

1

汉中市南郑区残疾人联合会  
2025 年残疾人居家托养服务项目  
合 同 书

甲方：汉中市南郑区残疾人联合会

乙方：留坝县巾帼五星物业家政服务有限公司

# 南郑区残疾人居家托养服务项目合同

甲方（购买方）：汉中市南郑区残疾人联合会

乙方（服务方）：留坝县巾帼五星物业家政服务有限公司

根据南郑区残疾人联合会关于智力、精神及重度残疾人居家托养服务工作要求，确保残疾人利益，增加残疾人收入，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、服务地点

南郑区相关镇（街道）60户残疾人家庭。

## 二、任务及标准

对年龄 16 周岁以上(男 16-60 周岁，女 16-55 周岁)有居家托养需求的 60 名智力、精神和重度肢体残疾人进行居家托养服务。居家服务的购买标准为每年每人 2500 元。

## 三、服务内容

（一）生活照料：根据服务对象需求提供生活照料，如起床、穿衣、整理床铺、入厨、就餐、服药、户外活动等基本起居服务；做饭、洗衣、收拾环境卫生、理发等生活照料和护理。

（二）生活自理能力训练：指导服务对象进行基本生活自助活动训练，学习简单家务和劳动，使其逐渐学会煮饭、摘菜、整理床铺、洗衣服、卫生清洁等活动。

（三）社会适应能力辅导：为对象普及礼仪知识，两性知

识等基本社会行为准则和常识，开展适宜的文化、体育、娱乐活动，提供日常心理疏导和心理健康服务，提高残疾人参与社会生活的能力。

（四）职业康复与劳动技能训练：开展服务对象行为能力相适应的简单基本生产劳动，组织开展手工制作，种植养殖等工疗和康复理疗等等。

（五）运动功能训练：为有需求的服务对象提供适当的以运动功能为主的训练，指导其规范使用辅助器具等。

#### 四、合同金额、时间及付款方式

（一）自签订协议之日起，乙方在 4 个月内完成托养服务任务（即：2025 年 4 月 15 日至 2025 年 8 月 14 日）。

##### （二）合同金额

合同金额为：人民币 149400 元，大写：壹拾肆万玖仟肆佰元整。

##### （三）付款方式

合同生效后 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 60%，即：人民币 90000 元，大写：玖万元整，提供服务成果并经双方验收合格之日起 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 40%，即人民币为 59400 元，大写：伍万玖仟肆佰元整。

##### （四）服务项目单价：

## 服务收费标准

| 类别   | 基础服务内容       | 服务说明                                                                            | 服务标准                                                                                                      | 次数 | 金额（元） |
|------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 紧急救助 | 协助呼叫 120     | 在用户遭遇意外或紧急情况时，协助其呼叫急救中心电话，并跟踪救护车的救援进程，同时联系所登记紧急联系人（家属/社区），针对独居用户，1 名助残员会及时上门协助。 | 1. 3 分钟内代叫 120；<br>2. 根据流程严格执行救护车跟踪，关注救援进程；<br>3. 同时联系所登记紧急联系人（家属/社区）；                                    | 按需 | 60    |
|      | 代为呼叫 110/119 | 用户遭遇意外情况时，代为呼叫 110/119，指导急救人员车辆到达客户地点                                           | 1. 3 分钟内代叫 110/119；<br>2. 根据流程严格执行回访跟踪，关注救援结果；<br>3. 同时联系所登记紧急联系人（家属/社区）；                                 |    |       |
|      | 独居者生存呼叫      | 对确系独居无人同住者定期呼叫，进行生存状态调查                                                         | 1. 结合实情每月 2 次电话外呼，确认生存状态；<br>2. 24 小时内 3 次呼叫无人应答，提供相关协助服务；                                                |    |       |
|      | 联络家属         | 服务对象遭遇意外或紧急情况时，协助其联络家属或紧急联系人                                                    | 1. 5 分钟内按顺序依次联络家属或紧急联系人；<br>2. 根据流程严格执行跟踪服务，对联络结果回告服务对象；<br>3. 对未能联络到的给予解决方案；<br>4. 针对独居用户，提供事件解决方案或上门服务； |    |       |
| 精神慰藉 | 生日祝福         | 电话祝福服务对象生日快乐并提醒家人陪同服务对象过生日                                                      | 1. 生日当日或提前电话祝福服务对象；<br>2. 对未接通服务对象在一天中分上下午 2 次呼叫；                                                         | 按需 | 30    |
|      | 节日问候         | 节假日送去贴心祝福及叮咛                                                                    | 传统节日、特定节日电话祝福                                                                                             |    |       |
|      | 用药提醒         | 提醒患者定时吃药                                                                        | 按需提供服务                                                                                                    |    |       |
|      | 健康关爱         | 根据健康档案对服务对象做关爱提示                                                                |                                                                                                           |    |       |
|      | 生活信息         | 提供公交、火车、飞机、轮船时刻表查询，天气预报及公共机构信息查询                                                |                                                                                                           |    |       |

| 类别 | 基础服务内容   | 服务说明                                | 服务标准                                                                                                                                                                               | 次数 | 金额(元)   |
|----|----------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| 助洁 | 洗涤衣物、助农  | 由服务对象家庭提供所需用品,由工作人员在服务对象家庭中完成洗涤衣物服务 | 1. 分类洗涤衣物;<br>2. 洗涤前需检查被洗衣物的性状及是否遗留贵重物品并告知服务对象或家属;<br>3. 大物件衣物(床单、厚外套)机洗;<br>4. 贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。<br>5. 帮助残疾人家庭打理农活。                                                                | 1次 | 30-60   |
|    | 打扫居室     | 由服务对象家庭提供所需用品,由工作人员在服务对象家庭中完成打扫居室服务 | 1. 打扫居室卫生,保持客厅、卧室、厨卫整洁(不包含清洗油烟机);<br>2. 保持居室整洁美观、目测无灰尘、空气清新无异味;<br>3. 按老人习惯整理床铺,保持床铺整洁;<br>4. 按需晾晒(棉被、厚毛毯等)、更换床上四件套;<br>5. 保洁用品应及时清洗、消毒,保持清洁及卫生;<br>6. 打扫过程中,如遇货币和贵重物品,则应提醒用户妥善保管。 | 1次 | 60      |
|    | 擦玻璃      | 由服务对象家庭提供所需用品,由工作人员在服务对象家庭中擦玻璃服务    | 三居室以内(包含三居室)室内60元、室外100、室内外150元,用专业的清洁剂擦拭玻璃内外,窗户缝隙、边缘灰尘清理。                                                                                                                         | 1次 | 60-150  |
|    | 助浴       | 由服务对象家庭提供所需用品,由工作人员在服务对象家庭中完成助浴服务   | 1. 准备好浴巾,协助洗浴,穿好衣物,注意保暖;<br>2. 家庭助浴注意环境温度适宜;<br>3. 此项服务仅限于自理服务对象。                                                                                                                  | 1次 | 60      |
|    | 卧床服务对象洗头 | 工作人员在服务对象家庭中完成卧床服务对象洗头服务            | 头发清洁,简单头部按摩,床单整理。                                                                                                                                                                  | 1次 | 30      |
|    | 卧床服务对象擦浴 | 工作人员在服务对象家庭中完成卧床服务对象擦浴服务            | 环境确认,穿脱、更换衣物,全身擦洗,更换床单,观察服务对象情况。                                                                                                                                                   | 1次 | 60      |
|    | 清洗油烟机    | 工作人员在服务对象家庭中完成清洗油烟机服务               | 油烟机内外部清洁、装好,周边环境清洁,需换配件,配件另算。                                                                                                                                                      | 1次 | 150-200 |

| 类别     | 基础服务内容   | 服务说明               | 服务标准                                                                            | 次数   | 金额(元) |
|--------|----------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| 助洁     | 理发       | 工作人员在服务对象家庭中完成理发服务 | 洗发后剪出发型。                                                                        | 1次   | 20    |
|        | 修面       | 工作人员在服务对象家庭中完成修面服务 | 修鬓角,毛巾热敷后,剃须。                                                                   | 1次   | 20    |
|        | 修手       | 工作人员在服务对象家庭中完成修手服务 | 泡手,清洁手部,修理指甲,手部简单按摩。                                                            | 1次   | 20    |
|        | 修脚       | 工作人员在服务对象家庭中完成修脚服务 | 泡脚,洗脚,修剪指甲,去除脚皮。                                                                | 1次   | 30-60 |
| 助餐服务   | 助餐(上门服务) | 协助陪同服务对象做饭         | 1. 尊重服务对象的饮食生活习惯及民族信仰,注意营养,合理配餐;<br>2. 应遵循服务对象口味合理制作,洗、煮饭菜应干净、卫生,米饭松软,炒菜少盐少油。   | 60分钟 | 30-60 |
|        | 上门送餐     | 提供上门送餐             | 1. 根据服务对象要求准确配餐(餐费自理);<br>2. 送餐应及时保温,餐具清洁卫生;<br>3. 送餐应注意营养搭配。                   | 1次   | 15    |
| 助行购物服务 | 助行       | 协助陪同服务对象出行         | 1. 外出注意途中安全;<br>2. 徒步助行服务一般在服务对象住宅小区,最远不超过2km范围;<br>3. 使用助行器具,应按助行器具使用说明进行规范操作。 | 60分钟 | 30-60 |
|        | 助购       | 代买代办服务             | 1. 代购日常生活用品,及时办理;<br>2. 代购前后当面清点钱物,单据等妥善保管好;<br>3. 代购物品不得使用服务卡。                 | 60分钟 | 30-60 |

| 类别     | 基础服务内容 | 服务说明          | 服务标准                                                                                                              | 次数   | 金额(元)  |
|--------|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| 康复护理服务 | 健康体检   | 健康档案          | 测量血压、心率、体温，服务对象康复指导、建立健康档案。                                                                                       | 1次   | 40     |
|        | 按摩     | 为服务对象提供身体按摩   | 1. 全身按摩（头部按摩、背部、腰腿）100元；<br>2. 头部按摩（头皮、额头、太阳穴、耳根）20元；                                                             | 1次   | 20-100 |
|        | 代购药品   | 代买代办服务        | 1. 代购前后做到当面清点钱款和药物等（社区店）；<br>2. 代购药品的范围：诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病；<br>3. 代购药品除服务对象特别要求外，选择服务对象居住所在地对应的社区医疗机构或正规药店； | 1次   | 20-60  |
|        | 陪同就医   | 陪同服务对象外出就医    | 1. 注意服务对象途中安全；<br>2. 就医后及时向服务对象监护人反馈就诊情况。                                                                         | 60分钟 | 60     |
| 维修服务   | 马桶维修   | 协助护理对象，按需提供服务 | 联系供应商入户具体查看，询价后与老人沟通，提供维修服务，事后跟踪回访马桶维修后使用情况，配件另算。                                                                 | 1次   | 30-150 |
|        | 疏通管道   |               | 1. 检查堵塞情况并疏通；<br>2. 需要更换部件需先沟通确认，配件费用自理。                                                                          | 1次   | 60-120 |
|        | 冰箱维修   |               | 联系供应商入户具体查看，询价后与老人沟通，提供维修服务，事后跟踪回访维修后使用情况，配件另算。                                                                   | 1次   | 160    |
|        | 太阳能维修  |               | 联系供应商入户具体查看，询价后与老人沟通，提供维修服务，事后跟踪回访维修后使用情况，配件另算。                                                                   | 1次   | 100    |

|        |          |                             |     |    |
|--------|----------|-----------------------------|-----|----|
| 自理能力训练 | 生活自理能力训练 | 辅助培养简单生活能力，如自主吃饭，自主如厕等。     | 1 次 | 30 |
|        | 社会适应能力训练 | 培养社会适应能力，与外界简单沟通，表达自己的意愿。   | 1 次 | 30 |
|        | 运动功能训练   | 适当的以运动功能为主的训练，指导其规范使用辅助器具等。 | 1 次 | 30 |
|        | 康复训练     | 根据个人情况做相应的康复理疗常规训练。         | 1 次 | 30 |

## 五、双方权利和责任

### （一）甲方权利责任

1. 负责服务记录的审核、结算。
2. 确定服务内容、服务时间及服务要求。
3. 对乙方的服务情况实时进行监督检查。
4. 协助乙方解决在镇（街道）服务过程中遇到的困难和问题。

### （二）乙方权利和责任

1. 服务人员统一培训上岗，做好过程资料收集，如：服务统计表、签到表、影视资料收集。
2. 严格执行甲方规定的服务内容、时间及要求。总服务次数不得少于 15 次，服务人员每月上门不得少于 4 次，每周不少于 1 次，每次不少于 4 小时。
3. 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。
4. 乙方为每一名列入居家托养服务对象的残疾人建立档案，签订服务协议，明确服务对象的需求和服务的具体内容。
5. 乙方必须按照与区残联签订的服务协议，定期对居家托

养服务对象进行上门服务。每上门服务一次，乙方服务时间、服务内容，托养服务对象在服务结束时签字确认，要分别拍照作为服务印证资料留存，并将服务照片粘贴在服务印证资料栏内。

6. 乙方在服务过程中，应按服务内容按时、按标准完成项目任务。不得将服务项目委托给第三方，也不得以货币代替服务。

7. 乙方要加强对所属服务人员的职业道德教育、法纪教育和安全常识教育，防止在上门提供服务过程中发生财物丢失、人生安全、交通安全、疾病传染、人身侵害和其他意外事件，如发生上述事件，所有责任由服务机构承担，区残联不承担任何责任。

8. 服务内容实行动态管理，托养服务对象不同时间段的服务具体内容和时间由托养服务对象与乙方协商确定。托养服务对象选择的服务内容如符合服务项目要求，乙方不得以任何理由拒绝，也不得有拈轻怕重思想。

9. 服务过程，乙方要尊重和理解托养服务对象，托养服务对象对乙方不满或因其它事由要求换人的，乙方应在3天内与区残联取得联系并说明原因，区残联在接到乙方反馈情况后及时协调并做出处理，确保服务工作持续进行。

## 六、项目验收

(一) 服务过程中甲方要不定期开展跟踪督导检查，发现乙方在服务中存在的问题，要及时和乙方沟通，督促整改和完善。

(二) 甲方通过抽查托养服务对象和查看资料等方式，对乙方服务情况进行检查验收。满意度低于90%的，乙方要迅速整

改，延长服务期，做到服务内容、服务质量达标。满意度达 90% 以上方算合格。

（三）服务结束后，甲方根据乙方服务残疾人的人数、频次、单价、服务质量以及服务相关印证资料进行项目验收。

## 七、违约责任

（一）依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款规定和本合同约定。

（二）服务变更：服务过程，托养对象对服务人员不满或因其它事由要求换人的，乙方应在 3 天内与甲方取得联系并说明原因，甲方在接到乙方反馈情况后及时协调并做出处理，确保服务工作持续进行。

（三）在协议履行过程中发生争议，由甲、乙方协商解决，协商不成的，可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 八、附则

本合同一式贰份，甲、乙双方各执壹份、双方签字、盖章之日起生效。未尽事宜经双方友好协商解决。

(此页为签字页，无正文)

甲方(盖章): 汉中市南郑区残疾人联合会

甲方代表(签字): 晁丽娟

2025 年 4 月 15 日



乙方(盖章): 留坝县巾帼五星物业家政服务有限公司

乙方代表(签字): 沈英

2025 年 4 月 15 日

