

合同编号：20266102001

**铜川市分散供养特困老人农村留守
老人上门探视和关爱服务合同**

甲方：铜川市民政局

乙方：中国人民健康保险股份有限公司铜川分公司

签订时间：二零二六年元月十五日

签订地点：铜川市民政局

铜川市分散供养特困老人农村留守老人 上门探视和关爱服务合同

甲 方：铜川市民政局

乙 方：中国人民健康保险股份有限公司铜川分公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同，并共同遵守如下条款：

第一条 服务期：2026年1月15日至2027年1月14日

第二条 服务内容：

（一）服务方式和人群范围

1. 服务方式

服务方式分为上门探访、电话或视频探访两种方式。

2. 服务人群

（1）上门探视

城乡分散供养特困人员、农村留守老人、政府援助服务对象三类人群。

（2）电话、视频探视

城乡分散供养特困人员、农村留守老人两类人群。

3. 预计服务人数

以甲方提供的服务人群名单为准，服务期内各类服务人

群实际服务人数根据每月探视人员状况动态管理机制管理变化进行增减调整。

4. 探视服务内容

(1) 乙方应按照以下内容对分散供养特困老人、留守老人开展探视服务工作：一是探视了解服务对象健康状况，包括表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等；二是探视了解服务对象衣、食、住、行、医等方面的困难，包括监护照料、社会保障政策待遇等情况；三是探视了解服务对象赡养、扶养情况；四是探视了解服务对象日常生活安全隐患情况，包括家庭房屋、水电气暖设施、设备安全情况；五是探视了解服务对象的服务需求情况，包括生活照料、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造等服务需求及服务质量。

(2) 乙方应按照以下内容对政府援助服务对象进行客观、公正的质效评价服务：包括服务内容、服务时长、服务质量、服务对象满意度等重要指标进行综合评估，量化打分，未开展服务的提供相关资料，每月报送市民政局。

(3) 服务记录及管理

探视服务须做好相关服务记录和音、像资料留存，每月归档留存，同时书面反馈各区县；动态跟踪掌握分散供养特困人员和留守老年人的健康状况、精神状态和基本生活保障政策落实情况等，督促落实照料服务责任。

(4) 发现问题和紧急服务

在探访服务过程中，若发现老人生活、住房、人身安全方面问题或遇紧急情况，应及时联系照料护理人或通知服务对象所属村、社区、乡镇或区县相关民政部门主管人员，主动协

调配合解决，对收集问题信息汇总后每月向甲方上报一次，以便督促解决。

(5) 制作留守老人和分散供养特困人员爱心服务联系卡，张贴在留守老人和分散供养人员家中醒目处，以便服务对象有问题随时联系，做到有问题第一时间解决。

(6) 落实年人均一次的健康管理检测，对有需要的留守老人和分散供养特困老人定期进行健康检测，预防健康隐患，降低疾病的发生率，节约民政护理费用和其他社会医疗资源。

(7) 开展“温暖夕阳”服务活动，在特定节日为特殊老人送上祝福和暖心慰问，以送生活用品、送衣物等慰问方式，让老人享受到社会亲情的温暖。把中国人保有温度的服务融入到老人探视服务中，让农村分散特困、留守老年人群体切身感受到党和政府的关爱和关怀，实现和谐社会的目标。

(二) 为老服务评价

乙方每月对探视服务对象按照甲方要求进行相关方面的客观评价，并形成评价意见反馈甲方和相关区县。

(三) 为老服务意见征集

乙方每月对探视服务对象反映的突出问题及时收集，并归集后反馈甲方和相关区县帮助解决问题。

第三条 服务运行机制管理和服务周期

1. 机制运行管理模式

乙方通过对每类人群的上门探视和电话探视排查发现老人的身体健康状况、生活保障状况、住房安全状况、照料护理状况等方面因素，按照“红、黄、绿”三种颜色每月进行动态分类管理，实施差异化、精准化探视服务。红色代表情况紧急、

需要重点且紧急核实排除风险隐患的老人；黄色代表情况较为稳定但仍有困难诉求需定期关注服务的老人；绿色代表生活能够完全自理、健康状况良好、安全风险较低的老人，他们通常具备独立生活能力，仅需定期关注。这种模式旨在精准对接老人需求，提高服务效率和质量，确保老人得到及时、适宜的关怀与帮助。

2. 服务周期

(1) 上门探视服务

城乡分散供养特困老人、农村留守老人按照“红、黄、绿三色管理机制”模式进行差异化探视服务，红色人群按照实际服务需求不定期、不定次提供探视服务；黄色人群按照1次/月开展上门探视服务，排查动态变化情况及基层整改落实情况；绿色人群按照1次/季度开展上门探视服务。政府援助服务对象按照1次/月开展上门检查服务质效评价服务。

(2) 电话或视频探访服务

以上两类各类人群除了提供相应人群频次的上门探视服务，另外红色人群按照实际需求采取基本探访1次/周，结合实际情况不设上限提供必要的电话或视频探访服务，以满足群众困难需求为导向；黄色人群按照1次/2周开展电话或视频探访服务；绿色人群因为上门频次降低，为了确保群众有困难能及时协调处理，按照1次/月频次提供电话或视频探访服务。遇特殊紧急问题均采取群众来电24小时服务。

第四条 合同总价款

本合同总价为人民币大写：柒拾玖万陆仟圆整（¥796000.00元）。



合同总价即成交价，价款包含乙方履行本合同所发生的一切费用（包括但不限于税费、人工成本、爱心服务联系卡制作成本、慰问品采购成本等）。

服务人群实行动态管理，合同期内人员增减合同总价不变。

第五条 付款方式及时间

1. 付款方式：合同签订之日起，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 100.00%。

2. 支付方式：银行转账。

3. 乙方指定收款账户信息。

户名：中国人民健康保险股份有限公司铜川分公司

开户行：工行铜川市长虹路支行

账号：2602012419200057139

4. 乙方在接受付款前开具正式发票给甲方。

第六条 服务质量考核与评估

1. 服务期每满 6 个月甲方根据乙方提供的服务情况进行验收。

2. 对在服务期间验收不合格的服务内容及事项，乙方须在甲方要求的时限内完成整改并重新考核评定。对于重新考核评定依旧不合格的服务事项，甲方可随时叫停项目执行，按照合同总价的比例收回费用，甲方可行使单方解除权解除本合同，甲方行使单方解除权应书面通知乙方。

第七条 排斥事项

1. 乙方服务人员在服务期间，不得对服务对象作与服务内容无关或服务内容以外的的业务推广。

2. 乙方评价服务必须客观公正，不得虚假评价，一经发现甲方应书面通知乙方进行限期改正，若乙方无正当理由拒不改正，甲方应通过书面形式通知乙方后可行使单方解除权解除本合同。

第八条 甲方的权利和义务

1. 甲方拥有监管权，有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量，对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. 甲方有权对乙方的服务数量、质量及服务承诺进行考评。并检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

3. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第九条 乙方的权利和义务

1. 乙方根据本合同规定向甲方收取相关服务费用，在本项目管理范围内管理及合理使用。

2. 及时向甲方反馈服务中遇到的重大事项，配合处理相关投诉。

3. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第十条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 因乙方工作人员在服务过程中的疏忽、失职、过错等行为对甲方或任何第三方造成的财产损失及法律责任，由乙方承担甲方维护权利所产生的支出（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费等）。

第十一条 保密

乙方工作人员应严格保守服务对象个人隐私和相关信息，不得向他人泄漏。本合同的解除或终止不免除供应商应承担的保密义务。

第十二条 不可抗力事件处理

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。

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。

3. 不可抗力事件延续 90 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三条 合同的变更和终止

合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

第十四条 解决合同纠纷的方式

1. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 15 天内不能达成协议时，则采取以下第(1)种方式解决争议：

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

(2) 向铜川仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2. 争议协商期间，本合同继续履行。甲方行使单方解除权时，以解除合同通知送达乙方住所地之日为合同解除日，本合同终止履行。

第十五条 合同的转让

乙方不得转让或部分转让本合同约定的义务。

第十六条 合同生效及其他

1. 本合同自签订之日起生效。
2. 本合同一式伍份，每份具有同等法律效力。合同甲乙双方各执贰份，招标代理机构壹份。
3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

第十七条 其它

本合同未定事宜，双方可根据具体情况结合有关规定另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方：（盖章）

李元行

法定代表人/授权代理人

签字或盖章：

地址：铜川市新区正阳路

9号

电话：0919-3280680

日期：2026年1月15日

乙方：（盖章）



法定代表人/授权代理人签

字或盖章：

李昊

地址：铜川市新区金谟西

路A21号1-2层

电话：0919-3152639

日期：2026年1月15日

1954

