWK-C2025-0451 号（采购包 1）

甲方（需方）：苏州工业园区唯亭街道办事处

地址：苏州工业园区展业路 18 号

联系人：吴佳宁

联系电话：0512-69996957

乙方（供方）：苏州市苏康养居家养老服务有限公司

地址：苏州高新区渔洋街 7 号(6 号楼)

联系人：王一鸣

电话：15599054099

根据苏州市卫康招投标咨询服务有限公司项目编号为 JSZC-320591-SZWK-C2025-0451 的采购文件及该文件的响应文件和成交通知书，甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律以及本项目采购文件的规定，签署本合同。

第一部分　合同一般条款

（一）合同文件

1、合同文件适用法律

适用于合同文件的法律是中华人民共和国现行法律、法规及甲方所在地的地方性法规。

2、合同文件组成和解释顺序

2.1 合同文件的组成和解释顺序如下：

2.1.1 合同的特殊性条款

2.1.2 合同的一般性条款

2.1.3 洽商、变更等明确双方权利义务的纪要、协议

2.1.4 成交通知书、磋商采购文件和响应文件

2.1.5 标准、规范和其它有关技术资料、技术要求

2.2 合同的特殊性条款的效力优于合同的一般性条款的效力

3、合同文件使用文字

3.1 合同文件使用中文书写、解释和说明

3.2 合同文件使用特殊性条款约定的国家标准和规范；国家没有相应标准、规范时，可

使用特殊性条款约定的行业或甲方所在地地方的标准、规范。

（二）标的物的一般条款

4、完整物权

对于提供的服务，乙方应当拥有完整物权，并且乙方负有保证第三人不得向甲方主张任何权利（包括知识产权）的义务。

5、质量保证

由乙方按采购文件要求自行制定服务方案，并提供服务质量、标准、合同执行期间按此服务标准执行。

（三）对服务质量提出异议的时间和办法

6、提出异议的时间和办法

6.1 甲方有权在服务合同期内，对乙方提供的服务内容做合理性调整，乙方要积极配合甲方，按照甲方要求完善服务内容，保证服务质量。

6.2 如甲方在验收期满后既不出具验收合格证明又未提出书面异议的，质量异议期为验收期满之日起 2 年。

6.3 乙方的服务期限按合同特殊条款约定执行。

（四）合同价款和支付

7、合同价款和支付

7.1 本合同的结算货币为人民币，单位元。

7.2 乙方应按照双方签订的合同规定服务并在合同特殊条款规定的期限内持下列单据结算合同款项。

7.2.1 合格的发票；

7.2.2 甲方盖章后的验收合格证明。

7.2.3 每个标段中涉及对不同社区提供服务的应单独统计结算款。

7.3 甲方应按合同特殊条款规定的期限和方式付款。

7.4 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据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。

（五）违约责任

8、违约责任

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。相关违约赔偿由甲乙双方协商确定。

8.1 不可抗力

8.1.1 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。

8.1.2 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。

（六）合同的解除和转让

9、合同的解除

9.1 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

9.1.1 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；

9.1.2 因合同一方违约导致合同不能履行或不能实现合同目的，另一方有权解除合同；

9.2 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以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

10、合同的转让

合同的部分和全部都不得转让。

第二部分 合同特殊条款

（一）合同内容：乙方为甲方提供**青剑湖、龙会、虹桥、亭苑、青苑、古娄一村、戈巷社区日间照料中心运营服务**。

1、服务内容

为符合条件的老人提供助餐及无偿送餐服务、生活照料、健康保健、文化娱乐、精神慰藉等多样化服务。负责社区日间照料中心覆盖范围内的社区助餐点运营管理，承担助餐及无偿送餐服务、台账管理、助餐点管理等运营职责。严格做好站点运营管理，负责站点卫生、消防、安全等管理工作，建立完善的服务台账，配合街道完成各项工作。

1.1 医养服务

与相关机构合作，依托专业机构定期开展量血压、测血糖等基本医疗卫生服务。

1.2 康养服务

（1）配备日间照料所需的 5 种及以上类别保健康复设施设备。

（2）开展老年人能力评估，有专业服务人员，开展老年人健康教育、健康咨询、认知症障碍检查干预等康养服务。健康指导每周不少于 2 小时。

（3）引入专业力量，规范开展拔罐、针灸、推拿等中医特色康复理疗服务。

1.3 体养服务

配备适老化健身器材 2 种及以上，有专业人员指导老年人进行适宜运动。

1.4 食养服务

（1）依据国食药监局制定颁布的《餐饮服务食品安全操作规范》处理、加工、配送食品，针对有厨房的日间照料中心，厨房应符合苏州市明厨亮灶建设标准。

（2）开展送餐服务。

1.5 文养服务

（1）提供图书阅览、视听影音、绘画书法、手工制作等休闲娱乐活动，并配备工作人员给予协助和指导。能够按要求开展不少于 5 种类别的休闲娱乐活动，文体娱乐每天不少于 2 小时。

（2）开展线上或线下老年教育，每月不少于 4 次，每次 2 小时。

（3）其他个性化为老年人服务，如定期安排保健师、营养师、心理师等健康养生相关的特色活动等，每月不少于 4 次，每次 4 小时。

1.6 怡养服务

（1）为有需求的老年人提供包括但不限于沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等心理慰藉类服务活动。每月开展相关服务活动不少于 2 次。

（2）为老年人家庭成员提供照料技能培训、心理疏导等赋能提效类服务。每年不少于 4 场培训等活动。

1.7 安养服务

（1）安排工作人员为有需求的老人提供上门助浴理发、衣服洗涤、代买代办、上门接送等日常照护服务。服务种类不少于 3 种。理发、家电维修、缝补等便民服务，可联系专业人员开展每月不少于两次，每次 4 小时

（2）提供康复辅具租赁服务，提供家庭适老化改造产品及效果展示。

1.8 托养服务

开展日间托养服务。与有需求的老人签订日间托养协议，按协议规定为其提供个人生活护理、清洁护理、康复护理、医疗服务等短期托养服务，并做好服务记录。

根据相应功能布局，按照实际情况开展服务。

1.9 运营管理

（1）建立相关管理制度，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。

（2）应制定突发事件应急预案，并定期组织演练，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，火灾应急预案等。

（3）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。

1.10 根据苏政民老〔2023〕15 号文关于印发《苏州市社区居家养老服务设施等级评定管理办法（试行）》的通知，配合并积极响应行政主管部门的等级评定工作。

2、服务对象

社区日间照料中心服务对象为年满 60 周岁，且符合生活基本自理、健康状况良好、无传染性疾病及精神病史等条件的唯亭户籍老人。

3、服务范围

序号	标段	日照名称	面积（平方米）	自建厨房	备注
1	采购包 1	青剑湖社区日间照料中心	500	有	
2		龙会社区日间照料中心	250	无	
3		亭苑社区日间照料中心	500	有	
4		青苑社区日间照料中心	500	无	
5		虹桥社区日间照料中心	298	有	2 名楼道看护员
6		古娄一村社区日间照料中心	383	无	覆盖古娄二村、张泾、跨塘社区助餐点
7		戈巷社区日间照料中心	546	无	覆盖泾上社区助餐点

4、人员配备

300 平方米（不含）以下配不少于 3 名工作人员，其中包含 1 名负责人；300 平方米及以上的配不少于 4 名工作人员，其中包含 1 名负责人；有助餐的日照另配备 1 名助餐工作人员。其中龙会社区日照中心由于会员人流量大，需在此基础上增加一名工作人员。

5、运营要求

5.1 中心人员行为总体要求

（1）日间照料中心应建立工作人员公示制度。

（2）所有工作人员须持有健康证。

5.2 运营单位技术支持

考虑到养老服务特殊性，运营单位需具有健康管理、医疗、养老护理、社会工作等综合能力，可为项目提供技术指导、应急支持的团队。

5.3 日间照料中心人员行为规范

（1）尊老敬老，尊重人格、民族、宗教信仰和个人习惯，保护个人隐私，具有良好的职业道德。

（2）服务礼貌、热情；着装规范、整洁。

（3）佩戴胸卡上岗，佩戴饰品符合行业要求。

5.4 具体要求

（1）合理配备管理人员及工作人员，由于本土特殊性，日照中心可以根据本社区老人

要求优先录用本街道户籍工作人员。

（2）制定完善的管理制度和保障机制，建有服务网络、服务流程、服务项目、服务标准、服务记录和服务质量控制制度，服务安全和风险规避制度，员工培训、考勤和奖惩制度，财务管理制度等，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化。

（3）制定合理的薪资标准，自负公司或组织内管理人员及服务人员的薪资（含一切福利待遇、保险等）。

（4）负责服务内容需要设备的购置。

（5）管理并监督中心人员的日常服务，定期召开内部管理会议，配合政府部门协调社区资源开展服务。

（6）实行服务质量评价制度，服务流量达到合同要求、服务对象满意度（家属/监护人满意度）达到 90%以上、服务时间准确率达到 90%以上、服务项目完成率达到 90%以上、有效投诉结案率达到 90%以上；根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。

（7）除大年夜，正月初一，正月初二休息，其他时间都开放，其中每周一至周日 8:30 至 17:00 为中心老人提供日间照料服务。

6、其他要求

6.1 本项目乙方不得转包或分包给第三方，一经发现甲方有权终止合同。

6.2 基本办公用房、场所设施设备、基本办公设备和水电、燃气、网络费用、有线电视、物业费（但不包含内部保洁费用）由甲方承担。为提倡节约用水、电，甲方承担每个日照中心水、电费不超过 3 万元/年，则超过部分由乙方承担。

6.3 如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用由乙方承担。

6.4 因客观原因，乙方项目管理团队核心骨干成员，不能参加项目工作时，项目管理团队应有符合项目要求的后备人员，立即投入项目工作，不应影响项目进度和质量。

6.5 项目执行过程中乙方须接受甲方检查要求，并向甲方准时递交项目业务活动表和项目完成情况报表。

6.6 服务过程中因乙方责任所造成的经济损失或其他损害由乙方按实际金额赔偿或承担相应的法律责任。

6.7 合同终止时，应将所有的服务记录等档案资料交给甲方不得私自带走，配合下一任运营商做好所有交接工作，不得影响日照正常运营。

7、服务地点：甲方指定地点。

8、合同期限：__2025__年__12__月__20__日起至__2026__年__12__月__19__日止。

9、伴随服务：接到甲方通知后 2 小时内到现场确认甲方提出的要求，6 小时内解决。

（二）价格与支付：

序号	标段	日照名称	合同金额（万元）	备注
1	采购包 1	青剑湖社区日间照料中心	26.7	
2		龙会社区日间照料中心	20.4	
3		亭苑社区日间照料中心	26.7	
4		青苑社区日间照料中心	21.8	
5		虹桥社区日间照料中心	25.3	
6		古娄一村社区日间照料中心	27.5	
7		戈巷社区日间照料中心	25.3	

1、合同价格按此次成交价格执行，合同总金额为人民币 **1737000.00 元**，大写**壹佰柒拾叁万柒仟元整**，包括完成该项工作所需的人工、办公用品、后勤保障、各种税费、利润、税金、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。

2、支付步骤和比例：

（1）项目经费分期支付，支付比例为：合同签订之日起，实际运营开始半年，配合中期评估报告合格（评估标准详见考核指标）后，由甲方向乙方支付合同总价的 50%，终期评估报告合格后 30 天内甲方支付合同总价的 50%。如因乙方项目实施问题终止，已拨付款项结余部分由甲方视情况酌情处理，剩余款项不再拨付；如乙方项目实施完毕，但结项评估未通过，则不再拨付项目尾款，已拨付款项由甲方视情况酌情处理。

（2）考核：唯亭街道所有日照的考核由甲方考核，共考核两次，实行考评得分与运营费用挂钩机制。考评等级分五个档次：优秀（总分 90 分以上）、良好（总分 80 分至 89 分）、一般（总分 70 分至 79 分）、合格（总分 60 分至 69 分）、不合格（总分 60 分以下）。考评得分优秀运营费用全额发放，良好 80%发放，一般 70%发放，合格 60%发放，不合格不予发放，并责令限期整改。考评期内如发生运营单位主观过错导致服务对象人身伤害、财产重大损失的情况，直接定为不合格。

（3）根据相关政策享有的运营补贴，依据服务考核情况和实际服务的人员数量与成交单位进行结算。

（4）古娄一村社区日间照料中心改建中，具体运营时间以街道书面通知正式运营为主。各照料中心的运营费用根据实际投入运营时间按实结算。

（三）支付方式：银行转账，包括但不限于一般账户、数字人民币账户，具体支付方式甲方有权根据财务安排自主选择。

若为一般账户，则提供乙方开户银行名称、地址和账号为：

户 名：苏州市苏康养居家养老服务有限公司

开户银行：中信银行苏州分行营业部

地 址：苏州高新区渔洋街 7 号

账 号：7323010182600309768

若为数字人民币账户，则提供乙方钱包 ID 和钱包名称为：

钱包 ID：0052282564699370

钱包名称：苏州市苏康养居家养老服务有限公司

钱包运营机构：建设银行高新技术产业开发区支行

付款前乙方须先向甲方提供：

A、合格的发票

B、甲方与乙方双方盖章的《政府采购履约验收书》

（四）服务承诺：

1、乙方根据国家标准、行业标准、地方性标准和规范要求及采购文件规定的服务质量标准和有关要求，积极主动保质保量地完成服务工作。

2、乙方接受并主动配合甲方及行业主管部门的检查。

3、服务范围之外的突击性、突发性工作，乙方须服从甲方的安排，不得无故拖延。

4、因乙方管理不善等原因而损坏的硬件、设施应负责及时修复，或照价赔偿。

5、乙方应做好详细的服务管理台账，建立服务管理档案，并按双方约定将服务管理情况汇总报送甲方。

6、甲方与乙方派驻人员不发生任何劳动或劳务、雇佣关系，乙方的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，凡发生设备损坏或人身、财产损害等以及派驻人员生病、事故、伤残、死亡、劳务费用、工资拖欠纠纷等，均由乙方负责和赔偿，与甲方无涉。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。

7、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或其他权利的诉讼或其他形式的追究，如甲方受到第三方的索赔请求、追究，乙方应负责处理，并承担甲方因此发生的全部费用及损失。

8、乙方在本合同期内及合同期满后均应保守甲方的各项秘密，未经甲方许可，乙方不得向任何与本合同无关的第三方提供相关图片、资料、数据、信息等。

9、乙方应按响应文件中承诺的人员投入工作，在项目进行过程中应保持人员的相对稳定。确需调整，乙方应保证替换人员具有同等或以上职称、资历，且应书面报至甲方，并经甲方批准。乙方未经甲方批准，擅自更换人员，视为违约，应承担违约责任。

10、如果乙方的人员不能胜任工作或从事其他违法活动，甲方有权书面要求更换，乙方应立即派出具有同等或以上资历的人员替换。

11、若乙方的进度没有达到乙方响应文件中承诺的进度计划，甲方有权提出要求增加乙方人员，乙方应立即安排，所需费用被认为已包含在合同价款之中。

12、乙方应按照采购文件和乙方在响应文件中承诺的服务执行。

（五）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。

（六）履约验收：

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》《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》文件的规定，招标单位对供应商进行履约验收，经招标单位确认验收合格的，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：苏州工业园区唯亭街道办事处；验收时间：项目执行满半年时，甲方对乙方进行评估（考评）；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）、《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》、合同条款、采购需求的所有内容，采购文件、投标（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、中标（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》、《苏州工业园区政府采购履约验收管理暂行办法》文件规定。

（七）合同生效及其它：

1、本合同在双方签字盖章后生效。

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。

3、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。

（八）合同争议

1、争议解决

甲乙双方因合同发生争议，应在采购代理机构的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

（九）附则

1、合同份数：本合同一式三份，甲方一份，乙方一份，采购代理机构一份。

2、本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及其他相关法律、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。

3、小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业。

4、如政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益，甲方有权变更、中止或者终止、解除合同且甲方无需承担违约责任。

5、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，本合同中约定的乙方收款账号可做变更，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。

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人

（签字）：

电话：

传真：

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人

（签字）：

电话：

传真：

合同签订日期：　　年　　月　　日

附件 1：苏州工业园区社区日间照料中心服务考核指标

被评机构： 评估日期：

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评估方法	评分说明	得分	扣分原因
运营基础（20分）	运行规范、制度齐全（10分）	根据日间照料服务特点制定相关的运行流程	制定的运行流程符合服务特点，且科学、有效	2	资料查阅、项目团队访谈	①制定了规范化的运行流程，且能够满足实际运作需要，得2分； ②制定了规范化的运行流程，且能够部分满足实际运作需要，得1分； ③未制定规范化的运作流程、或制定的运作流程不能满足实际需要，不得分。		
		根据日间照料服务需要，制定各项管理制度	制度齐全（如食品安全管理制度、人财物管理制度、食品留样制度、消防安全制度、入托管理制度、环境卫生制度等）	2	资料查阅、项目团队访谈	①制度齐全，且能够满意管理需要得2分； ②制度齐全，单个别制度操作性差得1分； ③制度不全，或不具操作性不得分。		
		制度及时规范上墙，进行公示	收费标准、健康证、菜谱、活动通知、管理制度、人员分工等及时上墙进行公示	2	现场勘查	①相关制度及时规范上墙，进行公示得2分； ②相关制度未及时或不规范上墙，进行公示得1分； ③未上墙或公示不全的不得分。		

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评估方法	评分说明	得分	扣分原因
		按照运行流程、制度规范运作	根据运行流程、制度持续规范运作	4	资料查阅、项目团队访谈	①按照运行流程、制度规范运作，得4分； ②部分按照运行流程、制度运作，得2分； ③未按照运行流程、制度运作，不得分。		
	中心环境（10分）	中心环境干净整洁	室内卫生清洁，无垃圾、污垢，无死角	4	现场勘查	①室内干净整洁得4分； ②室内环境一般，得1-3分； ③室内环境差，不得分。		
			分餐间、就餐间配有消毒、灭菌设备；分餐间配有紫外线灯、消毒柜；就餐间配有灭蝇灯	3	现场勘查	设备齐全得3分，否则不得分。		
			分餐/送餐人员需办理健康证，并在有效期内	3	现场勘查	有健康证并在有效期内得3分，否则不得分		
服务推进（30分）	人员素质（10分）	工作人员讲文明、学礼仪、有纪律	服务实施中工作人员讲文明、有礼仪、守纪律	4	服务对象访谈 项目团队访谈	工作人员讲文明、有礼仪、守纪律得5分，否则不得分。		

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评估方法	评分说明	得分	扣分原因
			根据实际服务需要，制定了工作人员作风、仪态规范及奖惩制度	3	资料查阅、项目团队访谈	①制定了工作人员作风、仪态规范及奖惩制度，得 3 分； ②规范、制度制定不全，得 1 分； ③其他情况不得分。		
			工作人员分工明确，职责清晰	3	资料查阅、项目团队访谈	分工明确、职责清晰得 3 分，否则不得分。		
	信息录入（10 分）	服务对象信息录入、更新及时准确、一人一档	及时与服务对象签定（续约）入托（用餐）协议，并单独准确地建立档案（含健康档案），做到一人一档	5	资料查阅	①及时签定相关协议并单独建档，做到一人一档，得 5 分； ②未能及时签定相关协议/建档，并做到一人一档，得 2 分； ③未能及时签定相关协议并单独建档，且未做到一人一档，不得分。		
			在开展服务后 3 个工作日内需准确地将其信息动态更新至档案	5	资料查阅	①及时准确动态更新服务对象信息至档案，得 5 分； ②未能及时准确更新服务对象信息至档案的，不得分。		

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评估方法	评分说明	得分	扣分原因
	服务有序开展（10分）	服务的计划	有年度、季度、月度服务计划并按此实施，计划执行率达90%以上	3	资料查阅	①有相关服务计划，计划执行率达90（含）以上得3分； ②有相关服务计划，计划执行率达低于90，高于60%（含）得1分； ③无年度服务计划或计划不全的不得分。		
		服务内容与频次	每天开展不少于3场活动，活动内容涵盖文化娱乐、健康益智、精神慰藉等，每月有不少于1场大型活动（单场活动人数不低于40人），且做到提前公布活动计划。	5	资料查阅	符合要求得5分，否则不得分		

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评估方法	评分说明	得分	扣分原因
		服务的记录	在活动结束后3个工作日内，需完整地做好活动记录，如活动预告、通知、现场照片、活动的记录表、大型活动新闻稿、个案系列记录表（接案、预估、开案、转介、制定服务计划、执行服务计划、个案评估、结案、跟踪等）	2	资料查阅	活动记录及时、齐全，得2分，否则不得分。		
综合效能（50分）	服务对象满意度（效率、制度、质量）（50分）	服务品质评价—满意度	服务对象对服务的满意度不低于90%	30	服务对象抽样满意度调查	服务对象平均度不低于90%，每低5%扣5分		
		服务的质量控制	建立服务质量控制与处理体系	5	资料查阅	①建立服务质量控制与处理体系，且操作性强，得5分； ②建立部分服务质量控制与处理体系或操作性差的得2分； ③未建立部分服务质量控制与处理体系或不具操作性的不得分		

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评估方法	评分说明	得分	扣分原因
			有投诉的应对与处理机制	5	资料查阅	①有投诉的应对与处理机制，且操作性强，得 5 分； ②有投诉的应对与处理机制，但不全面或操作性差的，得 2 分； ③无有投诉的应对与处理机制，或不具操作性的不得分。		
		服务的参与率	考核期内服务对象签约（入托）率与上一季度持平或有所提升	5	资料查阅	符合要求得 5 分，否则不得分。		
			服务对象活动参与率稳中有升，考核期日平均参与率与上一季度持平或有所提升	5	资料查阅 服务对象访谈	符合要求得 5 分，否则不得分。		
	服务奖惩	奖励	在考核期内有关做法和经验在部、省、市获得推广或表彰的		资料查阅	①获得国家级及部级推广或表彰的加 5 分； ②获得省级推广或表彰的加 4 分； ③获得地市级推广或表彰的加 3 分。 最多加到满分		

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评估方法	评分说明	得分	扣分原因
		惩罚	出现以下情况（上级相关部门监督检查中被点名或通报批评、工作严重失职，被媒体曝光、产生有效投诉、有正当理由信访较多、群众反映特别强烈）		资料查阅相关方访谈	①在上级相关部门监督检查中被点名或通报批评的扣5分； ②工作严重失职，被媒体曝光的扣5分； ③因工作不到位造成恶劣影响的，有效投诉以及有正当理由信访较多、群众反映特别强烈的扣5分。		
总分								
被评估机构（组织）负责人： 年 月 日					街道负责人： 年 月 日			