西安市救助管理站
受助人员护理照料等综合服务合同

甲方：西安市救助管理站

法定代表人/负责人：申超峰

通讯地址：长安区长兴北路 94 号

联系电话：029-84186619

乙方：陕西伍福堂养老服务有限公司

法定代表人/负责人：李静

通讯地址：西安市高陵区泾渭中路生态家园

联系电话：15353705202

甲、乙双方根据西安市救助管理站受助人员护理照料综合服务项目竞争性磋商文件要求和 陕西国信招标有限公司 出具的《中标（成交）通知书》，并经双方协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

该项目限额费用为 1200000 元/年，合同期限 1 年，成交费用 1181750 元（含税），包含三个服务内容：

1.站内照料、护理综合服务。协助提供受助人员 24 小时生活照料服务，具体包括理发，换洗衣物、被褥，做好受助人员安检、随身物品的寄存、保管、领取，针对需提供特殊照料的受助

人员，提供穿脱衣物、大小便处理、喂饭、经期处理、洗脸刷牙，开展受助区域卫生打扫等工作。

2.厨师服务。厨师需负责站内受助人员一日三餐制作，需做好洗碗、碗筷消毒、协助护理人员为受助人员打饭、留样、消杀及厨房卫生打扫等工作。

3.司机服务。在站内管理人员开展受助人员护送返乡（年使用车辆护送返乡人员约220人次）、街头救助（包含常态化的为期3个月的夏季送清凉、为期3个月的寒冬送温暖、针对24小时热线电话收到的救助需求开展应急街头救助）、接站送站（外站护送至我站受助人员由我站车辆前往火车站高铁站接收、我站工作人员乘公共交通护送受助人员返乡由我站司机负责将受助人员送至火车站）、送医救治（站内发病受助人员送医救治）等工作时，提供所需的司机服务。

二、服务期限

自 2026 年 12 月 10 日起至 2027 年 12 月 9 日结束。

三、服务费用及支付方式

1. 甲方应向乙方支付的服务费用总计人民币 1181750 元整（大写： 壹佰壹拾捌万壹仟柒佰伍拾元整 ）（含税）。此费用包含乙方提供服务所需的全部费用，包括但不限于人员工资、福利、保险、培训费用等。除此之外，甲方无需支付乙方其他任何费用。

2. 预付款：为响应政府优化营商环境相关要求，经甲乙双方

友好协商，甲方通过乙方提交的服务方案后，甲方向乙方支付本合同总价款的30%作为预付款，预付款金额总计人民币354525元整（大写：叁拾伍万肆仟伍佰贰拾伍元整）。

本合同划分为四个履约期，前述预付款为四个履约期预付款的合计金额，其中单个履约期对应的预付款金额为人民币88631.25元整（大写：捌万捌仟陆佰叁拾壹元贰角伍分）。

本合同生效后的5个工作日内，乙方应当向甲方提交符合甲方要求的管理服务方案，甲方对该方案审核通过后，以银行转账方式向乙方支付预付款，乙方提交的管理服务方案经过三次甲方审核未通过的，甲方有权单方解除本协议。

预付款支付前乙方应向甲方提供等额有效的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝支付款项且不承担任何违约责任。如乙方提交的管理服务方案未通过甲方审核，乙方应在甲方提出修改意见后的2个工作日内完成方案修订并重新提交，直至审核通过，在此期间甲方有权拒绝支付预付款且不承担任何违约责任。

3.履约期服务费：剩余合同总价款的70%，计人民币827225元整（大写：捌拾贰万柒仟贰佰贰拾伍元整），以三个月为一个履约期，按四个履约期分期结算，每个履约期结算金额计人民币206806.25元整（大写：贰拾万零陆仟捌佰零陆元贰角伍分）。

上一履约期结束后的次月，甲方根据该履约期的服务考评结果，以银行转账方式向乙方支付相应服务费用。乙方考评结果不合格时，甲方有权扣除部分履约期服务费。费用支付前乙方应向

甲方提供等额有效的增值税普通发票，否则甲方有权暂缓支付款项且不承担任何违约责任。

4.乙方明晰开具虚假发票的违法后果，乙方承诺并保证全部提供真实、合法、有效发票。如乙方违法提供虚假发票，甲方有权采取以下措施：

①有权向国家税务管理部门检举、投诉；

②有权停止向乙方支付涉票经济业务货款；

③有权要求乙方按照已提供虚假发票金额的百分之五缴纳违约金。

四、人员岗位要求与服务内容质量标准

（一）人员及岗位要求

招聘护理照料人员若干（不少于9人，合同履行过程中，根据实际情况，经甲方同意后可以调减）、厨师3名、驾驶员4名，工作人员总人数不少于16人。

（1）护理照料岗位

1.男性年龄不超过60岁，女性年龄不超过55岁。品德优良，工作责任心强，身体健康。

2.服务区全年24小时值班，男、女受助服务区各保证至少2人同时在岗，并设有1名男、女受助服务区负责人监督、协调开展日常护理工作，确保生活服务区各项工作有序开展。

3.值班人员需具备2年及以上护理照料、社会救助等相关工作经验，且有相关证书。

4. 每日在岗人员中须至少有 1 人持有消防设施操作员（中级）或以上资质证书，且至少有 1 人持有心理咨询、行为矫治、技能培训等相关专业资质证书（具备相应工作能力的从业证明材料亦可）。

（2）厨师岗位

1. 年龄 30-60 周岁（男女不限）。

2. 身体健康，无传染性疾病，有食堂、餐饮相关从业经验。上岗人员均须持有有效厨师职业资格证书（初级及以上），同时必须持有有效健康证。

3. 精通家常菜烹饪，掌握菜品营养搭配，具备面食制作实操能力。

4. 能熟练操作各类厨房设备，服从管理，责任心强。

5. 有食堂实操、管理经验，熟悉食堂运营与成本核算，能统筹厨房工作、制定食谱、管控食材与质量。

6. 掌握食品安全基础知识，熟悉厨房消防灭火器材使用方法，具备餐饮突发情况应急处置能力。

7. 品德端正，具备良好的沟通协作意识，工作责任心强。

（3）驾驶员岗位

1. 年龄：男性，55 岁以下。

2. 所有人员均需持 C1 或以上驾照。

3. 身体健康、无色盲色弱、无可能影响驾驶安全的慢性疾病。

4. 五年以上驾龄，近三年未出现重大交通事故，无不良驾驶

记录，无犯罪史。

（二）岗位职责

（1）护理照料岗位职责

1.保洁工作。①做好大厅、中庭运动场环境保洁工作；②做好受助人员生活区域、留观室、公共区域（楼道、厕所、餐厅、浴室）、各功能活动室保洁工作；③床上用品整理、更换、清洁、消毒。

2.护理工作。①为受助人员理发；②为受助人员换洗衣物；③协助受助人员洗澡；④为受助人员剪指甲；⑤为受助人员刮胡须。

3.特殊生活照料。①为需特殊照料受助人员穿脱衣物；②为需特殊照料受助人员大小便处理；③协助需特殊照料受助人员进食；④为需特殊照料女性受助人员经期处理；⑤为需特殊照料受助人员洗脸刷牙服务。

4.餐食服务。①做好每日就餐人员统计、上报工作；②负责为受助人员打饭、餐具清洗消毒；③负责餐厅环境清洁消杀等。

5.协助物品保管工作。协助站内工作人员寄存、保管、领取受助人员随身物品。

6.心理咨询及宣教工作。协助站内工作人员为站内有需求的受助人员开展心理咨询、行为矫治、技能培训及每日宣教等服务。

7.消杀工作。①协助站内工作人员做好大厅、中庭运动场消杀工作；②协助站内工作人员做好受助人员生活区域、留观室、

公共区域（楼道、厕所、餐厅、浴室）、各功能活动室消杀工作。

8. 协助送医救治工作。①协助站内工作人员开展受助人员突发疾病应急处理；②协助站内工作人员开展受助人员护送就医；③协助站内工作人员为患病受助人员喂药。

9. 协助安检工作。协助站内工作人员对进入生活服务区受助人员二次贴身安检工作。

10. 协助安全巡查工作。①做好受助人员生活服务区环境安全巡查；根据生活服务区域内受助人员身心状况及安全生产情况，每一小时至少巡查一次，巡查2人一组，并明确各自责任分工；②根据受助人员身心状况，必要情况下做好站内特殊受助人员全程陪护工作。③做好服务管理区消防设施设备巡查工作。

11. 做好每日交接班，完成各类工作日志和记录等。

12. 完成临时交办的其他相关工作。

（2）厨师岗位

1. 负责受助人员一日三餐制作、分餐、送餐，配合完成突发任务。

2. 严格按审定食谱制作餐食，不随意更改菜品，确保餐食质量。

3. 落实食材验收、库存管理（周转率≤30天），严禁使用过期食材，结合就餐人数制定原材料采购计划，控制餐饮成本。

4. 负责餐具清洗消毒、厨房卫生、下水道消杀、病媒生物防治。

5.严格执行食品留样，完整做好各项台账记录。

6.完成临时交办的其他相关工作。

岗位配套管理要求：

1.设置一人为厨师负责人，统筹厨房管理。

2.三餐原材料由单位统一定点采购；菜谱由食堂管理员与厨师负责人共同商定，厨师负责人根据就餐人数提交原材料采购计划。

3.按规定开餐时间完成餐食制作：早餐8:00-8:30、午餐12:00-12:30、晚餐18:00-18:30，开餐时间如遇调整，按单位最新要求执行；特殊情形下，餐食标准遵照单位安排落实。

4.受助人员餐食需配送至定点区域后开展分餐作业。

5.规范落实食品留样管理，食品留样留存48小时，每份留样重量≥125g；完整做好食品留样记录、餐具消毒记录、病媒生物防治、下水道消杀等台账，所有台账记录完整率均要求达到100%。

6.食品添加剂使用严格执行GB 2760标准，严禁使用目录以外的食品添加剂。

（3）驾驶员岗位

1.配合开展街头救助、护送返乡、送医等各项业务工作。

2.严格遵守单位规章制度，服从工作安排与调度。

3.妥善保管车辆，做好日常清洁与保养，避免人为损坏。

4.按单位规定位置有序停放车辆，不随意占道或违规停放。

5. 出车前、收车后需检查车辆油、水、轮胎、制动、门锁等关键部位，发现故障或异常及时上报。

6. 严格遵守交通法规，文明驾驶，确保行车过程中的人员与车辆安全。

7. 根据工作需求，积极配合临时加班任务，保障紧急工作的出行需求。

8.完成临时交办的其他相关工作。

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1.甲方对合同规定范围内乙方提供服务的质量有权随时进行监督和检查。

2.甲方定期对乙方提供各类服务所配备人员的数量及身份进行核对；对服务质量进行检查；对提供服务的各类人员有相关资质证书要求的，甲方有权随时检查。甲方在检查中，发现任何问题，有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改，相关服务人员拒不整改，或整改不到位的，甲方要求乙方更换工作人员的，乙方应在2日内无条件指派新人员进行工作，乙方限期整改不到位的或未指派新工作人员的，乙方应承担每次500元的违约责任。

3.甲方有权对乙方提供的服务进行定期考评，当考评结果未达到标准时，甲方有权要求乙方限期整改。相关服务人员拒不整改，或整改不到位的，甲方要求乙方更换工作人员的，乙方应在2日内无条件指派新人员进行工作，乙方限期整改不到位的或未

指派新人员的，乙方应承担每次500元的违约责任。

4.负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

5.根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

6.国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方的权利和义务

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.为本项目全部岗位人员购置工作服、工牌，督促工作人员上岗规范着装、佩戴工牌；每周至少召开1次例会，做好内部考勤管理，每三个月向甲方提交考勤记录。

3.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。

4.指定一位管理人员，代表乙方联系和处理服务过程中的有关具体事项。管理人员在服务期内原则上不得更换，确因不可抗力、实际困难等因素，须征得甲方书面同意后方可变更。擅自更换管理人员，甲方有权终止本合同并追究乙方的违约责任。

5.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。同时，每月15日向甲方汇报服务月报，包括但不限于月度服务总结、人员变动、重大事项处理等内容；本项目所需办公电脑设备由乙方自行配置。

6.接受行业主管管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督、检查。

7.乙方应依法与其工作人员、派驻人员依法依规建立劳动关系或合法的劳务关系、依法缴纳社保或购买相关保险、按时支付相应待遇等并承担所有法定义务，乙方工作人员在工作中发生的一切事故由乙方依法负责处理与理赔，甲方应给予必要的协助。

8.检查、核实为本次服务配备的各类服务人员的相关资质及年检换证工作，并向甲方提交相关资质文件。

9.乙方工作人员产生的责任事故由乙方依法承担相应责任，出现重大事故的，甲方有权根据乙方过错对乙方进行相应经济处罚，具体金额由双方另行约定。

10.遵守甲方相关管理规定，按照服务质量标准提供服务；若服务未达标准，甲方有权根据考核结果对乙方相应服务费用进行扣取；乙方需定期组织所招聘工作人员开展站内培训工作，提升工作人员专业能力及服务水平。

11.国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

12.在为甲方提供服务过程中，乙方可能会获取与甲方业务或其他事宜有关的保密信息。乙方将遵守中华人民共和国相关法律法规的要求，对执行业务过程中知悉的甲方的或第三方的保密信息予以保密，乙方不得向除乙方外的第三方披露保密信息且不得在未经甲方同意的情况下复制、留存任何文件报告等。保密期限永久，不因本合同的失效、解除、中止、履行完毕而影响。

六、违约责任

1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证

本合同的正常履行，针对上述乙方权利和义务条款未尽事项，务必严格按照磋商响应文件要求严格执行，确保本合同的正常履行。

2.如因乙方工作人员在履行合同过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，甲方有权向乙方追偿，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

3.乙方存在以下情形之一的，甲方有权单方解除合同，另行委托第三方服务，并要求乙方退还全部已支付款项，同步承担合同总价款30%的违约金，本合同约定的其他违约金乙方应一并承担，给甲方造成损失的，还须赔偿甲方因此受到的所有损失。

（1）乙方未经甲方书面同意擅自更换管理人员或服务人员；

（2）乙方提供服务不合格，经过整改仍不合格的；

（3）乙方拒绝履行合同义务或履行合同义务存在严重瑕疵的；

（4）乙方聘用的需要资质的服务人员无相关资质证书的；

（5）乙方未经甲方书面同意，擅自将合同内容转委托的；

（6）乙方存在其他违约行为，经甲方书面通知一次后仍违约的；

（7）乙方存在严重违法行为的；

（8）乙方提交的安全管理服务方案经过三次甲方审核未通过的；

（9）其他造成甲方重大损失的，包括负面舆论影响。

本合同下的损失包括但不限于甲方为维护合法权益支出的律师费、保全费、保全保险费等全部费用。甲方有权从付款中直接扣除违约金。

4.甲方有权在应付款项中直接扣除乙方的违约金。

5.因乙方派驻工作人员履职不到位引发安全事件的专项扣费约定：

（1）护理照料岗位事故责任及处罚标准

①因护理照料人员值守缺位、巡查不到位、履职疏忽，造成受助人员发生走失、摔伤、自残、互相伤害等一般安全事件（未造成重伤、死亡、重大舆情），每发生一起扣罚乙方人民币3000元；

②因护理照料人员值守缺位、巡查不到位、履职疏忽、严重失职，发生受助人员重伤、重大人身伤害事件的，每发生一起扣罚乙方人民币10000- 30000元，具体金额由甲方结合事故过错、损害后果予以认定；同时甲方有权视情节进一步采取限期整改、要求更换人员、考评降级；造成死亡事故的，除按本条款最高30000元扣费外，还适用本合同第七条第3款甲方单方解除合同、追索全部损失及总价款30%违约金的约定。

（2）驾驶员岗位交通事故责任及处罚标准

经交管部门出具事故认定书，认定乙方派遣驾驶员承担事故主要责任或全部责任的，按下列标准执行扣费及损失承担：

①一般交通事故（驾驶员负主责，无人员重伤、死亡，仅造

成车辆及财产损失）：每起扣罚乙方人民币500元；保险赔付范围之外产生的全部额外损失，由乙方承担。

②致人受伤交通事故（驾驶员负主责）：每起扣罚乙方人民币2000元；保险理赔不足部分，由乙方全额承担。

③致人死亡交通事故（驾驶员负主责）：每起扣罚乙方人民币5000元；乙方应赔偿甲方由此产生的全部经济损失并承担相应法律责任。

④驾驶员交通违法产生的罚款，由乙方自行确定该罚款由乙方或驾驶员个人全额承担。因乙方未及时处置交通违法，由此产生滞纳金、车辆年检受限及造成甲方其他损失的，全部责任与损失均由乙方承担。

⑤乙方驾驶员应当妥善保管、规范使用甲方车辆，严禁公车私用、转借车辆或交由无资质人员驾驶。因驾驶员过错造成车辆丢失、损毁的，修复费用、车辆贬值损失由乙方承担。

⑥乙方驾驶员出车前、收车后应对车辆进行例行安全检查，发现隐患及时向甲方报备。因未履行检查义务、隐瞒故障引发车辆损坏或安全事故的，损失由乙方承担。

⑦乙方保证派遣驾驶员驾驶证真实有效、准驾相符。驾驶员严禁酒后驾驶、毒驾、疲劳驾驶等危险驾驶行为。

⑧发生交通事故、车辆故障等突发事件，乙方驾驶员须第一时间报警、报保险并通知甲方，不得隐瞒、擅自私了。因迟报、瞒报造成保险拒赔或损失扩大的，扩大部分损失由乙方承担。

（3）厨师岗位事故责任及处罚标准

①所有厨师请假须提前向食堂管理员履行书面报备手续，经批准同意后方可休假，严禁先离岗后补假。未按规定提前报备、未经批准擅自不到岗，一律按旷工处理；旷工1天，对乙方处以500元/天扣款。乙方须提前落实请假人员顶岗工作，确保岗位人员足额到岗、正常运营；若因顶岗不到位导致在岗人员不足，按500元/天标准对乙方进行扣款。

②食堂不得存放、使用超过保质期的食品。若出现食品过期情形，被食堂管理员检查查实的，服务方每次承担500元违约金；若被市场监管等相关监管部门检查发现食品过期问题，由此产生的全部罚款、行政处罚、赔偿费用及相应法律责任，均由乙方自行承担。

③厨师未落实食品留样、餐具消杀、食材储存管理等制度，被甲方检查发现，且未造成人员身体不适后果的，每发现一次扣罚500元；因厨师管理疏漏，厨房卫生严重不达标、食材变质、生熟混放等食品安全隐患，经甲方下达整改仍未整改到位的，每起扣罚2000元。

④因厨师履职不当、食材加工处理不当、食品管理疏漏等乙方厨房岗位原因，发生受助人员轻微食物中毒、肠胃不适等情形，未出现重症、死亡后果，每起扣罚5000元，产生的救治等相关费用全部由乙方承担。

⑤因厨师严重失职，造成群体性食物中毒、人员重伤等重大

食品安全事故的，每起扣罚10000- 30000元，由甲方结合损害后果、过错程度确定扣费金额；若造成人员死亡、重大舆情，除本项最高扣费外，适用本合同第六条第3款甲方单方解除合同，乙方承担合同总价款30%违约金，并承担全部赔偿责任。

上述本条款项下的全部事故扣费、违约金，甲方于每季度履约期考评结束后进行核算，在当季度履约服务费支付时直接抵扣。本条款约定扣费为专项违约扣款，不替代合同其他条款约定的罚款、违约金、赔偿责任，多项违约情形并存时，扣费、违约金可以累加计算。

七、考评管理

每三个月进行一次管理服务全面考评，考评结果作为支付服务费的重要依据。考评满分为100分，每项总分为该项的扣分上限。80＜得分≤90分，甲方有权扣除该履约期20%的服务费；70＜得分≤80分，甲方有权扣除该履约期30%的服务费；得分≤70分为不合格，甲方有权不予支付该履约期服务费。考评内容及标准如下：

1. 工作纪律（30分）

在一个考评期内：迟到、早退每人次扣5分；脱岗、离岗、睡岗、串岗每人次扣10分；顶撞甲方工作人员、不配合甲方工作人员处理纠纷每人次扣10分。

2. 仪容仪表（10分）

在一个考评期内：着装不整洁、标识标志佩戴不齐全每人次

扣5分；留怪异发型、胡须每人次扣5分。

3.工作态度（30分）

在一个考评期内：工作敷衍塞责每人次扣10分；与他人发生冲突每人次扣10分。

4.工作能力（30分）

在一个考评期内：不熟悉安全管理业务知识与消防知识、未掌握安全管理技能与基本的消防技能、不能熟练使用消防器材每人次扣5分；未及时发现处理安全隐患每人次扣10分；未有效应对突发事件每人次扣10分；公共区域环境卫生清理不及时每次扣5分。

在一个考评期内，如发生由工作人员本人失职、脱岗漏巡、未按岗位职责履职等引发的重大责任事故（包括但不限于：火灾，爆炸，人员受伤或死亡，财产损毁，舆情事件，公安消防立案调查，受助人员擅自翻越、突破管控离站），本次考评结果直接确定为不合格，甲方有权不予支付该履约期服务费。同时，甲方将依据本合同约定及相关法律法规追究乙方相应责任。

本考评仅为履约期服务费基础扣减依据，如发生本合同第六条约定的岗位安全事故情形，除考评扣分外，另行执行专项事故扣费，两项可以同时适用。

八、纠纷解决

1.在执行本合同中发生的或与本合同有关的争议，双方应通过友好协商解决，不能通过协商解决时，双方均有权在甲方所在

地人民法院提起诉讼。

2.在诉讼期间，除诉讼争议条款外，合同其他部分继续履行。

九、合同生效及其他

1.本协议自甲乙双方法定代表人签字并加盖公章之日起正式生效。

2.本协议一式四份，甲乙双方各执二份，具有同等的法律效力。

3.如遇政策变化等不可抗力致使合同内容无法继续的，甲方应提前一个月告知乙方，甲方有权单方面解除本合同，并不需要支付任何经济补偿金。

4.本协议未尽事宜由双方另行协商，并签订补充协议。 补充协议与本协议具有同等的法律效力。

5.本合同中的通讯地址为双方互发函件确认能够接收的地址，若有变更应在变更后5个工作日内书面通知对方，否则对方按此地址送达的任何文件在发出3日后即视为送达。若发生纠纷的，该地址作为法院或仲裁机构寄发相应法律文件的送达地址，因一方预留地址有误或变更通讯地址而未通知对方的，对方、法院或仲裁机构按原地址发出通知或文件3日后，视为已送达。各方通过电子送达的，一经发出即视为送达成功。

甲方（盖章）：西安市救助管理站

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期：2026年11月25日

乙方（盖章）：陕西福堂养老服务有限公司

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期：2026年11月25日