

岐山县残疾人居家托养 政府购买服务协议

甲 方：岐山县残疾人联合会

乙 方：陕西美华家友健康咨询有限公司

签订日期：2025 年 06 月





岐山县残疾人居家托养 服务项目协议

甲方：岐山县残疾人联合会 (购买方)

乙方：陕西美华家友健康咨询服务有限公司 (服务方)

根据省、市关于政府购买残疾人托养服务精神要求，甲方经过政府采购竞争性磋商，决定由乙方上门为 51 名智力、精神及重度肢体残疾人（实际托养人数以评估符合条件的和托养意愿的人数为准）以及同时存在智力残疾或精神残疾的多重残疾人提供居家托养规范化服务；项目总额为 12.6735 万元（以实际托养人数和服务考评结果据实结算）。为了确保服务优质，权责明确，经甲、乙双方协商，签订以下协议：

一、协议期限：2025 年 06 月 09 日起至 2025 年 12 月 20 日止。

二、服务形式

由乙方服务人员上门提供普遍性和个性化服务。

三、服务内容

（一）生活照料及家政服务

为服务对象提供日常生活照料，提供做（买）饭，帮助进食服务；清扫住所卫生、擦洗门窗、玻璃、换洗衣服、理发、修剪指甲；代购物品、助医、助学、帮助春播、夏收服务和双方的其他服务项目。

（二）健康护理与基础医疗，为精神残疾人提供血压、血糖监测、服药提醒、伤口护理，为肢体残疾人提供康复护理、康复训练、辅助器具使用及服务。

（三）心理支持与辅导：关注残疾人的心理健康，提供心理咨询与疏导服务。

（四）社会适应能力训练：通过组织各类活动，如社会融入能力、文化娱乐、兴趣活动、志愿服务等，丰富残疾人的精神生活，并帮助他们增强社交能力。

四、服务内容、时间

服务类别	服务项目	时间	备注
生活护理 及家政 服务	送餐、烹饪、喂食、清洗餐具	2 小时/次	
	清洗床单、被套、枕套、换洗被褥	2 小时/次	
	清洗及整理衣物	2 小时/次	
	协助如厕、清理污物	2 小时/次	
	修饰(修剪指甲、打扮、理发)	2 小时/次	
	家居保洁、打扫卫生	2 小时/次	
室外活动 照料服务	协助户外活动	2 小时/次	
	参加文娱活动	2 小时/次	
	陪同购物	2 小时/次	
	陪同看病、健身、文娱活动	2 小时/次	
代办社会 事务	代购物品(不含物品费)	2 小时/次	
	代取药(不含药费)	2 小时/次	
	代办其它	2 小时/次	
其它服务 适合残疾 人的居家 托养服务 项目	康复护理、康复训练	2 小时/次	
	辅助器具使用、适配	2 小时/次	
	心理疏导、情感交流服务	2 小时/次	
	政策宣教	2 小时/次	
	生活自理能力训练	2 小时/次	
	协助进行夏收、秋播服务	2 小时/次	

五、项目资金拨付方式：为确保项目顺利实施，项目实施三个月内甲方先向乙方拨付托养服务费用 70%，项目结束后，经考评回访满意度达到 85%后，拨付剩余托养服务费 30%。

六、双方权利和责任

(一) 甲方权利责任

1. 负责托养人员动态管理,为乙方前期评估提供人员花名及详细地址,若服务期间托养人员因其他原因(去世或不在接受服务),应及时终止服务。如需调整托养人员需报甲方同意后方可调整。

2. 负责项目运行全过程监督,包括但不限于抽查、检查、回访、对服务清单进行审核资金结算。

3. 负责确定服务内容、服务时间。

4. 协助乙方解决服务过程中遇到的困难和问题。

5. 甲方有权委托镇残联、村残协对项目情况进行监督检查。

(二) 乙方权利和责任

1. 必须有固定的办公场所、有营业执照等合法资质;有完善的制度措施(包括机构简介、负责人职责、机构工作流程、管理人员职责、服务人员职责、服务情况一览表、收费标准、服务流程等制度牌),且上墙悬挂。

2. 乙方有详细的工作资料(包括入户服务统计表、服务人员花名册、服务对象花名册情况、一对一或一对三服务花名册,服务人员培训计划、服务人员健康证、服务人员从业资质证书,心理咨询师、康复医师(士))与开展居家托养服务项目所要求的必需的人员配备和相应资质(以上资料报残联备案并保证实际从事服务人员与备案人员一致),乙方必须建立质量控制体系,服务质量次日建立回访登记,严格执行“五步工作法”预约确认、安全告知、规范服务、现场确认、满意度评价,并建立“一人一档”服务记录。

3. 经评估对有服务需求的残疾人乙方可与之签订服务评估表和协议,共同商定服务内容,并留有服务人员联系电话,方便服务对象,即使得到应有的服务在特殊情况下乙方应满足服务对象的邀约服务,服务情况以“双方互认”及抽查回访结果为准。

4. 服务人员上门服务时必须穿戴配有公司标志的工作服及工作证，原则上每人最多服务不超过 3 户，每次服务内容不得超过 2 项，每次服务时间不少于 2 小时，每月服务不少于 8 次，协议期内每人累计不少于 50 次。如遇服务对象不在家情况服务时间另做调整。

5. 服务人员不得将服务内容委托给第三方。应按服务内容和时间如实向甲方定期报告项目进展情况，按时、按标准完成项目任务。如乙方未能在合同期内完成全部项目的服务内容，协议期满，经甲方或第三方考核验收，可从项目支付款中予以扣除相应的款项。

6. 乙方要诚实守信，自觉接受甲方的管理，不得以任何理由拒绝或阻止服务对象的合理要求，尽量满足其需求。

7. 因服务对象身体精神等方面出现的异常情况，及时通知服务对象监护人并上报甲方，对发生的突发事件应立即采取相应措施进行处置。

8. 乙方应加强服务人员的职业道德、遵纪守法和安全常识教育，防止在上门提供服务过程中发生财物丢失、疾病传染、人身伤害和其他意外事件，如发生上述事件，乙方负全部责任。

9. 乙方每月上门服务时间应在服务实施前向甲方书面上报，并提前预约服务对象向服务对象公开服务内容、时间。乙方管理人员应在服务当日或次日，对派出的服务人员服务质量情况进行自查回访，并留有自查回访台账。

七、附则

1. 甲方对乙方服务情况考核评估后，被服务人员不满意，要勒令整改，结算服务费时按 10%-30% 之间处罚，满意度低于 70%，解除合同，并在结算服务费时按 30% 处罚。若发现乙方有找人代签服务清单等弄虚作假问题和私下打折变通的违规问题，甲方有权随时终止合同；乙方服务情况若出现群众信访对甲方造成不良影响的下年不得参与招投标。

2. 服务确认卡经甲方和乙方盖章后方可使用，每次服务人员必须现场携带，到场后双方务必明确本次服务的内容认真填写，服务时间、服务地点并留存水印照片（需在手机上下载水印相机）服务完毕后，由服务对象或监护人和服务人员签字确认，机构和服务对象各留一份，服务对象留存服务对象联，机构留存服务机构联，经甲方收集汇总比对一致作为结算依据。

3. 乙方在服务期间，服务人员发生意外事故或因过失造成服务对象意外伤害，责任由乙方自负。

4. 乙方在服务期间，被服务人员因病或自己原因造成意外的，自行承担 responsibility。

5. 项目完成后，乙方要以书面报告总结服务中好的做法意见或建议。

6. 甲、乙双方应共同遵守履行协议条款内容，努力营造良好氛围。

八、其他未定事宜由甲乙双方协商解决。

九、本协议一式二份，甲乙双方各执一份，从签订之日起生效，甲乙双方共同遵守。

甲方（签名盖章）：

乙方（签名盖章）：



2025 年 06 月 04 日

