# 泾阳县经济困难家庭重度和完全失能老年人照护服务项目

# 服务合同

甲方：泾阳县民政局

乙方：陕西宜居年华健康产业发展有限公司

日期：二零二六年六月

甲方：泾阳县民政局

乙方：陕西宜居年华健康产业发展有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关规定，双方本着公平友好的原则，签订本服务协议（以下简称“本合同”）：

**一、服务项目**

合作期内，乙方为泾阳县198户老人提供生活照料、基础照护、探访关爱、健康管理、委托代办、精神慰藉等上门照护服务。。

**二、服务时间**

自2026年年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日止。

服务地点：泾阳县辖区

服务方式：上门服务

**三、服务内容**

乙方为甲方提供：乙方应配合甲方开展居家养老上门服务包括但不限于以下内容：生活照料、健康管理、心理关怀、代购代缴、家政服务等，服务项目的具体内容、频次、时间等根据甲方的具体要求而定。

注：服务的要求和招标方案及响应方案一致，并经建设单位核实同意后实施。

**四、服务要求**

耐心讲解电子产品功能及使用方法，对实施服务的家庭逐户进行满意度调查，根据老年人身体状况、照护服务需求、居住环境特点等，按照“一户一方案”原则，选择最合适最切合实际的服务项目，保证服务质量，帮助防范生活风险，改善居家养老环境，提升居家养老品质。

对具有泾阳县户籍的城乡低保家庭中60周岁以上的重度失能和完全失能老年人提供照护服务项目。服务内容包括但不限于生活照料、基础照护、探访关爱、健康管理、委托代办、精神慰藉等。每年度上门服务总次数不低于12次，每次时长不低于1小时，每次服务内容可根据服务对象需求自由选择多项服务或单一服务。

**五、费用及付款方式**

1. 合同价款

金额（大写）：肆拾柒万元整 元（人民币）¥：470000 元（注：合同总价包括：供应商完成本项目内容所需的一切费用应包含在合同价内。合同总价一次包死，不受市场价变化的影响。）

2. 资金支付条件及时间：

1、合同签订并开始服务后，支付合同总金额的 30.00%。

2、项目实施六个月后，支付合同总金额的 30.00%

3、项目结束并验收合格后，支付合同总金额的 40.00%。

3. 结算方式：银行转账。

4. 结算单位：由甲方负责结算，乙方开具合同总价数的全额发票交采购人。

**六、甲方的权利义务**

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。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲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，若因政府财政资金拨付延迟导致甲方付款逾期，不构成甲方违约。

4. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

**七、乙方权利和义务**

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

6. 乙方需对其服务人员的职业行为负责，包括服务质量和与服务对象互动中产生的风险。

7. 乙方需承担其工作人员的人身安全、劳务纠纷等责任。

8. 乙方需按要求移交服务档案、过程文档等材料以及信息化平台记录的数据（如服务时间、项目、对象反馈）等。

9. 提供 7×24 小时技术响应，收到通知后于 48 小时内解决；远程不能解决的 8 小时内到达现场。服务方保证服务团队的稳定性和服务的可持续性

**八、保密责任**

1. 未经对方许可，任何一方不得向第三方（有关法律、法规、政府部门、证券交易所或其他监管机构要求和双方的法律、会计、商业及其他顾问、雇员除外）泄露本合同的条款的任何内容以及本合同的签订及履行情况，以及通过签订和履行本合同而获知的对方及对方关联公司的任何信息。否则，甲乙双方都有权利向对方请求损失赔偿，并依法追究法律责任。

2. 本合同有效期内及终止后，本保密条款仍具有法律效力。

3. 项目服务过程中产生的知识产权包含但不限于改进的服务流程、定制化管理软件、培训手册等归属乙方。乙方对服务过程中知悉的老年人个人信息、家庭信息等负有严格的保密责任，不得泄露或用于商业目的，并应签署保密协议。

**九、不可抗力**

1. “不可抗力”是指合同双方不能合理控制、不可预见或即使预见亦无法避免的事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据合同履行其全部或部分义务。该事件包括但不限于政府行为、自然灾害、战争、电脑病毒、黑客攻击、网络故障、带宽或其他网络设备或技术提供商的服务延迟、服务故障或任何其它类似事件。出现不可抗力事件时，知情方应及时、充分地向对方以书面形式发通知，并告知对方该类事件对本合同可能产生的影响，并应当在合理期限内提供相关证明。由于以上所述不可抗力事件致使合同的部分或全部不能履行或延迟履行，则双方于彼此间不承担任何违约责任。

2. 一方违约后发生不可抗力的，不能免责。

**十、合同的变更、解除及违约处理**

1. 本合同所订一切条款，甲、乙任何一方不得擅自变更或修改，本合同如有未尽事宜或对本合同的任何修正、更改或增删需由甲乙双方协商另订补充合同，补充合同经双方授权代表签字或盖章后方可发生效力并与本合同有同等效力。

2. 乙方在提供的服务不符合要求、逾期交付，经甲方要求整改后仍未整改的，

甲方有权按照合同金额的 1‰/次支付违约金。乙方存在违约行为三次或三次以上的、未经同意转包、违反保密义务等情形时，甲方有权单方解除合同并终止支付剩余款项，同时有权按照合同金额的 1%-5%要求乙方承担违约金。

**十一、争议解决**

1. 本合同的生效、解释、执行、管辖、争议的解决均适用中华人民共和国法律。

2. 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，甲乙双方可友好协商解决：协商不成，任何一方有权向甲方住所地人民法院提起诉讼。

3. 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

（1）因发生不可抗力；

（2）因国家相关法规政策的变动导致项目无法完成；

（3）无论何等原因，合同一方未能履行本合同规定的主要义务，守约方有权解除。

**十二、验收组织的其他事项**

通过随机电话回访一定比例的服务对象、审查服务过程记录（如工单、照片、满意度调查表）等方式对乙方的服务质量和服务对象满意度进行调查。

本项目由甲方组织相关人员进行验收，乙方项目负责人及服务人员需在现场配合。

因不可抗力导致原定验收日期需变更，双方应提前至少 24 小时沟通，并最迟在 5 个工作日内重新商定验收时间。

验收标准：服务期为老人提供 12 次服务，每次不低于 1 小时的个人生活照料服务。回访满意度调查综合得分不低于 90 分，且单项不满意率均低于 5%。对于政府向公众提供的公共服务项目，邀请服务对象参与验收并公告结果是明确要求。

服务结束后所有服务的纸质文件、电子化工作日志（含时间、地点、服务人员、服务内容、老人签字确认）及满意度调查汇总分析报告并归档，档案需保管 15 年。

**十三、生效**

1. 本合同经双方授权代表签字并加盖公章或直接加盖公章/合同专用章后生效。

2. 本合同一式肆份，甲方持叁份，乙方持壹份。本合同的相关附件均为本合同不可分割的一部分，具有与合同正文同等的法律效力。

以下为签署页

甲 方：泾阳县民政局

（盖章）

地址：陕西省咸阳市泾阳县泾干大街63号

邮编：

法定代表人：

授权代表：

电话：

传真：

开户银行：

日期：2026. 6. 8

乙 方：陕西宜居年华健康产业发展有限公司

（盖章）

地址：西安市莲湖区玄武路凯旋大厦11楼1116室

邮编：

法定代表人：

授权代表：

电话：

传真：

开户银行：

日期：2026. 6. 8