

委托合同书

委托方：紫阳县民政局（以下简称甲方）

地址：陕西省安康市紫阳县城关镇东城门 28 号

受托方：紫阳县茉莉爱心公益联合会（以下简称乙方）

地址：紫阳县城关镇钟鼓楼湾未成年人救助保护中心

甲方根据工作需要委托乙方为我县经济困难家庭重度和完全失能老年人提供可负担、可持续、高质量的照护服务，减轻其家庭负担，保障其基本生存尊严。根据《中华人民共和国民法典》等法律法规，本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，就甲方针对本项目的事宜，经甲乙双方友好协商，共同签署本合同，以便双方共同遵守：

第一条 项目概况

1. 项目名称：紫阳县经济困难家庭重度和完全失能老年人照护服务项目。
2. 服务对象：紫阳城乡低保家庭中 60 周岁及以上重度失能和完全失能老年人（以甲方核定名单为准，初定 292 人）。
3. 服务内容：为服务对象提供生活照料、基础护理、探访关爱、健康管理、委托代办、精神慰藉等上门服务（具体详见附件 1《服务内容清单》）。服务内容需符合《养老护理员国家职业标准》中技能要求，具体操作规范由乙方制作如《服务操作指南》等文件并向甲方备案。



4. **服务标准：**服务期 1 年内为每位老人累计提供不少于 30 次服务，每月不低于 2 次，单次不低于 1 小时；服务对象满意度 $\geq 90\%$ ；建立“一户一案”个性化服务档案。

5. **服务要求：**乙方工作人员须持有有效的《健康合格证》、《养老护理员职业资格证书》等相关资格证书，并向甲方提交资质清单备案；资质不符的，甲方有权要求 3 日内更换。服务期间甲方有权随时抽查工作人员资质，发现不符合要求的，乙方承担由此产生的全部责任。乙方需建立内容完整的系统档案文件，以备甲方检查。乙方以书面形式定期或按甲方的要求如实报告服务情况以及与本项目有关的报告、数据、资料。服务档案需保存至少 3 年，服务期满后 30 日内，乙方需将纸质及电子档案移交甲方。

第二条 项目服务期限及服务地点

1. **服务期：**2025 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日，具体以本项目实施全部结束为准。

2. **地点：**甲方指定地点。

第三条 服务费用与支付方式

1. **项目资金总额：**人民币 ¥699,000.00 元（大写：陆拾玖万玖仟元整）。

服务单价：199.48 元/人/月

2. **支付方式：**

本项目合同价款根据项目服务进度支付给乙方，首次付款为合同签订后 5 个工作日支付合同总价款的 50%（¥349500.00），服务全部完成，乙方提交验收资料后 15 个工作日内完成验收，经甲方验收合格且无争议后支付剩余合同价款。

注：甲方根据项目实施服务户数据实结算。结算均不得超出本采购文件约定的采购预算，若超出采购文件约定的采购预算，超出部分费用由乙方自行承担。



3. **结算依据：**以实际服务人次及验收结果为准，若服务对象人数变动，需双方签订《服务对象变动确认书》作为结算依据。

4. **乙方账户信息：**

户名：紫阳县茉莉爱心公益联合会

开户行：中国工商银行紫阳县支行

银行账号：2607061009200096887

第四条 双方权利义务

（一）甲方权利义务：

1. 甲方提供符合条件的服务对象名单及基础信息；
2. 甲方协调卫生机构、镇村配合乙方开展服务；
3. 甲方随时了解掌握项目进度及监管资金运作；
4. 甲方按约向乙方支付项目资金；
5. 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关内容；
6. 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议；

7. 当甲方认定乙方专业人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换专业人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。甲方要求更换专业人员的应提供书面说明，更换期间不计入服务考核期。

（二）乙方权利义务：

1. 乙方确保服务项目资金专款专用，不得挪作他用；
2. 乙方在履行合同过程中，未经甲方书面同意，不得将服务项目委托给第三方，应按本合同如实报告项目进展情况，按时、按标准完成项目任务，乙方不得将服务转包、分包给第三方，违反则甲方有权立即解除合同，乙方需退还已付款项并支付合同总金额 30%的违约金；
3. 乙方确保组建专业团队（护工、健康管理师等），持证上岗；



4. 制定风险预案，服务前进行安全告知；有组织、有纪律要求的开展全部活动，不得有歧视相关困境老人的行为或语言，保护被帮扶人的个人隐私，乙方需对服务对象个人信息（含健康档案、住址等）采取加密存储、专人保管等合理措施，未经甲方书面同意不得泄露；由于乙方泄露信息并造成影响的，按每人次 5000 元支付违约金，造成损失的全额赔偿，因不可抗力或甲方原因导致的泄露除外；

5. 服务成果（档案、方案等）知识产权归甲方所有；

6. 乙方应坚决杜绝发生因乙方导致的信访、舆情等事件，乙方必须配合甲方处理，并负违约责任；

7. 乙方在服务过程中需严格履行安全保障义务，对以下情形承担全部责任，具体约定如下：

（1）乙方工作人员工伤事故：乙方应为所有参与本项目的上门服务工作人员依法缴纳工伤保险。若乙方未缴纳或未足额缴纳工伤保险，工作人员在执行服务任务（包括往返服务地点途中）发生意外伤害（含工伤）的，所有赔偿费用（包括但不限于医疗费、住院伙食补助费、护理费、一次性伤残补助金、一次性医疗补助金、一次性就业补助金、丧葬补助金等）均由乙方承担。如因该事宜导致甲方被起诉、仲裁或被行政机关追责的，甲方有权向乙方全额追偿（追偿范围包括但不限于甲方已支付的赔偿款、律师费、诉讼费、仲裁费、差旅费、鉴定费等合理支出）。

（2）服务对象人身或财产损害：因乙方或其工作人员的故意、过失行为（包括但不限于未遵守安全操作规范、未尽到合理注意义务、护理操作不当、泄露服务对象个人信息导致其权益受损等），造成服务对象人身伤害（含伤残、死亡）或财产损失的，乙方需承担全部侵权赔偿责任（包括但不限于医疗费、误工费、护理费、残疾赔偿金、死亡赔偿金、丧葬费、精神损害抚慰金、财产修复费等）。若服务对象或其近亲属直接向甲方主



张权利，甲方因此支付的赔偿款或承担的责任，有权向乙方全额追偿，同时乙方需赔偿甲方因此产生的律师费、诉讼费、鉴定费等合理费用。

(3) 第三方人身或财产损害：乙方工作人员在服务过程中（含往返服务地点途中）因执行工作任务导致第三方（包括但不限于服务对象家属、邻居、其他社会人员）人身伤害或财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任。甲方因该事宜被第三方追责的，有权向乙方全额追偿（包括甲方支付的赔偿款、律师费、诉讼费等）。

(4) 事故处理与报告：发生上述任何安全事故后，乙方应在1小时内书面通知甲方，并立即采取补救措施防止损失扩大；同时，乙方需在3日内提交事故详情报告（含原因分析、处理方案、责任认定），配合甲方调查。事故报告时限遇不可抗力可适当延长。若乙方隐瞒不报或拖延处理导致损失扩大的，扩大部分的损失由乙方承担，且发生上述任何安全事故，视为乙方根本违约，甲方有权立即解除合同，乙方需退还已付款项并支付合同总金额30%的违约金。

第五条 违约责任

1. 甲方因未及时向乙方提供项目启动所需资料造成服务期延误，每延误1日则本合同服务期限延长1日，以此类推；因甲方给乙方造成损失和产生相关责任时，甲方按乙方实际损失进行赔付。

2. 因乙方原因造成服务期延误（自然灾害、疫情等不可抗力除外），甲方有权从未付款项中按每日0.05%合同价款扣除违约金，累计不超过合同总金额的10%；实际损失超过违约金的，按实际损失赔偿。

3. 若甲方未按约定时间付款，乙方有权按每日0.05%合同价款收取违约金，累计不超过合同总金额的10%；实际损失超过违约金的，按实际损失赔偿。



4. 乙方未达到本合同第一条第4款“服务标准”约定的，按以下情形承担责任：

(1) 服务次数 / 时长未达标：

若单个服务对象累计服务次数低于30次（服务期内）、每月服务次数低于2次，或单次服务时长不足1小时的，每少1次服务，乙方需按服务单价的2倍向甲方支付违约金；每少10分钟服务时长，按服务单价的10%支付违约金。

若未达标的服务对象占总服务对象比例超过5%（包含5%），甲方有权要求乙方在15日内补足服务次数 / 时长，补足费用由乙方承担；逾期未补足的，甲方有权扣减该部分服务对应费用的50%，同时乙方需支付合同总金额5%的违约金。

(2) 服务对象满意度未达标：

若服务对象满意度低于90%但高于80%（含），乙方需在30日内进行整改（包括更换服务人员、优化服务内容等），整改后需重新测评，整改费用由乙方承担；若整改后满意度仍未达标，甲方有权扣减合同总金额的10%。

若服务对象满意度低于80%，甲方有权单方面解除合同，乙方需退还已收取的服务费用，并支付合同总金额30%的违约金，同时赔偿甲方因更换服务机构产生的合理费用（包括但不限于招标费、过渡服务费等）。

(3) “一户一案”档案未建立或不完整：

乙方未按约定为服务对象建立“一户一案”个性化服务档案，或档案内容缺失（包括但不限于服务记录、家属反馈等）的，每缺失1份完整档案，乙方需支付500元违约金；档案信息虚假的，每发现1处虚假信息，支付1000元违约金。



若档案缺失或虚假的比例超过 10%(含)，甲方有权暂停支付后续款项，直至乙方补正完毕；逾期 30 日未补正的，甲方有权解除合同，乙方需退还已付款项的 30%。

(4) 叠加责任：

因乙方服务标准未达标导致服务对象或其家属信访、投诉或产生负面舆情的，乙方除承担上述违约责任外，还需负责在 3 日内妥善处理（包括解释、道歉、补救等），消除影响；若因此给甲方造成声誉损失或行政追责的，乙方需另行支付合同总金额 15%的违约金，并赔偿甲方因此产生的全部损失（含律师费、诉讼费、行政罚款等）。

第六条 争议解决

本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙双方协商解决，协商不成的可以向紫阳县人民法院提起诉讼。

第七条 不可抗力

1. 定义：不可抗力指在本合同履行过程中发生的、不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害（如地震、洪水、台风）、政府行为（如政策调整、征用、禁令）、公共卫生事件（如重大疫情）、战争、罢工、社会动乱等。

2. 通知义务：受不可抗力影响的一方应在事件发生后 24 小时内书面通知对方。若未及时通知，导致损失扩大的，受影响方应就扩大部分承担责任。

3. 责任免除：因不可抗力导致部分或全部合同义务无法履行的，受影响方不承担违约责任。受影响方应采取合理措施减少损失，否则应对可避免的损失承担责任。



4. 合同处理：若不可抗力持续 30 日以上，任何一方有权书面通知对方解除合同或协商调整履行方式。合同解除后，双方应据实结算已履行部分费用，互不承担其他责任。

5. 费用承担：因不可抗力产生的额外费用（如应急措施、替代服务等），由双方协商分担。

第八条 合同生效

本合同一式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，紫阳县财政局备案壹份，经甲、乙双方法定代表人签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人：

联系电话：

签约时间：2025.8.6



乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人：

联系电话：136 6975 1313

签约时间：2025.8.6

