

扬州市梅岭街道居家养老政府购买服务合同

项目名称：扬州市梅岭街道办事处梅岭街道 2024-2026 年居家养老购买服务（B 包）

编号： JSZC-321092-JJJC-G2024-0061

甲方（采购人/委托方）： 扬州市梅岭街道办事处

乙方（供应商/受托方）： 扬州富德康养老服务有限公司

见证方：江苏嘉加诚工程投资咨询有限公司

甲、乙双方根据江苏嘉加诚工程投资咨询有限公司就扬州市梅岭街道办事处梅岭街道 2024-2026 年居家养老购买服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、服务

1.1 服务名称：扬州市梅岭街道办事处关于政府购买居家养老服务项目

1.2 服务内容等要求详见招标文件及乙方投标文件（附：项目需求）。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：贰拾捌圆贰角人民币/小时（¥28.2 元/小时）；最终根据供应商的成交单价和政府购买服务的实际服务老人人数按实结算。

2.2 本合同总金额包括乙方提供的服务及其他有关的为完成本项目发生的所有费用，包括交通费、人工费用、技术服务、日常耗材费等为完成采购文件规定的服务工作所涉及的一切相关费用，招标文件中另有规定的除外。

2.3 在招标文件未列明，而乙方认为履行本合同必需的费用也包含在合同总金额中。

2.4 本合同总金额还包含乙方提供的伴随服务/售后服务费用。

2.5 本合同签订后：甲方需追加与合同标的相同的服务，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的增加的金额不超过原合同金额的 10%；甲方若由于各种客观原因，必须对采购项目所牵涉的服务进行适当的减少时，在与乙方协商一致后，可以按照招标采购时的价格水平做相应的调减，并据此签订补充合同；除上述情况外，本合同执行期间合同总金额不变。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用服务的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并

限于履行合同的必需范围。

3.3 关于本项目政府采购的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，这些文件包括但不限于：

- | | |
|---------------|-------------------|
| (1) 招标文件； | (2) 投标报价文件； |
| (3) 项目组人员表 | (4) 服务要求响应及偏离表； |
| (5) 服务承诺； | (6) 中标通知书； |
| (7) 甲乙双方补充协议； | (8) 乙方投标时提供的响应文件。 |

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

履约保证金收取：无。

七、转包或分包

- 7.1 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
- 7.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人供应。
- 7.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

八、服务期

8.1 服务期两年（自签订之日起计）。

九、交付期、交付方式及交付地点

- 9.1 交付期：甲方指定时间
- 9.2 交付方式：甲方指定方式
- 9.3 交付地点：甲方指定地点

十、费用支付

10.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

10.2 本合同项下的采购资金由甲方支付，付款前乙方向甲方开具发票。

10.3 甲方付款方式：

本项目采用单价合同，乙方已充分考虑自身实际情况进行报价，如有少报或者漏报，则视同乙方让利，签订合同时不因任何理由予以调整或补贴，除合同另有规定外，服务价格不因服务过程中政管、标准及市场因素变化等原因面调整。最终服务费根据乙方实际提供服务的老人人数(老人名单由甲方提供，并得到甲方认可)以及服务单价按实结算。

合同签订后，乙方于每月月底上报当月完成的工作量，甲方按照第三方项目评估合格后，乙方提供按实际产生的金额开具定额发票，且甲方审核无误后按照上级部门财政资金拨付其服务费。如因上级部门财政资金拨付导致延迟，则甲方付款顺延。甲方不承担付款延迟的法律责任。

十一、税费

11.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及售后服务

12.1 乙方应按招标文件规定及响应文件承诺的技术性能、技术要求、质量标准向甲方提供服务；若无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

12.2 乙方应保证其提供的服务是全面和规范的，并完全符合招投标文件。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在_8_小时内到达甲方现场。

十三、交付和验收

13.1 甲方对乙方提交的服务依据招标文件上的技术要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，初步验收不合格的不予签收。交付后，甲方需在五个工作日内完成验收。

13.2 在交付前，乙方应作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方初验收和使用的技术条件依据，检验的结果及服务交甲方。

十四、违约责任

1、乙方存在以下行为的，由甲方根据合同约定，采取约谈、督促整改、暂停资金结算等措施处理。

- 1) 不按承诺提供服务、服务质量低于行业标准。
- 2) 接到服务对象投诉拒绝处理的。
- 3) 一年内五次被服务对象投诉，经核实责任在服务机构的。
- 4) 不按规定程序录入服务工单和结算的；
- 5) 发布虚假广告，造成不良影响的。

6) 合同约定的其他情形。

2、乙方存在以下行为的，按合同约定解除合同：

1) 不再具备服务资格的；

2) 未经甲方同意，擅自转包转让服务的；

3) 套取现金或间接套取服务补贴资金的；

4) 服务中出现事故，造成服务对象重伤或死亡，或者有虐待行为的；

5) 多次被服务对象投诉，民政部门采取约谈、督促整改、暂停资金结算等措施处理仍不整改或三次整改不到位的；

符合合同约定的其他解约条款。

十五、不可抗力事件处理

15.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

15.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

15.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十六、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为扬州市。

十七、为落实好政府采购履约资金扶持政策，乙方可凭政府采购合同办理融资贷款，详见江苏政府采购网“政采贷”专栏。

十八、合同生效及其它

18.1 合同经双方法定代表人签章并加盖单位公章，并经江苏嘉加诚工程投资咨询有限公司见证盖章后生效。

18.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

18.3 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲方、乙方、见证方及财政监管部门各执一份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

日期：2025年 1 月 8 日

见证方：江苏嘉加诚工程投资咨询有限公司

项目经办人：

日期：2025年 1 月 8 日

乙方：扬州富德康养老服务有限公司

地址：扬州市邗江区邗江中路428号（凯旋国际大厦）-405

法定代表人或授权代表：

联系电话：051482828316

日期：2025年 1 月 8 日



张磊



陈海峰



王华

江苏嘉加诚工程投资咨询有限公司

附件一：

项目需求

一、项目背景

为认真贯彻落实《省政府关于进一步推进养老服务高质量发展的实施意见》（苏政发〔2019〕85号）、《居家养老上门服务基本规范》、《扬州市居家养老服务条例》、《扬州市区政府购买居家养老服务采购管理办法》（扬政民〔2015〕129号）以及《关于进一步规范居家养老政务购买服务工作的通知》（扬政民〔2022〕74号）文件要求，围绕高质量考核指标，进一步提升扬州市梅岭街道养老服务专业化水平，促进扬州市梅岭街道居家养老服务持续、有序和更高标准发展，不断提升老年人幸福感、获得感、安全感和满意度，扬州市梅岭街道办事处为政府购买养老服务对象提供居家上门生活照料、康复护理、精神关爱、紧急援助等居家养老服务。

二、项目概况

1. 项目编号：JSZC-321092-JJJC-G2024-0061

2. 项目名称：扬州市梅岭街道办事处梅岭街道 2024-2026 年居家养老购买服务（B 包）

3. 预算金额：90 万（玖拾万）

A 包负责辖区内锦旺社区、凤凰桥社区、建隆社区、丰乐社区符合条件居民；

4. 本项目设定最高限价为人民币 30 元/小时。（以上报价含服务费、管理费、服务人员交通费及通讯费等所有费用），报价超过最高限价的为无效报价，按照无效响应处理。

5. 采购需求：具体详见招标文件第四章。

6. 合同履行期限：自合同签订之日起两年。

三、政府购买服务对象

1、低收入人口中的老年人。对象范围包括低保对象、分散供养特困人员、低保边缘家庭、支出型困难家庭；

2、困难残疾人生活补贴对象中一户多残、依老养残家庭中的老年人；

3、特殊困难群体跟踪帮扶重点户中的老年人

4、计划生育特别扶助家庭中的老年人；

5、重点优抚对象中的老年人。对象范围包括残疾军人、烈士家属、因公牺牲军人家属、病故军人家属、在乡老复员军人、带病回乡退伍军人等；

6、空巢独居老年人。主要指没有子女、与子女不在同一设区市主城区或同一县(市)居住的老人，且长期一个人居住；

7、特殊贡献老年人。对象范围包括市级及以上政府特殊津贴获得者、劳动模范、道德模范；

8、80 周岁及以上高龄老年人。

9、经申请地乡（街道）认定的其他特殊情况确需服务的老年人。

四、项目预算

市区 1-7 类老年人根据生活能力评估结果，区分自理（能力完好）、半失能（轻度失能和中度失能）、失能（重度失能）类别，按照每人每月 80 元、150 元、260 元的标准给予补贴；第 8-9 类老年人按照每月 60 元的标准给予补贴。补助标准可能会根据市、区民政部门相关政策的要求做出相应的调整，居家养老政府购买服务对象经民政部门审批确定。具体人数以实际服务为准，根据政策调整，可适当调整服务人数。

五、服务要求

1、服务人员要求：

（1）服务团队需明确一名项目负责人，项目负责人具备一定的管理和服务能力，能够针对不同服务需求制定服务计划、管理服务团队，从而精准地提供服务。项目负责人不得随意更换或挂名履职。

（2）转变上门服务方式。改变直接上门、内容简单、服务粗放现状，实现预约上门、内容标准、服务规范的要求。服务人员要与老人和家属积极沟通，让他们了解居家养老政府购买上门服务的项目有哪些、服务次数及时长是多少、怎样进行预约等，让服务对象由“被服务”转变为“要服务”。

（3）中标单位负责组建一支专业的养老护理员队伍，具有合法的劳动从业资格，中标单位要对服务人员集中开展文明礼仪和业务技能的培训，培训不合格人员不得上岗，不断提高服务人员综合素质和服务形象。中标单位不仅要有一定规模的养老护理人员，还要有一定数量的、从事其他专业的人员，如理发师、足疗师、水电工、家电维修等；要通过多种方式为居家老人提供专业的医疗类服务；从业人员要信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力；无精神病史和各类传染病；尊老敬老，富有爱心，宽容，忍让。

（4）明确时间要求。根据招投标中标小时单价，确定购买服务对象每月服务时长。高龄老人上门服务每月不少于 1 次；困难老人上门服务自理老人每月不少于 1 次；半失能老人每月不少于 2 次；失能老人每月不少于 4 次，各类服务对象的月服务总时长具体以中标价折合时长为准。服务的时间和次数也可根据老人所选服务套餐或者服务项目而定，需满足老年人多样化需求。

（5）规范服务流程。中标单位接到老人服务需求后，通过统一使用的智慧养老服务平台系统派出服务工单，服务人员使用智慧养老服务 APP 上门服务，最后中标单位需要对完成的工单进行满意度回访。

（6）提升服务形象。上门服务人员要统一着装，佩带工作牌，工作牌必须标有服务人员的姓名、照片、服务工号、联系电话和所在组织（单位）的名称和服务监督电话。服务过程中使用文明礼貌用语，遵守服务规范和流程，树立养老服务良好形象。上门服务人员要成为养老政策的宣传员、服务对象的初审员、服务需求的观察员、企业形象的展示员。

（7）中标单位应具备服务监管能力，负责对服务过程进行有效监管，并及时跟踪回访完成服务工单，对每日产生的工单进行回访，所有回访结果必须记载备查，实现回访结果的统计、汇总、查询。对于服务

时长不足等不符合服务规范的，均作废单处理，通知服务人员重新提供服务；对于异常工单或投诉工单，要及时跟踪了解情况积极处理，并向采购人反馈结果。

（8）配合采购人加强购买服务人员动态管理。配合做好居家养老上门服务对象的增减工作，对接受服务中的老年人，要实现社区、服务人员、供应商、采购人四方信息互通有无，定期核实居家养老上门服务对象真实情况，如发现有老人过世、迁出或其他不符合服务条件的情况，应立即核销平台人员信息、停止提供服务，并上报社区和采购人进行复核增减。

（9）使用区级统一监管平台。中标供应商统一使用全区智慧养老服务信息平台，平台将对服务平台管理使用人员进行业务培训指导，规范各服务商服务流程，对服务商的服务质量进行电话回访和满意度调查。

2、服务内容要求：

服务类别	服务内容	服务项目	服 务 标 准
生活照料类服务	助餐服务	送餐上门	送餐运输工具应保持清洁卫生；餐具做到每餐消毒。
		上门做餐	菜品自备，可协助购买；以老人要求为准，上门煮饭炒菜 整理厨房、清洁餐具。
	助浴服务	上门助浴	助浴前应进行安全提示；助浴过程中应有家属或其他监护 人在场，注重老人隐私保护，防止老人烫伤、摔倒，注意 观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相 应应急措施；应根据四季气候状况和老年人居住条件，注 意防寒保暖、防暑降温及浴室通风。
		外出助浴	选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务 机构，往返途中确保安全；助浴前应进行安全提示；助浴 过程中应有家属或其他监护人在场，防止老人烫伤、摔倒， 注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采 取相应应急措施。
	助洁服务	居室清洁	拖洗地面、室内除尘；根据老人具体需求进行日常居家整 理。
		厨卫清洁	对橱柜、灶台、洗碗池、地面等区域去污清洁。
		衣物洗涤	以老年人需求为准，对日常衣物、床上用品进行清洁洗涤； 包括季节交替生活用品的更换清洗，如清洗纱窗、擦洗凉 席、换洗窗帘、换洗鞋类等。

		洗头理发	由专业理发师上门；配备专业理发工具；包括洗头、理发、现场清理。
		扦脚修甲	由专业修脚师上门；配备专业扦脚工具；修脚刀片、垫脚巾，做到规范消毒、当面更换、一人一换；服务过程中主动与老人沟通，避免损伤甲床及周围皮肤。
		清洗家电	由专业师傅上门，配备专业清洗工具，对家电可拆卸部分进行拆卸清洗，确保家电内部清洁；并在清洗结束后恢复家电电源，确保机器正常运行。
助医服务		陪同就诊	陪同就诊的情形为常见病、慢性病复诊、辅助性检查；门诊注射、换药；陪同就诊应注意途中安全；及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况。
		代为配药	代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病；代为配药一般到老年人居住地所在区域范围内的医疗机构；代为配药应做到当面清点钱款和药物等。
	助行服务	陪同外出	一般在老年人住宅小区及周边区域内；应注意途中安全；使用助行器时应按使用说明操作。
	助急服务	开锁修锁	由专业人员进行服务；维修过程中产生的材料费用另算。
		家电维修	由专业人员进行服务；维修过程中产生的材料费用另算。
		管道疏通	由专业人员进行服务；维修过程中产生的材料费用另算。
	代办服务	代购、代领、代缴	代办服务范围一般为日常生活事务，具体内容以老年人要求为准；代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等。
健康管理		健康咨询	由具备资质的医务人员开展服务；根据老年人健康状况做出用药指导、就医指导以及护理建议，
		上门体检	由具备资质的医务人员开展服务；上门为老人量血压、测血糖、心电图测量等。
		推拿按摩	由专业人员提供穴位推拿按摩。

健康医疗服务	康复护理	个体康复	应由专业人员开展服务；提供保健性和功能性康复训练；康复辅助应符合老年人的生理心理特点；康复辅助过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤；康复辅助根据可需要配备相应的康复器具。
		专业护理	由专业人员为有需求的失能老年人，在家中提供专业的翻身、预防压疮、协助排痰、维持关节活动等服务。
精神慰藉类服务	精神关爱	上门陪伴	提供聊天、读报等服务，为老年人舒缓心情，排遣孤独；及时了解老年人兴趣爱好等情况与老年人保持良性互动。
		心理咨询	由持证专业心理咨询师提供服务。
其他类服务	应急服务	关爱巡访	定期上门探访或者电话问询，及时了解老年人的情况，发现问题及时上报并协助解决。
		紧急救援	接到紧急呼叫，应及时拨打 120、110、119 等救援电话并联络家属，并派员及时赶到现场。
	个性化服务		根据需求，为老人提供社工介入服务、生日关怀服务、咨询投诉服务等。

3、其他要求：

(1) 供应商对于服务人员的聘用要严格把关，服务人员和服务对象要相处融洽，为服务对象提供最大化的服务。服务过程中，若服务单位被区级及以上各级民政部门通报两次及以上或者被居民投诉 3 次及以上者，甲方单方面有权终止合同。

(2) 供应商每月底向甲方汇报上门服务情况，对在一个月内存无任何服务需求的老人，服务机构应定期上门走访或电话联系进行无偿服务等，如有协议期限内不需要服务的老年人及时告知所属的社区备案并上报甲方。

(3) 按照区民政部门对居家养老服务的要求进行操作，配备相应的硬件软件，在上门服务时进行系统打卡，保证系统后台数据接收畅通和月度服务数据正常上交。

(4) 制定完善的管理制度、合理的薪资标准，符合劳动法等相关法律法规规定。

(5) 落实相关安全管理要求，确保服务过程中服务对象及服务人员的人身安全。

(6) 服务过程中因投标人责任所造成的经济损失或其他损害由投标人按实际金额赔偿或承担相应的法律责任。

(7) 合同终止时，应将所有的服务记录等档案资料交给招标人。

(8) 中标单位的相关管理资料，如服务老人的工作明细表等需每月报招标单位一份。

六、考核

甲方根据运营管理情况每月对乙方考核一次，通过上门、电话访问、填写服务满意度调查表的形式调查服务情况，每半年请第三方对服务情况进行评估。

具体考核办法由甲方与中标单位根据采购文件及响应文件商榷后制定，考核情况与运营费用给付挂钩。发现虚假服务或服务满意度低于 90% 给予警告，警告两次后，甲方有权单方面终止合同。供应商有下列情形之一的，取消服务资格，并在近三年内不得参与全街范围内的居家养老服务：(1) 以向服务对象送实物等变通方式套取服务对象补贴资金的；(2) 借助开展服务的机会向老年人推销保健产品的；(3) 借助开展服务的机会向老年人集资、吸储等严重损害了老年人合法权益的；(4) 成交后，不具备完成政府购买服务能力的；(5) 供应商有其他违法行为的。

七、其他要求

1、中标单位的服务人员要统一服从采购单位的监管。

2、服务机构应根据采购单位需求，无条件配合采购单位向辖区独居、空巢、留守、失能(失智)、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人进行关爱探访服务。

3、采购人除服务费用之外不再承担其它任何费用，服务人员的薪金、福利、休假日补贴、医疗费用、与工作相关的意外事故所产生的费用等均由中标单位负责，与采购人无关。

4、服务价格应包括拟提供服务验收合格及之前所有含税费用，报价包括但并不仅限于完成本项目服务所需的人员工资、交通运输费、设备费、办公费、管理费、税金、合理利润及不可预见等所有费用。报价还应包含乙方应当提供的伴随服务。

八、节能产品要求

本次拟采购的产品如属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购范围内产品，各投标人应当提供获得国家确定的认证机构出具的、有效期之内的节能产品认证证书的产品，上述品目清单可通过“中国政府采购网” (http://www.ccgp.gov.cn/zcfg/mof/201904/t20190403_11849836.htm) 查询，并在投标文件内提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书原件，扫描上传，否则视为无效投标。本项目涉及强制采购范围内产品有：无。

附件二：

服务类别	服务内容	服务项目	服务标准	收费标准	备注
生活照料服务	餐饮服务	送餐上门	送餐运输工具应保持清洁卫生；餐具做到每餐消毒。	2 元/次	不提供 原材料
		上门做饭	菜品自备，可协助购买；以老人要求为准，上门煮饭炒菜；整理厨房、清洁餐具。	28.2 元/小时	不提供 原材料
	助洁服务	居室清洁	拖洗地面、室内除尘；根据老人具体需求进行日常居家整理。	28.2 元/小时	
		厨卫清洁	对橱柜、灶台、洗碗池、地面等区域去污清洁。	28.2 元/小时	
		衣物洗涤	以老年人需求为准，对日常衣物、床上用品进行清洁洗涤；包括季节交替生活用品的更换清洗，如清洗纱窗、擦洗凉席、换洗窗帘、换洗鞋类等。	28.2 元/小时	
		洗头理发	由专业理发师上门；配备专业理发工具；包括洗头、理发、现场清理。	28.2 元/25 分钟/次	
	助医服务	扞脚修甲	由专业修脚师上门；配备专业扞脚工具；修脚刀片、垫脚巾，做到规范消毒、当面更换、一人一换；服务过程中主动与老人沟通，避免损伤甲床及周围皮肤。	28.2 元/25 分钟/次	
		清洗家电	由专业师傅上门，配备专业清洗工具，对家电可拆卸部分进行拆卸清洗，确保家电内部清洁；并在清洗结束后恢复家电电源，确保机器正常运行。	120 元/40 分钟/次	空调、油烟机、洗衣机、冰箱等(不论型号，统一半拆价格)
		陪同就诊	陪同就诊的情形为常见病、慢性病复诊、辅助性检查；门诊注射、换药；陪同就诊应注意途中安全；及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况。	28.2 元/小时	不含交通费
		代为配药	代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病；代为配药一般到老年人居住地所在区域范围内的医疗机构；代为配药应做到当面清点钱款和药物等。	28.2 元/小时	

健康医疗类服务	健康管理	推拿按摩	由专业人员提供穴位推拿按摩。	60 元/40 分钟/次	
	康复护理	专业护理	由专业人员为有需求的失能老年人，在家中提供专业的翻身、预防压疮、协助排痰、维持关节活动等服务。	60 元/小时	
精神慰藉类服务	精神关爱	上门陪伴	提供聊天、读报等服务，为老年人舒缓心情，排遣孤独；及时了解老年人兴趣爱好等情况，与老年人保持良性互动。	28.2 元/小时	
	应急服务	关爱巡访	定期上门探访或者电话问询，及时了解老年人的情况，发现问题及时上报并协助解决。通过小游戏、预防老年痴呆课程等方式开展精神慰藉。	免费提供	
其他类服务		紧急救援	接到紧急呼叫，应及时拨打 120、110、119 等救援电话并联络家属，并派人员及时赶到现场。	免费提供	
	个性化服务		根据老年人需求，为老人提供社工介入服务、生日关怀服务、咨询投诉服务等各类个性化服务。	定制	报街道办事处审批后实施