

莲湖区居家养老服务委托合同

甲方（委托方）：西安市莲湖区民政局

乙方（受托方）：陕西如亲养老服务有限公司

为解决莲湖区辖区老年人居家养老的问题，依照莲政办发〔2009〕97号文件《莲湖区居家养老服务工作实施方案》及相关文件精神，双方本着自愿、平等、协商一致的原则，甲方就莲湖区政府援助居家养老服务项目委托乙方履行专业、规范、安全、高质量居家养老服务。现就此事订立本合同，供双方共同遵守。

一、服务原则

1、乙方是经莲湖区民政局审批注册的专业化居家养老和家政服务机构，具有相关运营资质、专业的执业人员、科学的管理体系。乙方属于独立核算、自主运营、自负盈亏、责任自负的中小企业。乙方承诺，在服务期间应当保障其资质及组织状况具有履行本合同的条件。

2、乙方应坚持以服务辖区内享受政府补贴老人为主，可兼做其他老人低偿服务的方针，从老年人实际需求出发，为老年人提供方便、快捷、高质量、人性化的服务。

3、乙方在市场运作过程中，必须坚持贯彻执行党和国家关于养老服务方面的方针、政策、法规，坚持以人为本的服务原则。

二、服务内容和标准

1、服务内容：乙方为甲方援助对象提供上门服务，服务内容：1) 生活照料：居家保洁、个人卫生、清洗衣物、做饭；2) 特约服务：陪同购物或代购物品、代缴费用、代挂号、陪同就医、送物件、过生日、理发等；3) 心理慰藉：聊天、读书读报、参加文娱活动等；4) 基础保健：健康知识讲解、保健按摩。具体服务内容是指在此范围内由乙方根据服务对象的实际需求，双方协商签订《居家养老服务合同》。服务对象提出超范围服务要求时，乙方应主动做好解释工作。

2、服务标准：依据《莲湖区居家养老服务规范》（附件1），作为委托服务管理的标准。

三、服务对象

（一）户籍在莲湖区并在莲湖辖区内居住的，符合“六大类”条件的老年人（年满60岁），享受政府援助的无偿服务。

服务对象由甲方根据《莲湖区居家养老服务服务工作实施方案》（莲政办发〔2009〕97号文件）及相关文件规定审批确定，服务对象审批确定后，甲方应迅速交由乙方启动服务。

乙方在服务期间如发现服务对象不符合文件规定的条件，也可向甲方提出停止服务的建议（甲方未同意前乙方不得自行停止服务）。

服务对象为桃园街道办事处、环西街道办事处、土门街道办事处、西关街道办事处、枣园街道办事处的老年人及其他的老年人。

四、合同期限

合同期限为一年从2026年2月14日起至2027年2月13日止。

五、服务费用

(一) 政府援助居家养老服务补贴标准为：23元/小时/人。

1、甲方应按实际的服务对象、服务时间及满意率的情况按照标准支付给乙方服务费用。

2、服务时间的界定：服务人员入户服务时间通过“居家养老服务监督管理软件系统”完成，采取服务员入户定位，实行服务员入户签到和服务结束签出为服务计时方式。如果服务人员到老人家里未使用该程序，也未在信息平台上进行特殊情况备注时，服务时间不予认可。因第三方网络问题造成无法正常使用服务监督软件考勤时，乙方应当做出备注，在每月报表中进行说明，否则服务时间不予认可。

3、考虑到服务对象居住地盲区或第三方网络故障等客观因素存在，乙方服务人员服务时除使用服务监督软件考勤外，还应做好服务记录卡的记录，防止因上述原因造成服务时间无法计算情况出现。

4、乙方服务的满意率与服务费挂钩。满意率达到90%以上的，甲方全额支付乙方服务费用；满意率每下降一个点，甲方扣减乙方1%的服务费。满意率低于75%以下的，暂停支付服务费用，并责令乙方为期两个月的整改，整改后满意率达到90%的，整改期间按实际满意率兑现相应服务费，若仍

低于75%的，甲方有权终止合同。服务满意率按照《莲湖区政府援助居家养老服务对象服务满意率评定办法》（详见附件2）计算。

5、服务费用每季度结算一次，由乙方每月10日前上报上月服务时间汇总表和服务卡（服务智能监督软件统计报表与纸质服务卡进行核对），甲方根据核实情况和满意率测评结果进行服务费的申请拨付。服务补贴拨付最长时间为3个月内。

六、甲方的权利与义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。对乙方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

3. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

4. 验收应按国家有关规定、规范进行验收，验收时将会邀请相关的专业人员参与验收。

5、甲方履行《西安市莲湖区政府援助居家养老服务项目》（采购项目编号：YCXM-2026003-2）中招标文件确定的权利和义务。

七、乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的服务义务。

2、乙方应自觉接受甲方的监督和指导，定期向甲方报告工作，听取甲方的指导性意见和建议。

3、乙方必须完成甲方每年下达的服务任务指标和相关临时工作，保证服务满意率达到90%以上。

4、乙方要建立和健全服务档案系统，对每一服务对象的状况、服务时间、内容、质量及相关情况做客观真实的记载，以备甲方检查。

5、乙方必须遵守国家相关法律法规，对除享受政府援助服务外的老年人开展的有偿服务，要有一定的价格优惠，做到公正、公平，公开收费标准，不得欺骗用户。

6、乙方应建立服务人员档案，做到每个服务人员要有身份证、健康证、培训合格证、人身意外保险和职业责任保险。

7、乙方对本机构工作人员和服务人员的聘用、待遇、解除享有完全自主权，承担用人单位相关责任，服务人员发生的意外伤害和死亡事件由乙方负责并依据合同和法律规定处理，与甲方无关。

8、服务对象在接受乙方服务过程中发生突发疾病、意外伤害等危及生命健康及死亡等特殊情况时，乙方应及时通知急救中心和老人家属及所在社区并采取相应措施。所出现的纠纷由乙方负责解决，与甲方无关。

9、在服务过程中，如服务对象无合法、合理的事由，无故连续拒绝三名或三名以上乙方工作人员为其服务时，乙方应将此情况及时通知甲方，经甲方同意后，乙方有权暂停为其提供服务。未经甲方许可，乙方无权擅自拒绝为老人服务。

10、乙方服务人员在服务过程中与服务对象发生的一切纠纷，由乙方负责处理并承担相应的法律责任，与甲方无关。同时乙方工作人员因服务所遭受的一切身体上的伤害、财产损失等均由乙方负责，甲方不承担任何责任。

11、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，自觉配合政府有关部门的审计工作。

12、乙方履行《西安市莲湖区政府援助居家养老服务项目》（采购项目编号：YCXM-2026003-2）中招标文件确定的权利和义务。

八、合同的变更、解除或终止

1、本合同生效后即具有法律约束力，甲乙双方均不得随意变更或解除。

2、乙方如有违反本合同约定的义务或经营管理不善给甲方造成重大损失，甲方有权解除合同，乙方除应承担甲方的实际损失外，还应承担合同总金额的百分之二十作为违约金。否则，可向甲方所在地有管辖权人民法院起诉。

3、因国家相关政策或不可抗力的原因使本合同无法履行时，双方协商一致后可解除本合同。

九、解决纠纷的办法

合作期间如发生纠纷，可协商解决，协商无果，可向甲方所在地有管辖权人民法院起诉。

十、其他约定

1、本合同由双方签字并盖章之日起生效，未尽事宜，可协商后作补充规定，补充合同与本合同具有同等的法律效

力。合同附件构成本合同的重要组成部分，与本合同具有同等效力。

2、本合同正本肆份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。

- 附件： 1. 莲湖区政府援助居家养老服务对象和范围
2. 莲湖区政府援助居家养老服务对象服务满意度评定办法

甲方：（盖章）
法人或授权代表

（签字）：



签约日期：2024年2月14日

乙方：（盖章）
法人或授权代表

（签字）：



李芹

签约日期： 年 月 日

附件1

莲湖区政府援助居家养老服务对象及范围

莲湖区享受政府援助居家养老服务对象及范围：户籍在莲湖区并在莲湖辖区内居住的，符合下列条件之一的老年人（年满60岁），享受政府援助的无偿服务。

第一类：无劳动能力、无生活来源、无法定抚养人或赡养人的“三无”老人；1-4级伤残军人。

补贴标准：30小时/月、户。

第二类：低保户中不能自理或半自理的独居老人、与儿女同住但儿女无劳动能力或残疾的老人；独生子女意外死亡、伤残家庭，家庭父母在70岁以上且父母一方半自理的老人。

补贴标准：25小时/月、户。

第三类：经低保审核，符合低收入标准2倍以内的家庭中不能自理或半自理的独居老人、与儿女同住但儿女无劳动能力或残疾的老人；5-6级伤残军人；区直管及代管异地安置的离休干部中的空巢（子女不在西安市城六区）、生活不能自理及困难的老人；独生子女意外死亡、伤残家庭，父母在70岁以上的老人。

补贴标准：20小时/月、户。

第四类：经低保审核，符合低收入标准2倍以内的家庭中二级以上残疾老人及无子女且抚养第三代未成年在读的

孤寡老人；低收入家庭中，年龄在70岁以上当地无子女照顾（子女不在西安市）或子女残疾的老人；独生子女意外死亡、伤残家庭，父母在70岁以下的老人。

补贴标准：15小时/月、户。

第五类：70岁以上的市级以上劳模、归国华侨；100岁以上老人；7-9级伤残军人；除第三类以外的其余区直管及代管异地安置的离休干部。

补贴标准：10小时/月、户。

第六类：80岁以上除伤残军人以外的其他优抚对象；70岁以上空巢老人（儿女在西安市城六区以外）。

补贴标准：4小时/月、户。

莲湖区政府援助居家养老服务满意率测评办法

为了积极稳步推进我区居家养老服务工作，不断规范对服务机构的管理和评价，使政府援助服务对象都能享受到专业化、个性化、优质化服务，特制定本办法：

一、测评原则

本着客观、公正的原则由区、街、社区三级居家养老服务管理机构对服务质量进行检查测评。

二、测评办法

1、社区老龄工作专干每月对本社区享受政府援助服务对象上门访问一次，并填写服务情况检查记录表，每月 25 日之前报街道老龄工作专干或协理员。

2、街道老龄工作专干和协理员，每月要对本街道享受政府援助居家养老服务对象随机抽取 15%进行上门访问、对 33%的电话访问，并填写服务情况检查记录表，计算满意率。并对社区满意率进行汇总后连同街道测评满意率以书面形式于每月 28 日前报区老龄委办公室。

3、区居家养老服务指导中心，每月要对全区享受政府援助居家养老服务对象随机抽取 10 户进行上门访问、50 户电话访问，并填写服务情况检查记录表，测算满意率。于每月 30 日前对社区、街道、区居家养老服务指导中心测评

满意率汇总计算后，并以书面形式报民政局及老龄办相关领导同时抄报区如亲居家养老服务中心。

三、满意率计算方法

- 1、社区测评满意率由街道采取加权平均法计算。
- 2、街道测评满意率由区居家养老服务指导中心采取加权平均法计算。
- 3、全区的测评满意率由区居家养老服务指导中心按照社区满意率乘以 40%加街道统计的满意率乘以 30%再加区居家养老服务指导中心统计的满意率乘以 30%的办法计算，即社区、街道、居家养老指导中心按照 4:3:3 的比重，计算后形成最终的测评满意率（采取四舍五入办法，保留整数）。