

海口市秀英区民政局
社区居家养老服务委托管理合同

项目编号：HNMY2022-037

项目名称：秀英区社区居家养老服务项目

合同编号：MY2022-011

甲方：海口市秀英区民政局

乙方：海南康顺社工服务中心

签订日期：2022年9月19日



甲方：海口市秀英区民政局

乙方：海南康顺社工服务中心

根据《中华人民共和国民法典》的有关规定，甲乙双方按照平等互利和诚实守信的原则订立本合同。依据本合同，甲方与乙方依法建立民事委托代理关系，乙方因承担甲方外包业务使用的各类人员，与甲方不存在劳动关系，乙方承担用人主体相应的管理职责和义务。约定如下：

一、服务内容

甲方通过政府购买服务的方式，确定乙方作为秀英区居家养老服务机构。为具有秀英区常住户口、居住在秀英辖区内的居家养老的60周岁以上老人提供居家上门服务。

二、服务对象

(一) 每月补贴500元(20个小时，每小时25元)对象：

1. 60周岁以上的城乡特困老年人；
2. 60周岁以上身边无子女照顾的市级以上“孤老”劳动模范和优抚对象等困难老年人；
3. 70周岁以上享受低保的独居、空巢、失独家庭、无法定赡养人(含法定义务人无履行义务能力)的特殊家庭老年人。

(二) 每月补贴250元(10个小时每小时25元)对象：

1. 60周岁以上享受低保或低收入的孤寡、无法定赡养人(含法定义务人无履行义务能力)的特殊家庭老年人；
2. 80岁以上生活能力弱的独居、空巢的高龄老年人；



三、服务范围和服务期限

1、海口市秀英区辖区范围。

2、2022年10月01日至2023年09月30日

四、服务项目

为居家老年人提供生活照料、文化娱乐、医疗保健、精神慰藉、信息咨询等各种服务需求的活动，具体服务项目见《海口市社区居家养老服务政府资助标准》

五、服务方式

由乙方安排具体服务人员，上门为老年人提供居家服务。

六、服务补贴的计算与支付

本合同服务补贴以产生实际工时量为发放标准，采取实报实销的形式进行发放。每工时服务费用为25元。根据居家养老相关政策规定，甲方对20个工时无偿服务的对象给予每人每月补贴500元，对10个工时无偿服务服务对象给予每人每月补贴250元。居家养老服务补贴按月支付，以每个月（实际服务工时乘以25元/工时）进行结算，双方签订本合同之日起1年内，合同总价等于每个月支出费用之和。服务补贴支付方式为乙方于每月初将根据服务记录生成的上月服务报表及由服务对象签字确认的服务工单作为结算依据，报送至甲方。甲方在收到有效申报后，10个工作日内审核完毕，将结算补贴资金拨付给乙方（不可抗拒因素可顺延）。

七、双方权利和义务

1、甲方享有对乙方开展的服务进行监督、评价和考核的权利，对服



务质量不达标或弄虚作假的，有权要求乙方进行整改、扣除相应的政府服务补贴。同时承担日常工作协调和及时拨付每月服务补贴的义务。

2、乙方享有独立开展服务工作并根据工作完成量向甲方申请及时拨付政府服务补贴的权利。乙方应根据甲方提供确认的补贴对象名单开展服务工作，不得超出名单范围。乙方应当根据合同标准以及自身能力范围开展居家服务工作，不得超出服务标准和能力范围开展服务。乙方应当安排具有相应服务资质的人员上门开展服务，保证服务质量，在服务过程中产生的一切安全生产风险由乙方承担。合同期满经甲方考核合格后在自愿和同等条件下，乙方有优先续签的资格。

3、乙方应按照《秀英区居家养老服务监督管理办法》，落实相应机构和服务人员职责。

八、违约责任

双方应当根据本合同约定履行相关权利义务。如因一方原因造成另一方服务工作无法开展，合同不能正常履行的，过错方应当向另外一方承担民事违约责任，造成损失的应当承担相应赔偿责任。

九、不可抗力

在合同规定的履行期限内，由于受不可抗力事件影响而不能履行合同时，受阻一方在提供有效证明后可免于承担违约责任，本合同自行终止。不可抗力事件系指供、需双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件

十、合同的修改和补充

欲对合同条款作出任何修改和补充，均须由甲、乙双方法定代表人或



其授权的代表签署书面补充协议。

十一、合同纠纷处理

在合同履行过程中发生的任何争议，甲乙双方应友好协商解决，协商不成，均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

十二、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

十三、合同鉴证

采购代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与采购文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

十四、组成本合同的文件包括：

- 1、合同通用条款和专用条款；
- 2、招标文件、乙方的投标文件和评标时的澄清函（如有）；
- 3、中标通知书；
- 4、甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十五、合同备案

本合同一式陆份，中文书写。甲方、乙方各执贰份，壹份由采购代理机构备案。壹份报财政主管部门。

十六、合同转让和分包

乙方不得全部或部分转让合同。除非甲方事先书面同意外，不得分包其应履行的合同义务。

甲方：海口市秀英区民政局（盖章）



地址：海南省海口市秀英区秀华路2号

法定（授权）代表人：汪（签章）

签订日期：2022年9月19日

乙方：海南康顺社工服务中心（盖章）

地址：海口市秀英区金福路5号海岛·国际名际名城12栋603室

法定（授权）代表人：陈志强（签章）

银行开户行：工行海口秀华路支行

账户名称：海南康顺社工服务中心

银行账号：2201002119200666581

签订日期：2022年9月19日

采购代理机构声明：本合同标的经海南民益招投标有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与投标文件的内容一致。

采购代理机构：海南民益招投标有限公司（盖章）

法定（授权）代表人：刘春（签章）

签订日期：2022年9月19日

附件1 海口市社区居家养老政府执资助标准

附件2 《秀英区居家养老服务监督管理办法》



成交通知书

项目编号：HNMY2022-037

海南康顺社工服务中心：

贵方于2022年09月15日参加社区居家养老服务项目的投标，经全体磋商小组成员评定和媒体公示，确定贵方为本项目的成交人，现将成交结果通知如下：

采购单位：海口市秀英区民政局

项目名称：社区居家养老服务项目

项目编号：HNMY2022-037

成交人：海南康顺社工服务中心

成交金额：¥3290000.00元（人民币叁佰贰拾玖万元整）

请于成交通知下发之日起5个工作日内，持本通知书，与采购单位签订采购合同。并请于合同签订后2个工作日内，送至本招标公司签名盖章。



海口市社区居家养老服务政府资助标准

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 服务对象 服务时间 </div>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> (一)60周岁以上的“三无”老人。 (二)70周岁以上享受低保的特困独居、空巢、失独困难家庭老人、或子女残疾重病无力承担赡养义务的特殊家庭老人。 (三)60周岁以上身边无子女照顾的市级以上“孤老”劳动模范和优抚对象等困难老人。 (一)60周岁以上享受低保的困难孤寡老人。 (二)80岁以上生活自理能力弱的高龄孤寡老人。 (三)60周岁以上孤寡、或子女残疾重病无力承担赡养义务等困难老人。 </div>	
		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 20小时/月 10小时/月 </div>	
基本卫生	每次上门清扫室内卫生	√	√
	每次上门擦洗门窗	√	√
	每年清洗窗帘一次	√	√
	每年春节前大扫除一次	√	√
个人卫生	衣物及床上用品随脏随洗	√	
	适时清洗床单、被套、枕套	√	√
	按需梳头、修剪指(趾)甲	√	
饮食	帮助倒开水、洗水果、削果皮等	√	
	买菜做饭	√	√
	送餐、喂食	√	
	洗碗及厨房卫生	√	√
日常护理	按需测体温	√	
	肢体按摩	√	
	聊天、读报(书刊)	√	√
	陪到室外	√	√
	陪同就医看病(体检)	√	√
特殊护理	洗澡、擦澡、扶助大小便	√	
代理服务	水、电、气安装、缴费与维修	√	√
	陪购物	√	√
	陪同办理家庭其他事物	√	



秀英区居家养老服务监督管理办法

第一条

为进一步加强居家养老服务的规范化管理,保证居家养老服务质量,促进居家养老服务体系的健康发展,保障城乡居家养老服务工作廉洁、高效、公正、透明,根据有关法律法规及规章制度,结合我区实际,制定本办法。

第二条

本办法适用于在秀英区范围内从事居家养老服务与管理工作的街道(镇)、社区、专业服务机构、日间照料服务机构,助老服务企业、社会组织,各镇、街道办事处、社区工作人员以及从事居家养老服务的个人等。

第三条

本办法所指的监督管理,是指在居家养老服务受理、审批、评估和提供服务过程中,对提供服务的单位、机构、人员是否依法履行职责和行使权力以及提供服务是否到位进行检查、监督和责任追究。

第四条 区民政局应当设立区居家养老服务指导中心并履行以下职责:

(一) 负责制定全区居家养老服务政策,建立健全居家养老市场化服务机制和第三方评估机制,加强对居家养老服务机构的管理;

(二) 负责指导、协调全区居家养老服务工作,推行居家养老服务规范,完善居家养老服务管理制度,拓展居家养老服务项目;对街道、社区居家养老服务工作进行评估考核;

(三) 负责审批政府购买居家养老服务对象的申请和居家养老服务费用结算,组织居家养老服务工作者培训;



(四) 负责居家养老服务政策宣传、引导和落实, 不断扩大居家养老服务社会影响力和群众知晓力;

(五) 对专业服务机构、日间照料服务机构, 从事助老服务的企业、社会组织的资质、服务成效进行评估;

(六) 负责居家养老服务站建设的规划和指导, 推进居家养老服务设施的不断完善, 为老年人提供综合性、全方位、多功能的养老服务;

第五条 各镇政府、街道办事处应当设立居家养老服务服务中心, 履行以下职责:

(一) 负责组织、指导、协调、监督社区居家养老服务工作, 设立居家养老服务举报电话并由专人进行管理, 对社区居家养老服务助老员进行考核, 定期开展居家养老调研, 及时掌握居家养老服务需求信息;

(二) 负责对服务机构的服务质量进行评估检查、监督和反馈, 及时调解处理老人与服务机构、服务人员之间的服务纠纷;

(三) 负责审核政府购买居家养老服务对象申请, 保证信息真实、准确, 程序公正、公开, 保证老人个人档案信息不泄漏;

(四) 负责整合辖区各类为老服务资源, 与辖区内的医疗、家政、维修等服务网点建立合作关系, 确保为老年人提供优质、优惠的服务;

(五) 负责每半年对享受政府购买居家养老服务政策的人员按类别进行动态复查, 对发生变化的人员及时上报区民政部门进行动态及类别调整;

(六) 负责监督本辖区居家养老服务资金核实工作, 不徇私舞弊或贪污、挤占、挪用、扣压、拖欠居家养老服务费。



第六条 社区（村）居委会应当设立社区居家养老服务 指导中心，履行以下职责：

（一）负责居家养老服务的具体落实及居家养老服务站的日常管理，掌握居家养老服务对象及服务人员情况，定期上报反馈意见；

（二）负责对为老服务机构的服务质量进行日常评估监督，接受老年人投诉并及时协调处理；

（三）负责建立老年人信息数据库，居家养老服务对象档案，助老服务商家、企业、社会组织、志愿者服务等档案，实行网格化和信息化管理；

（四）负责本辖区范围内城乡居家养老服务对象日常申请受理，接受群众监督；对申请居家养老服务对象进行入户调查，对符合条件的进行张榜公示，提出初步审查意见，上报街道办事处或镇政府；不符合条件的，将评议结果及时告知老人；

（五）对享受居家养老服务政策的对象进行动态复查，对发生变化的家庭及时上报镇政府或街道办事处。

第七条 服务机构具备的条件及应当履行以下职责：

（一）服务机构应具备合法的经营资质，营业执照，与其业务范围相适应的固定的经营场所、服务设施、资金、管理人员、服务人员等；

（二）服务机构要按照居家养老服务相关政策规定的服务项目、服务价格、服务内容、服务对象及政府补助标准提供各项养老服务；

（三）服务机构负责组建居家养老服务队伍，与服务人员依法签订劳动合同，建立服务人员档案，保证服务人员身份清楚、手续完备、身体健康、



无不良社会记录，为居家养老服务员配备必要的劳动保护用品，确保居家养老服务员在工作过程的人身和财产安全；

（四）服务机构负责居家养老服务员上岗培训，定期组织开展服务人员的职业道德、政策法规、职业技能、安全知识等专业培训，组织居家养老服务员星级评定，确保提供优质的居家养老服务；

（五）服务机构要建立健全居家养老服务管理制度及服务规范，及时调解处理老人与服务员之间的纠纷；

（六）服务机构负责与居家养老服务对象签订服务协议，制定服务计划，做好服务记录，对发生变化的家庭及时上报镇政府或街道办事处。及时反馈服务对象服务需求、家庭情况变化信息。

第八条 服务人员具备的条件及应履行以下职责：

（一）服务人员要具备合法的劳动从业资格证书和服务资质上岗证；信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力；

（二）服务人员仪容仪表要端庄、大方、整洁；统一着装、佩戴工号牌。开门后主动亮出胸卡并向老人问好；按时为居家养老服务的对象进行相应服务，在规定时间内提前五分钟到达；尊老敬老，富有爱心，能宽容、忍让；

（三）服务人员遵守工作纪律，不迟到早退，不自行缩短服务时间，服务期间不偷懒怠慢，为老年人提供的服务完成率达 100%，老年人或监护人满意率达 $\geq 90\%$ 以上；

（四）服务人员做到尊重并保护服务对象隐私，不传播，不向他人泄露；



(五) 服务人员禁止索要服务对象钱财与物品、禁止接受老人任何形式的馈赠。

第九条 从事居家养老服务的工作人员在受理、审核、审批、公示过程有下列行为之一的，追究其工作责任：

(一) 对接待群众咨询、来访以及受理申请时，服务态度生硬、服务意识较差，门难进、脸难看的，给予书面检查或通报批评处理；连续发生 2 次以上，经教育仍不悔改的，停职检查或调离工作岗位；

(二) 对申请资料不全未一次告知，或者首问未能清楚解释政策法规的；对符合政策条件、材料齐全应予受理而推诿拖延的；对无故不办理或办理不及时的，给予通报批评；情节严重的，给予停职检查或调离工作岗位；

(三) 对申请对象进行调查、核实时，不实事求是；不符合条件，审查核实不认真或擅自批准享受居家养老服务待遇的，给予通报批评；情节严重的给予停职检查或调离工作岗位；

(四) 对弄虚作假或利用职务便利骗取、冒领居家养老服务费的；擅自改变居家养老服务标准的；徇私舞弊或贪污、挤占、挪用、扣压、拖欠居家养老服务费的，除追回居家养老服务费外，构成违纪的交由区纪检委、监察局给予党政纪处分；构成违法的，交由司法机关处理；

(五) 不按政策条件和规定程序办理，审核、评议和公示不到位的；对申请居家养老服务的家庭和已享受居家养老服务的家庭人员、家庭生活情况和家庭收入情况掌握不清楚，对发生变化的居家养老服务家庭未及时上报上级部门，未及时调整享受类别的或经群众举报调查属实的，给予通报批评处理；



(六) 利用职权刁难申请人、服务对象，或收受、索要申请人、服务对象礼金、财物的，一经核实，给予停职检查或调离工作岗位处理；给予责任领导通报批评或诫勉谈话处理；构成违纪的，交由区纪检委、监察局给予党政纪处分；

(七) 为居家养老服务申请人的户籍、家庭人口、家庭收入、劳动能力、健康状况、伤残等级等情况出具虚假证明的单位和个人，按照“谁出证、谁负责”的原则，对有关责任人员给予通报批评处理；造成经济损失的，依法追缴；构成犯罪的，移交司法机关追究其刑事责任；构成违纪的，交由区纪检委、监察局给予党政纪处分。

第十条 从事居家养老服务的服务机构和服务人员在服务过程中有下列行为之一的，追究其相应责任：

(一) 服务机构弄虚作假或利用职务便利骗取、冒领居家养老服务费的，除追回居家养老服务费外，经民政部门核实后，取消其服务资格；情节严重构成违法的，移交司法机关处理；

(二) 服务机构对服务人员管理不到位，服务人员 2 次以上被老人投诉的；因服务不当，导致老人身心及财产受到一定损害的，经民政部门核实后，取消其服务资格；(三) 服务机构对服务人员管理不善，服务人员自身出现重大人身事故；老人信息资料隐私外漏，造成一定社会影响的，经民政部门核实后，取消其服务资格；情节严重构成违法的，移交司法机关处理；

(四) 服务机构不接受所在镇、街道办事处及民政部门管理的，民政部门取消其服务资格；(五) 服务人员迟到早退，服务时长不够；服务人员与上层管理机构请假无故未到岗；服务人员服务不到位、服务工作中偷懒、



怠慢、服务态度恶劣被服务对象或监护人投诉，服务机构应对其警告，严重者取消其服务资格；

(六) 服务人员偷取服务对象物品，一经核实，服务机构应取消其服务资格；情节严重的，移交司法机关处理；

(七) 服务人员不接受服务机构管理的，给予停职检查或调离工作岗位处理；有其他违反居家养老服务政策规定和影响居家养老服务工作的开展的行为，服务机构应对其警告，严重的取消其服务资格。

第十一条 申请居家养老服务的城乡居民不遵守诚信原则，采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取居家养老服务待遇的，自调查核实清楚后的当月起，取消居家养老服务待遇，社区要将其记录在案，两年内不受理其居家养老服务申请。

第十二条 居家养老服务工作责任分直接责任和领导责任。具体承办人为直接责任人，负责分管居家养老服务工作的领导为领导责任人。如出现违纪情况，区分不同责任进行处理。

第十三条 依照本办法和有关法规对有关责任人的处理，由区纪检委、监察局、民政局按照管理权限和规定程序办理。

第十四条

本办法由区民政部门负责解释。

第十五条

本办法自颁布之日起施行。

