全县敬老院集中供养特困人员
住院陪护服务协议书

甲方（采购人）：紫阳县民政局

统一社会信用代码：11610924016054445X0

法定代表人：　李晓华

联系电话：　13772967778

联系地址：　陕西省安康市紫阳县城关镇东城门 28 号

乙方（服务提供方）：紫阳县颐和康养服务中心

统一社会信用代码：52610924MJU852354F

法定代表人：叶良田

联系电话：13186270777

联系地址：陕西省安康市紫阳县城关镇紫邑新城 7 幢 1 单元 2 层 201 室

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用原则的基础上，就甲方委托乙方为全县敬老院集中供养特困人员提供住院陪护服务事宜，经友好协商，达成如下协议，以资共同遵守。

第一条 定义与释义

1、服务对象

本协议所称"服务对象"，是指经甲方确认的全县敬老院集中供养特困人员，具体名单以甲方书面通知及确认的服务对象名册为准。

2、住院陪护

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

本协议所称"住院陪护"，是指乙方根据甲方或敬老院的通知，指派陪护人员在服务对象住院期间提供的生活照料、安全陪护及相关辅助服务。

3、服务日

本协议所称"服务日"，是指乙方陪护人员实际到岗提供服务且经甲方或敬老院确认的自然日，包括工作日、休息日及法定节假日。

4、敬老院及指定医疗机构

本协议所称"敬老院"，是指甲方管辖范围内承担集中供养特困人员照护职责的敬老院；"指定医疗机构"是指服务对象住院治疗所对应的医疗机构，包括但不限于甲方书面指定的公立医院及其他经甲方认可的医疗机构。

第二条 服务范围及要求

1、住院期间生活照料及陪护服务

乙方应为住院期间的服务对象提供日常的生活照料及全程陪护，包括但不限于：协助饮食、饮水；协助排便、排尿及排泄物清理；协助更衣、洗漱、口腔清洁及个人卫生；整理床单位及病室物品。生活照料应尊重服务对象的个人习惯和合理意愿，做到及时、耐心、细致。

2、入院、出院及院内转科衔接服务

乙方应指派陪护人员协助服务对象办理入院手续、出院手续及院内转科的相关衔接事宜，包括与医护人员的沟通对接、病区转移过程中的陪护及照料，确保服务对象在入院、出院及转科过程中的安全与连续性。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

3、就医过程中的陪同服务

乙方陪护人员应陪同服务对象完成必要的检查项目，包括但不限于影像学检查、检验标本采集、功能检查等，并负责取送检验报告、检查结果及相关医疗文书资料。

4、采购人书面通知的其他相关服务

甲方或敬老院可根据实际需要，以书面形式（含电子邮件、微信工作群通知等可追溯方式）通知乙方提供与住院陪护相关的其他服务，乙方应予以配合落实。该等书面通知构成本协议服务范围的临时延伸，乙方不得以未列入本协议为由拒绝执行。

5、医疗护理行为的排除及专业服务边界

乙方陪护人员提供的服务仅限于生活照料及辅助性陪护，不得实施任何医疗护理行为及专业诊疗行为，包括但不限于给药、注射、输液、换药、导尿、鼻饲、吸痰、伤口处理等。如需实施上述医疗护理行为，应由具备相应资质的医护人员依法实施，乙方不得以任何名义实施或变相实施医疗护理行为。

6、禁止实施的医疗及专业护理行为

乙方陪护人员严禁实施以下行为：（一）进行注射、输液、输血、换药、导尿、吸痰、鼻饲等医疗护理操作；（二）擅自调整医疗设备或处理医疗管路；（三）对服务对象的病情作出诊断或治疗建议；（四）其他应由具备资质人员实施的医疗及专业护理行为。

7、二十四小时连续陪护

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（1）服务对象住院期间，乙方应提供每日二十四小时不间断的连续陪护服务。除本协议另有约定外，陪护服务不得以夜间休息、用餐时间、交接班等任何理由出现服务空档。

（2）陪护人员应在服务对象所在病房或医疗区域内持续在岗，不得擅自离开服务对象视线范围或脱离岗位。

（3）陪护人员不得擅自离岗、脱岗，不得私自安排他人顶替岗位。确需离岗的，应按照本协议第五条第 5 项的规定办理请假及交接手续。

（4）夜间陪护应保持陪护人员在岗，密切关注服务对象病情变化及异常情况，定时查看服务对象生命体征及卧位安全，及时回应服务对象的呼叫及需求。重点时段（包括但不限于清晨、夜间、用餐时段、诊疗处置前后）应加强巡视和照护，防止跌倒、坠床、走失、自伤等意外事件发生。

（5）因陪护人员请假、突发疾病或其他原因导致陪护岗位出现空缺的，乙方应立即启动替补机制，安排合格的替补陪护人员到岗，不得因人员调配延误导致陪护服务中断或缺失。

（6）交接班时，交接双方应共同确认服务对象状况及注意事项，并签署交接记录。交接记录应注明交接时间、双方姓名及交接事项。因交接不清或交接记录不实导致服务对象发生损害的，由乙方承担相应责任。

第三条 服务期限及服务地点

1、服务期限

本协议服务期限自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 9 月

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

30 日止。

2、服务地点

本协议项下服务地点为甲方范围内各敬老院对应的指定医疗机构，包括但不限于各县级公立医院、乡镇卫生院及其他服务对象住院治疗的合法医疗机构。具体服务地点以甲方或敬老院的派单通知为准。

第四条 服务需求提出与派单

1、服务需求提出主体

敬老院或甲方指定联系人均可向乙方提出服务需求。服务需求的提出可采用书面通知、电话通知、微信工作群通知等可追溯的方式。

2、乙方接单及派员要求

乙方接到服务需求通知后，应及时确认接单，并根据通知要求合理调度陪护人员。乙方应确保指派陪护人员与服务对象性别、身体状况及照护需求相匹配。

3、到岗时限

乙方应在接到服务需求通知后于 3 小时内指派陪护人员到达指定医疗机构报到，并立即开展陪护服务。乙方不得以交通、人员调配等任何理由拖延到岗时间。

4、服务需求变更与取消

服务需求提出后，因服务对象病情变化、转院、出院等原因需变更或取消服务需求的，敬老院或甲方指定联系人应及时通知乙方，乙方应予以配合。已产生的服务费用按实际服务情况结算。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

5、紧急服务需求的响应

对于服务对象突发疾病、病情急剧加重等紧急情况，乙方在接到通知后应立即响应，并在最短时间内（不超过1小时）安排陪护人员到岗，不得以常规到岗时限为由拒绝或延迟紧急派单。

第五条 陪护人员配置及服务安排

1、陪护人员配置原则

乙方应建立充足的陪护人员储备库，确保能够及时响应各敬老院及医疗机构的陪护服务需求。陪护人员的配置应遵循专业匹配、数量充足、动态调整的原则。

陪护服务实行一名服务对象原则上一名陪护人员的配置模式。甲方、敬老院或指定医疗机构可根据服务对象的实际状况和护理难度，提出调整配置人数的建议，经甲方书面确认后执行。

2、陪护人员动态调整

甲方及敬老院有权根据服务对象病情变化、住院人数增减及各医疗机构实际工作需要，要求乙方动态调整陪护人员数量及人员安排，乙方应在接到通知后按要求完成人员调整。

3、全天候值班及紧急联系人制度

乙方应建立全天候（24小时）值班制度，并指定紧急联系人，确保甲方、敬老院及各医疗机构在任何时间均可与乙方就陪护服务事项取得有效联系。乙方紧急联系人及联系方式应书面报送甲方备案。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

4、交接班及连续陪护安排

乙方应合理安排陪护人员的交接班，确保交接班过程无缝衔接。交接班时，交班人员应向接班人员完整、准确地说明服务对象的病情状况、注意事项、已实施的生活照料内容及其他需要关注的事项，并如实填写交接记录。交接班记录须经双方陪护人员签字确认。

5、陪护人员临时请假及离岗管理

陪护人员因特殊情况确需临时请假或离岗的，应提前向乙方管理人员申请，由乙方安排替岗人员到岗后方可离岗。乙方应在确保陪护服务不中断的前提下批准请假申请。严禁陪护人员在未办理请假手续且无替岗人员到岗的情况下擅自离岗。

第六条 陪护人员资格、审查与备案

1、合法用工身份

乙方应保证其指派的所有陪护人员均具有中华人民共和国合法用工身份，与乙方存在合法有效的劳动关系或劳务关系，乙方应依法与陪护人员签订书面劳动合同或劳务协议。

2、健康证明及适任条件

乙方应保证陪护人员身体健康，持有有效的健康证明，无不适宜从事陪护服务的传染性疾病、精神疾病或其他影响履行陪护职责的疾病情形。陪护人员应具备与服务内容相适应的体能条件和照护能力。

3、岗前培训要求

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

乙方应对陪护人员进行系统的岗前培训，培训合格后方可上岗。岗前培训内容应包括但不限于：服务规范及礼仪、老年人及病患照护基本知识、陪护服务操作规程、服务对象权益保护、职业道德及保密要求等。

4、基础照护、应急处置及安全管理培训

乙方应对陪护人员进行基础照护技能、应急处置流程、安全管理规范的专项培训，确保陪护人员具备辨识服务对象病情异常变化、应对突发事件、防范安全风险的基本能力和意识。

5、陪护人员备案材料

乙方应在首次派出陪护人员前，向甲方提交陪护人员名册及以下备案材料：（一）陪护人员身份证明复印件；（二）健康证明复印件；（三）岗前培训记录；（四）甲方需要的其他材料。

6、医疗护理及康复等专业行为的资质要求

涉及医疗护理、康复治疗等专业行为的，乙方不得指派普通陪护人员实施，须由具备相应执业资质的专业技术人员依法实施。如甲方或医疗机构认为某项服务需要专业资质人员实施的，乙方应予以配合安排。

第七条 紧急事件处置及报告

1、突发疾病处置

遇服务对象突发疾病或病情急剧加重，陪护人员应立即采取合理应急措施，同时立即呼叫医护人员实施急救，并配合医护人员开展救治工作。不得擅自搬动或处理不适于移动

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

的服务对象。

2、走失、坠床及意外伤害处置

发现服务对象走失的，陪护人员应立即报告医护人员和敬老院负责人，并协助在医疗机构范围内查找，必要时配合报警处理。发生坠床、意外伤害的，陪护人员应立即查看服务对象状况，呼叫医护人员检查伤情，并协助进行后续处理。

发生紧急事件时，陪护人员应优先保障服务对象生命安全，立即实施合理救助，及时隔离风险源，采取必要措施控制事态发展，防止损害扩大。紧急事件发生后，陪护人员应立即报告所在医疗机构医护人员，并同步报告敬老院负责人及乙方紧急联系人，不得迟报、瞒报、漏报。

第八条 服务记录及资料管理

1、服务记录内容

乙方应如实、完整地记录每名陪护人员的每日服务情况，包括但不限于：服务对象姓名、服务日期、陪护人员姓名、服务时段、服务内容及执行情况、服务对象的异常情况及处理措施等。

2、考勤记录

乙方应建立陪护人员的考勤制度，如实记录每名陪护人员的到岗时间、离岗时间及每日实际服务时长。考勤记录应经陪护人员签字确认，并留存备查。

3、陪护确认单

每名服务对象住院陪护服务结束后，乙方应制作陪护确认单，载明服务对象姓名、住院医疗机构、住院期间、实际

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

陪护天数、陪护人员姓名等信息。陪护确认单应经敬老院负责人或甲方指定联系人签字确认，作为费用结算的重要依据。

4、服务对象入住及实际服务天数记录

乙方应按照甲方统一要求，逐日统计服务对象住院及实际接受陪护服务的人数、天数，形成服务对象入住及服务天数统计表，并按时报送甲方确认。

5、陪护人员交接记录

陪护人员交接班时应填写交接记录，注明交接时间、交接双方姓名、服务对象状况、注意事项及已实施的服务内容。交接记录应妥善保存备查。

6、资料真实性及完整性要求

乙方提供的全部服务记录、考勤记录、陪护确认单、统计报表及其他资料应真实、准确、完整，不得虚报、瞒报、漏报或伪造。乙方对服务记录的真实性承担法律责任。乙方应按甲方的要求定期或随时提交相关服务记录及资料供审核。

第九条 甲方的权利与义务

1、甲方提出服务需求及调整服务安排的权利

甲方有权根据全县敬老院集中供养特困人员的住院陪护需求，向乙方提出服务需求，并要求乙方按照本协议约定的时限和标准提供服务。甲方有权根据实际工作需要，合理调整服务安排。

2、甲方监督、检查及考核的权利

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

甲方有权对乙方的服务提供过程进行监督、检查及考核，包括但不限于对陪护人员到岗情况、在岗状态、服务质量、服务标准执行情况等进行检查，并依据检查结果作出相应处理。

3、甲方要求乙方更换陪护人员的权利

甲方或敬老院发现陪护人员不符合本协议约定的资格条件、不适合继续提供陪护服务或存在不当行为的，有权书面要求乙方予以更换，乙方应在收到通知后 24 小时内完成更换。

4、甲方要求乙方整改及提交书面反馈的权利

甲方对乙方服务中存在的问题有权发出整改通知，要求乙方限期整改。乙方应按照甲方的整改要求完成整改，并向甲方提交书面整改反馈。

5、甲方委托敬老院、第三方机构及医疗机构开展评价的权利

甲方有权委托敬老院、第三方评估机构或相关医疗机构，对乙方的服务质量及陪护人员的服务表现进行评价，评价结果作为考核和费用结算的依据之一。

6、甲方开展审计、监督、绩效评价及资料核查的权利

甲方有权对本协议项下的服务费用、服务记录、人员管理、用工情况等开展审计、监督、绩效评价及资料核查，乙方应无条件予以配合。甲方核查发现问题的，有权要求乙方限期整改并追究相应责任。

7、甲方提供必要协作及服务信息的义务

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

甲方及敬老院应提供必要的协作，包括及时向乙方传达服务需求、提供服务对象的基本信息及相关注意事项、协调乙方与医疗机构之间的工作衔接等。

第十条 乙方的权利与义务

1、乙方按约提供二十四小时全程陪护服务

乙方应按照本协议约定及甲方的服务需求，组织陪护人员为服务对象提供二十四小时全程陪护服务，确保服务不中断、不缺失、不打折扣。

2、乙方负责陪护人员招聘、管理、培训及调度

乙方应自行负责陪护人员的招聘、录用、日常管理、岗前培训和在岗培训、人员调度及考核奖惩等工作，建立健全陪护人员管理制度，确保陪护服务规范有序。

3、乙方承担劳动关系及用工风险

乙方系陪护人员的用人单位，应依法履行用人单位义务，与陪护人员签订劳动合同或劳务协议，按时足额支付劳动报酬，依法缴纳社会保险等。陪护人员与乙方之间因劳动关系引起的一切争议和纠纷，均由乙方自行承担，与甲方无关。

4、乙方建立全天候值班及紧急联系人制度

乙方应建立二十四小时值班制度，并指定紧急联系人及备用联系人，确保紧急情况下甲方和敬老院能够第一时间联系到乙方管理人员。

5、乙方保证陪护人员持续在岗

乙方应通过合理的人员储备和调度安排，确保陪护服务

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

过程中陪护人员持续在岗，不得出现陪护空缺或擅离职守的情况。

6、乙方及时更换不适任或无法履职的陪护人员

乙方应主动关注陪护人员的健康状况、精神状态和工作能力，对不适应陪护工作、无法正常履职、被甲方要求更换或经考核不合格的陪护人员，应在规定时限内予以更换。

7、乙方配合甲方监督、检查、考核及审计

乙方应无条件配合甲方及甲方委托机构开展的监督、检查、考核、评价、审计及资料核查工作，如实提供相关材料和信息。

8、乙方不得转包、违法分包或擅自变更服务主体

乙方不得将本协议项下的全部或部分服务转包给第三方，不得以任何形式违法分包，不得擅自变更服务主体。乙方组织管理下的陪护人员提供服务，不视为转包或分包。

9、乙方不得虚报服务人数、服务天数及服务记录

乙方应如实报告服务人数、服务天数及服务内容，不得虚报、多报、重复申报，不得伪造或变造服务记录及其他结算资料。

10、乙方不得以服务对象身份、疾病状况或甲方管理职责减轻自身责任

乙方不得以服务对象属于特困人员、存在基础疾病、病情复杂或甲方及敬老院承担管理职责等任何理由，主张免除或减轻其在服务过程中应承担的赔偿责任和违约责任。

第十一条 月度考核与季度考核

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

1、月度考核安排

甲方按月（以自然月为周期）对乙方当月的服务情况进行月度考核。月度考核由甲方或其委托的敬老院、第三方机构在当月服务期间或次月初进行。

2、季度考核安排

甲方按季度（以一个季度为周期）对乙方本季度的服务情况进行季度考核。季度考核综合当季度各月月度考核结果及相关评价形成。

3、甲方确定考核时间、考核次数及考核方式

考核的具体时间、次数、方式由甲方根据实际工作需要确定。甲方可采用现场检查、资料审阅、问卷调查、电话回访、数据分析等一种或多种方式实施考核。乙方应按照甲方确定的考核安排予以配合。

4、服务质量考核指标

服务质量考核指标包括但不限于：（一）陪护人员到岗率及在岗率；（二）二十四小时全程陪护执行情况；（三）生活照料服务规范程度；（四）紧急事件的处置及报告时效；（五）服务记录的真实性、完整性和及时性；（六）敬老院、医疗机构和服务对象及其亲属的满意度。（七）其他甲方认为有必要的。

5、考核结果与费用结算的关联

月度考核及季度考核结果作为服务费用结算的重要依据。甲方有权依据考核结果按照本协议第十六条关于违约责任和费用结算的约定扣减相应服务费用。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

6、乙方对考核结果的整改及反馈

乙方应根据考核结果对存在的问题进行整改，并在收到考核结果后 5 日内向甲方提交书面整改方案和整改情况反馈。整改期间，乙方应保障陪护服务的正常提供，不得因整改影响服务对象的照护需求，不得出现陪护空缺、服务降级或服务中断。乙方在整改期限内未完成整改或整改后仍不达标的，甲方有权按照本协议关于违约责任的约定追究乙方违约责任。情节严重的，甲方有权解除本协议。

第十二条 服务费用及计价方式

1、服务单价

本协议项下住院陪护服务单价为人民币 190 元/人/天（大写：壹佰玖拾元 每人每天）。该单价为综合单价，包含陪护人员的劳动报酬、社会保险、交通补贴、伙食补贴、管理费用、利润、税费及本协议项下全部服务内容乙方所需的一切费用。

2、按实际入住并接受服务人数结算

本协议项下服务费用以实际入住指定医疗机构并实际接受陪护服务的服务对象人数为结算基数。仅为在册但未实际发生住院陪护服务的人员，不产生服务费用。

3、按实际服务天数结算

服务费用按实际服务天数计算。实际服务天数以陪护人员实际到岗提供服务且经甲方确认的服务天数为准。不足一天的，按实际服务时长折算为天数（服务时长满 12 小时按一天计算；不满 12 小时按半天计算）。本协议约定按天

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

计算的，即按照一个自然日计算，每日为二十四小时。

4、服务单价包含的费用范围

本协议约定的服务单价为全费用综合单价，已包含提供服务所需的全部费用。除本协议另有明确约定外，甲方无需另行支付任何其他费用。

5、未实际发生服务的费用不予结算

因服务对象提前出院、转院、取消陪护需求等任何原因导致陪护服务未实际发生的，该部分费用不予结算。乙方不得以已派出陪护人员或已作出服务准备为由要求甲方支付未实际发生服务的费用。

6、未经甲方确认服务的费用不予结算

未经甲方或敬老院确认的服务，包括但不仅限于乙方擅自增加的服务人员、乙方擅自延长实际服务天数、未按派单通知提供服务所产生的费用，甲方不予结算。乙方应在提供每一项服务前确保已经获得了相应的确认。

7、项目总价控制

本协议项目中标总价为人民币 4410000 元（大写：肆佰肆拾壹万元整）。项目总价为乙方在本协议项下全部服务费用的最高上限金额。

乙方在本协议项下累计结算费用不得超过项目总价。超过项目总价的部分，甲方有权不予支付，且不构成甲方违约。乙方应在接近项目总价上限时及时告知甲方。

第十三条 费用结算

1、按季度结算

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

本协议项下服务费用按季度结算，每季度终了后7日内，双方完成上一季度服务费用的结算。

2、乙方提交季度结算资料

乙方应在每季度终了后7日内，向甲方提交上一季度的完整结算资料，包括：（一）季度服务清单及实际服务人数统计表；（二）服务对象住院陪护确认单；（三）陪护人员考勤记录；（四）服务记录汇总；（五）经确认的月度及季度考核结果；（六）甲方要求提供的其他结算资料。

3、服务清单及实际服务人数确认

乙方提交的服务清单及实际服务人数统计表，应经敬老院负责人或甲方指定联系人签字确认后，方可作为结算依据。

4、考勤记录及陪护确认单确认

乙方提交的考勤记录应经陪护人员本人签字，陪护确认单应经敬老院负责人或甲方指定联系人签字确认。未经确认的考勤记录及陪护确认单，不作为结算依据。

5、月度考核及季度考核结果确认

季度结算应结合当季度各月月度考核结果及季度考核结果。甲方根据考核结果按照本协议第十六条的约定对结算费用进行相应扣减。

6、甲方审核及结算确认

甲方在收到乙方提交的完整结算资料后15个工作日内完成审核，对符合结算条件的费用予以确认。乙方对甲方审核结果有异议的，应在收到审核结果后五日内提出书面说

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

明。

7、扣减费用的计算与执行

甲方根据本协议约定的考核扣减、违约扣减及其他应扣减事项，在季度结算费用中予以扣除。扣减后的费用为当季度实际应支付的服务费用。

8、结算争议期间无争议部分的支付

双方对结算费用存在争议的，不影响对无争议部分费用的结算支付。甲方应在结算确认后 7 日内支付无争议部分的服务费用，争议部分待协商一致或依法解决后另行处理。

9、结算资料不完整或不符合要求的处理

乙方提交的结算资料不完整、不符合要求或存在疑义的，甲方有权要求乙方补充、更正或作出书面说明。乙方应在收到通知后 7 日内予以补充完善。逾期未补充的，甲方有权暂缓结算该部分费用，由此产生的后果由乙方承担。

第十四条 安全管理、保险及损害赔偿

1、乙方安全管理责任

乙方应建立健全安全管理制度，对陪护人员进行安全教育及培训，落实安全管理措施，防范安全事故的发生。乙方应对服务过程中的安全管理工作承担全部责任。

2、乙方为服务人员办理相关保险

乙方应依法为陪护人员办理工伤保险，并购买雇主责任险或意外伤害保险。保险费用由乙方自行承担，不得转嫁给甲方。

3、服务人员工伤及用工事故责任

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

陪护人员在提供服务过程中发生工伤或用工事故的，由乙方依法承担全部工伤保险责任及用工事故责任，甲方不承担任何责任。

因乙方的过错（包括故意或过失）导致服务对象发生人身损害的，由乙方承担全部损害赔偿责任。乙方不得以服务对象为特困人员、存在基础疾病、医疗机构管理职责等为由主张免除或减轻赔偿责任。

因乙方陪护人员故意或过失导致甲方、敬老院、医疗机构财产损失的或导致任意第三人人身或财产损害的，乙方应承担赔偿责任。

发生安全事故的，乙方应先行采取措施实施救助，防止损害扩大，先行救助产生的费用，由乙方承担。乙方不得以责任未认定为理由拒绝或拖延救助。发生损害事故后，乙方应积极通过保险理赔途径进行赔付。保险理赔不足以覆盖全部损失的，由乙方承担不足部分的赔偿。

第十五条 服务对象权益保护

乙方应确保服务对象在接受陪护服务过程中的人身安全，采取必要的防护措施，防止各类安全事故及人身侵害事件的发生。

乙方及陪护人员应尊重服务对象的人格尊严、个人隐私和合法权益，不得歧视、侮辱、谩骂、恐吓服务对象，不得侵犯服务对象的合法权益。

严禁乙方陪护人员以任何理由限制服务对象的人身自由，包括但不限于捆绑、锁闭、禁闭、非法拘禁等方式。确

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

因安全需要须采取保护性约束措施的，须由医护人员依法决定并实施。

乙方陪护人员不得擅自占有、使用、处分服务对象的个人财物，不得窃取、挪用或侵占服务对象的物品和财产。

第十六条 违约责任

1、违约责任的一般约定

（1）乙方不履行本协议义务或者履行义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。本协议就具体违约情形约定违约金的，按约定标准支付违约金；违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方还应当就不足部分另行赔偿。

（2）甲方因乙方违约造成的损失，包括但不限于：另行安排陪护服务的替代服务费用、重新采购或临时雇佣产生的费用、人员调配及核查管理支出，以及为实现债权支出的合理费用（含诉讼费、保全费、律师费、公证费、鉴定费等），以上述损失以乙方订立本协议时能够预见到或者应当预见到的范围为限。

（3）本协议所称"不予结算""扣减服务费用"，系根据实际履约情况核定应结算的服务费用，属于费用结算安排；违约金系乙方就违约行为另行承担的金钱责任。二者可以同时适用，但乙方同一违约行为已承担赔偿责任的，甲方不得就同一损失重复主张。

2、乙方违约责任的具体情形

（1）未按时派员到岗的违约责任

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

乙方未按本协议第四条约定的时限派员到岗的，每延迟1小时（不足1小时按1小时计算），向甲方支付违约金人民币100元；延迟超过6小时仍未到岗的，甲方有权另行安排其他服务方或者由敬老院临时安排人员提供替代服务，由此产生的费用由乙方承担。

（2）未提供二十四小时全程陪护的违约责任

经甲方查实存在陪护空缺或者中断的，空缺或者中断当日（时段）的服务费用不予结算，并按每人每次向甲方支付违约金人民币1000元。月度累计空缺或者中断达到1次的，甲方有权要求乙方专项整改，并在季度考核中作出不合格评价；累计达到3次或者单次空缺、中断时间超过12小时的，甲方有权按照本协议第十七条约定解除本协议。

（3）缺岗、迟到、早退、擅自离岗及私自安排他人顶替的违约责任

陪护人员发生缺岗、迟到、早退或者擅自离岗、脱岗，或者未经批准私自安排他人顶替岗位的，未实际服务时段对应的费用不予结算，并按人民币100元/次向甲方支付违约金；因此造成服务对象损害或者紧急事件处置延误的，乙方还应承担相应赔偿责任。当月累计发生　　次以上的，甲方有权要求乙方整改；情节严重的，甲方有权按照本协议第十七条约定解除本协议。

（4）未及时更换陪护人员的违约责任

乙方未按本协议第九条第三项约定的时限更换陪护人员的，每逾期一日向甲方支付违约金人民币200元；逾期超

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

过 3 日的，甲方有权书面通知乙方后，从应付服务费用中直接抵扣相应违约金及损失。

（5）指派不符合资格条件或者未按规定备案的陪护人员的违约责任

乙方指派不具备本协议第六条约定资格条件、未按规定提交备案材料或者未完成岗前培训、健康检查的陪护人员上岗的，按人民币 500 元/次向甲方支付违约金，并应在甲方要求的期限内更换为合格人员；因此造成服务对象损害或者其他损失的，乙方承担相应赔偿责任。

（6）违反医疗护理行为禁止性规定的违约责任

乙方陪护人员违反本协议第二条、第六条约定，实施给药、注射、输液、换药、导尿、鼻饲、吸痰、伤口处理等医疗护理行为或者诊疗行为的，按人民币 1000 元/次向甲方支付违约金，甲方有权要求乙方立即停止相关行为并更换陪护人员；因此造成服务对象人身损害的，由乙方承担全部损害赔偿责任；情节严重的，甲方有权按照本协议第十七条约定解除本协议，并将有关线索移交卫生健康等有关主管部门依法处理。

（7）紧急事件迟报、瞒报、漏报或者处置不当的违约责任

发生本协议第七条规定的紧急事件，乙方陪护人员迟报、瞒报、漏报，或者未按规定采取应急措施、配合救治，致使损害发生或者扩大的，按人民币 1000 元/次向甲方支付违约金，并承担由此造成的损害赔偿责任；情节严重的，甲

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

方有权按照本协议第十七条约定解除本协议。

（8）服务质量不达标的违约责任

经检查或者考核证实乙方服务质量未达到本协议约定服务标准的，按人民币 500 元/次向甲方支付违约金，并限期整改；甲方有权依据本协议第十一条第五项、第十三条的约定，根据考核结果扣减相应服务费用。服务质量严重不达标或者经整改仍不合格的，甲方有权另行安排替代服务（费用由乙方承担），或者按照本协议第十七条约定解除本协议。

（9）服务记录不实的违约责任

乙方服务记录、考勤记录、陪护确认单、统计报表及其他资料不实或者弄虚作假的，不实部分对应的服务费用不予认定、不予结算，并按不实费用的 3 倍向甲方支付违约金；构成骗取服务费用的，按照本款第（十）项处理。

（10）虚报服务人数或者骗取服务费用的违约责任

乙方虚报服务人数、虚增服务天数、伪造服务记录或者以其他不正当手段骗取服务费用的：骗取的费用不予结算，甲方已支付的，乙方应当全额返还；乙方另按骗取金额的 3 倍向甲方支付违约金。骗取金额较大或者情节严重的，甲方有权解除本协议，并将有关线索移交财政、公安等有关机关依法处理。

（11）擅自转包、违法分包或者变更服务主体的违约责任

乙方未经甲方书面同意转包、违法分包或者擅自变更服务主体的，相关转包、分包、变更行为无效，甲方有权立即

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

解除本协议；乙方应向甲方支付本协议项目总价 5%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。涉及违反招标投标、政府采购监督管理规定的，甲方有权向有关监督管理部门报告，乙方依法承担相应法律责任。

（12）侵害服务对象权益的违约责任

乙方或者其陪护人员侵害服务对象人身、财产权益的，乙方依法承担赔偿责任，并按人民币 500 元/次向甲方支付违约金；甲方有权要求乙方更换相关陪护人员并禁止其继续从事本协议项下服务工作。情节严重或者造成重大安全事故、不良社会影响的，甲方有权按照本协议第十七条约定解除本协议，并移交有关主管部门依法处理。

（13）未依法办理保险的违约责任

乙方未按本协议第十四条约定为陪护人员办理工伤保险并购买雇主责任险或者意外伤害保险的，应在甲方书面通知后 3 日内补办，并按人民币 500 元/次向甲方支付违约金；期间发生工伤、用工事故或者损害赔偿的，由乙方承担全部责任，保险理赔不足部分由乙方自行承担，不得转嫁给甲方。

（14）拒不配合监督、检查、考核及审计的违约责任

乙方无正当理由拒不配合甲方及甲方委托机构实施的监督、检查、考核、评价、审计，或者拒绝提供相关材料、信息的，按人民币 1000 元/次向甲方支付违约金，并限期改正；情节严重或者经要求仍不改正的，甲方有权按照本协议第十七条约定解除本协议。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（15）未建立值班制度或者紧急联系人失联的违约责任

乙方未按本协议第五条第三项、第十条第四项约定建立二十四小时值班制度、指定紧急联系人并书面报送甲方备案，或者值班电话、紧急联系人无法取得联系的，按人民币500元/次向甲方支付违约金；因此导致服务需求无法及时传达或者紧急事件处置延误的，乙方承担相应赔偿责任。

（16）无正当理由拒绝接单或者擅自停止、中断服务的违约责任

乙方无正当理由拒绝或者迟延确认接单，或者擅自停止、中断提供服务的，按人民币500元/次向甲方支付违约金；因此导致甲方另行安排替代服务（费用由乙方承担）或者造成服务对象损害的，乙方承担相应费用及赔偿责任；情节严重的，甲方有权按照本协议第十七条约定解除本协议。

（17）逾期整改的违约责任

乙方未在甲方规定的整改期限内完成整改，或者整改后仍不达标的，按人民币 200 元/日向甲方支付违约金；逾期超过 5 日的，甲方有权另行安排替代服务（费用由乙方承担），或者按照本协议第十七条约定解除本协议。

第十七条 合同解除与终止

1、甲方单方解除合同的情形

有下列情形之一的，甲方有权书面通知乙方解除本协议：（一）乙方在招投标或履约过程中提供虚假材料的；（二）乙方不具备或丧失提供服务所需的资质、许可、人员等履约条件；（三）乙方擅自转包、违法分包或实质性变更服务主

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

体的；（四）乙方提供虚假材料、虚报服务人数、虚构服务记录或骗取服务费用的；（五）发生重大安全事故或严重侵害服务对象权益的；（六）乙方造成重大社会不良影响的；（七）乙方连续或多次未达到服务标准，经整改后仍无效的；（八）法律法规规定的其他甲方可以解除协议的情形。

2、合同解除或终止后的服务交接

本协议解除或终止后，乙方应按照甲方的要求在15日内完成服务交接，包括移交全部服务记录、资料及文件，办理在服务对象的陪护交接手续。乙方不得以费用未结清为由拒绝或拖延交接。

3、合同解除或终止后的责任承担

本协议解除或终止后，本协议中违约责任、保密义务、争议解决条款仍然有效。因一方违约导致协议解除的，违约方应承担相应的违约责任和赔偿责任。

第十八条 不可抗力

不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、战争、疫情、重大公共卫生事件、政府行为及法律法规变化等。

发生不可抗力导致服务无法正常提供的，乙方应在条件允许范围内尽力维持基本服务或采取替代性服务方案。不可抗力导致服务中断期间的费用，由双方协商确定。

第十九条 争议解决

因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方应首先通过友好协商解决。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

争议解决期间，除争议事项外，双方应继续履行本协议的其他条款。因争议导致服务中断的，乙方应采取措施保障服务对象的基本照护需求。

协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第二十条 合同的生效、文本与份数

本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本协议一式 4 份，甲方执 2 份，乙方执 2 份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2026 年 9 月 28 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2026 年 9 月 28 日