困难老年人探访关爱服务合同

甲方（服务委托方）：西安浐灞国际港管理委员会

乙方（服务提供方）：西安康源耆祥居家养老服务有限公司

依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，经双方友好协商，就上门探访服务事宜达成如下协议：

一、服务内容

（一）服务对象：乙方按照甲方指定的服务对象范围，涵盖独居、空巢、留守、高龄、失能、重残和计划生育特殊家庭等特殊困难老年人共计 12125 人（根据实际情况，每月人数可能会有变动），安排专业探访人员定期上门探访。

（二）探访人员要求：探访人员需具备良好沟通能力、服务意识及相关专业知识，经过严格的背景审查和专业培训，熟悉探访服务流程与规范，确保服务专业性与安全性。

（三）具体服务事项

1. 定期探访：乙方按照约定的探访周期（每月至少一次，）对服务对象进行上门现场探访或电话探访，按月分类整理。上门现场探访时间每次不少于 1 小时，详细了解服务对象生活状况、身体状况和心理需求，建立详细的服务档案（含服务照片、服务对象签字等）并及时更新。电话探访应建立电话探访登记表，详细了解服务对象生活状况、身体状况和心理需求，建立详细的服务档案（含通话记录、通话内容等）并及时更新。

2. 生活照料协助：为服务对象提供简单的生活协助服务，如打扫房间、代买生活用品及清洗衣物等。

3. 健康关怀：关注服务对象的身体健康状况，协助其进行健康监测（如测量血压、血糖等），提醒按时服药。

4. 精神慰藉：与服务对象进行情感交流，倾听其心声，给予心理支持和安慰，缓解其孤独、焦虑等不良情绪。

二、服务方式及时间

（一）服务方式：一是上门现场探访、二是电话探访两种形式。根据老年人的实际情

况，采取电话探访和上门现场探访相结合等方式进行，每人每月至少开展一次探访服务，确保服务的规律性与持续性。服务方式及人数具体如下：

困难群众	独居	空巢	留守	失能	重残	计划生育特殊家庭	高龄（70岁以上）	总计	备注
上门探访	20	14	3	40	180	20	203	480	根据工作实际，人数会有变动
电话探访	0	0	0	0	888	22	10735	11645	
合计	20	14	3	40	1068	42	10938	12125	

（二）服务时间：2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日（自合同签订之日起一年）。

三、合同价款及付款比例

（一）合同价款：合同为固定总价合同。合同价款不因数量变化而调整，其中风险已包含在合同价款中。

合同总价款人民币（大写）：叁拾柒万玖仟玖佰捌拾捌元玖角整，（小写）：￥379988.9 元。

（二）付款方式：

1、预付款支付条款：

①本合同设置预付款；

②预付款金额：合同总价款的 40%；

③预付款支付条件：合同签订后 30 日内；

④其他：本项目预付款是根据政府采购相关政策规定要求，采购人为帮助供应商解决前期启动资金困难，保证供应商更有条件履行合同的保障性支援性资金。供应商应保证该资金用于项目前期各项工作费用，不得挪作他用，若因此项目进展受到影响，供应商承担由此引起的所有责任。

2、剩余款项支付条款：

服务期满，采购人对供应商服务内容验收合格后支付至合同金额的 100%。

注：供应商应向采购人出具符合国家财税规定的增值税发票，否则采购人有权延迟履行付款义务。如因供应商缘故（如开具增值税发票延误）导致采购人无法按时付款，采购人不承担违约责任。如遇突发事件，付款日期则以实际付款日期为准。

四、双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 权利

①有权对乙方的服务全过程进行监督、检查和验收。

②有权要求乙方按照协议约定的服务内容、时间和标准，为指定服务对象提供优质、高效的探访服务。

③有权对乙方提供的探访人员进行审查，如发现不符合要求的人员，有权要求乙方立即更换。

④在服务期间，如因乙方原因导致服务对象人身或财产受到损害，或引发不良社会影响，有权要求乙方承担全部的法律责任和赔偿责任。

2. 义务

①按照协议约定的时间和方式向乙方支付合同价款。

②向乙方提供开展服务所需的相关资料和信息，包括服务对象名单、基本情况等。

③协助乙方协调与相关部门、社区的关系，为乙方开展服务创造必要的条件。

（二）乙方权利与义务

1. 权利

①有权要求甲方按照协议约定支付合同价款。

2. 义务

①严格按照协议约定的服务内容、时间和标准，为服务对象提供专业、规范、热情的探访服务，不断提升服务质量和水平。

②对探访人员进行严格管理和培训，定期组织业务培训和职业道德教育，确保探访人员具备良好的专业素养和服务意识。探访人员在服务过程中应遵守法律法规、职业道德和社会公德，尊重服务对象的人格尊严和隐私，不得泄露服务对象的任何信息。

③建立健全服务质量管理制度，定期对服务工作进行自查自纠，及时发现并解决服务中存在的问题。同时，积极配合甲方的监督、检查和验收工作，按照甲方要求提供相关资料和数据。

④每月向甲方报送当月探访记录，定期汇报服务进展情况，及时反馈服务过程中出现的问题和困难，并提出合理的解决方案。

⑤在服务期间，如因乙方原因导致服务对象人身或财产受到损害，应承担相应的法律责任和赔偿责任；如因不可抗力等不可预见、不可避免的原因导致服务无法正常进行或造成服

务对象损失的，应及时通知甲方，并提供相关证明文件，积极协助甲方采取措施减少损失。

五、违约责任

（一）甲方违约责任

若甲方在监督、检查过程中，故意刁难乙方或提出不合理要求，影响乙方正常服务工作的，乙方有权向甲方上级部门反映情况，甲方应承担相应的责任并及时纠正。

（二）乙方违约责任

1. 若乙方未按照协议约定的服务内容、时间和标准提供服务，或服务质量未达到甲方验收要求，甲方有权要求乙方限期整改。若乙方在规定期限内未完成整改或整改后仍不符合协议要求的，甲方有权扣除相应比例的合同价款，每发生一次，甲方有权扣除总合同价款的1%的违约金；情节严重的，甲方有权解除本合同，并要求乙方无条件返还已支付的合同价款。

2. 若因乙方责任给服务对象造成人身或财产损害，或引发不良社会影响的，乙方应承担全部法律责任和赔偿责任。

3. 若乙方未按照约定对探访人员进行管理和培训，导致探访人员出现违规行为或服务质量问题的，乙方应承担全部法律责任和赔偿责任，并及时更换违规人员。

4. 若乙方违反保密义务，泄露服务对象信息，给服务对象造成损害或引发不良社会影响的，乙方应承担全部法律责任和赔偿责任。

六、合同解除

1. 在服务期限内，如因不可抗力或政府政策调整等不可预见、不可避免的原因导致本合同无法继续履行的，双方可协商解除本合同，且互不承担违约责任。但双方应互相协助办理相关手续，并根据实际服务情况进行费用结算。

2. 若乙方未按照协议约定提供服务，经甲方多次催告后仍未改正，或出现严重服务质量问题、违反保密义务等情形，严重影响甲方公共服务目标实现的，甲方有权解除本协议，并要求乙方无条件返还已支付的合同价款。

七、争议解决

双方在履行本协议过程中如发生争议，首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

八、其他条款

1. 采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2. 未尽事宜，双方协商解决。在本合同履行过程中将双方达成的书面补充协议是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等效力。

3. 本协议自双方签字（或盖章）之日起生效，一式肆份，甲乙双方各执二份，具有同等法律效力。

甲方（签字 / 盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

乙方（签字 / 盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日