

2025 年拱墅区武林街道社区助老员外包项目

签订时间: 2025 年 7 月 16 日

甲方: 杭州市拱墅区人民政府武林街道办事处

乙方: 浙江宏爱助老为老养老服务有限公司

为进一步推进“社区助老员”队伍建设工作,提升居家养老服务的专业化、规范化水平,根据招标编号 WZZB-2025GKZB-27 的 2025 年拱墅区武林街道社区助老员外包项目 招标结果,经双方协商一致,达成如下协议:

以下文件是协议不可分割的组成部分:

- (1) 甲方的招标文件
- (2) 乙方提交的投标文件(包括出具的澄清函、承诺书)
- (3) 中标通知书

第一条 合同内容

2025 年拱墅区武林街道社区助老员外包项目,乙方须提供 17 名助老员,根据实际情况安排具体服务项目,指派社区助老员为相应的老人开展服务。按照日、周、月、季等不同频次,以入户走访、电话关怀、邻里询问、设备守护、社会组织及志愿者协助等不同探访形式提供服务。

第二条 合同金额及付款方式:

(一) 合同金额

1、合同总价: 肆拾捌万玖仟陆佰元整 大写, 489600 小写,
助老员人数: 17 名;

本合同包含但不限于助老员人工费(基本工资、奖金、津贴、社保、福利等)、服装费、交通费、培训费、企业管理费、税金、利润等相关一切费用。

(二) 付款方式

1、合同签订后供应商人员配置到位并经采购人认可后,项目开始正常运行,共分四期拨付。首期(第一个月至第三个月)支付总合同价款的 25%,第二期(第四个月至第六个月)支付总合同价款的 25%,第三期(第七个月至第九个月)支付总合同价款的 25%,合同服务期满,经第三方终期综合服务满意度调查合格后支付剩余合同价款。甲方每次付款前乙方需开具等额发票。

2、年度服务期内，出现三次（含）以上有效投诉（举报）或出现媒体曝光不良行为或产生重大社会影响等其他情节严重情形的，甲方有权直接解除服务合同，停止拨付服务费用，乙方应退还甲方已支付费用。

第三条 服务内容及要求：

（一）服务对象：

实际居住在本区，且符合下列条件之一的人员为社区助老员服务对象：

- 1、分散供养特困老年人；
- 2、孤寡、独居、空巢、高龄、残疾老年人；
- 3、低保、低保边缘家庭中 60 岁以上老年人；
- 4、享受养老服务补贴对象；
- 5、街道、社区认为有必要探访的老年人。

需探访特殊老人定义：详见合同附件 1

（二）服务内容：

1、为服务对象提供上门探视安全、慰问平安等服务；其中重点对象应缩短巡访探视时间间隔、增加巡访频次；

2、为服务对象提供生活照料、助餐、助浴、助洁、洗涤、助行、康养助医、陪聊、辅助器具租赁等居家养老服务；

3、为服务对象提供代办服务，包括代购生活必需品、代领物品、代缴费用、代办证件、代邮物品等；

4、为有需要的老年人提供老年生活相关的咨询服务，协助进行养老服务需求评估、家庭养老照护床位建设、适老化改造等；协助符合条件的老年人申请特困供养、低保、低保边缘、养老服务补贴等各项补助；

5、为在街道综合为老服务中心、社区居家养老服务照料中心活动及老年食堂就餐的老年人提供各项服务；

6、其他确需提供并经街道、社区同意的服务内容。

（三）服务要求

1、乙方对助老员有完整的管理制度，内容包括服务员准入、培训、日常管理、考核等方面。

2、乙方有专门的管理人员，能够通过定期或不定期抽查的方式对助老员工作开展情况进行监管。



- 3、乙方对助老员服务过程中出现的纠纷有可行的处理机制，并能妥善处理。
- 4、乙方具备一定比例的服务人员储备，能及时调配补充助老员到岗服务。
- 5、乙方要及时将走访过程中的老人情况反馈给街道、社区。
- 6、乙方为助老员购买相关的意外保险。

（四）人员要求：

1、人员招募：招募工作由乙方自行负责，按照 80 周岁（不含）以下老人每 2000 名配备 1 名社区助老员、80 周岁（含）以上老人每 300 名配备 1 名社区助老员标准配备，共配备 17 名助老员。

2、任职条件：热心为老服务事业，有良好的职业道德；原则上男性在 58 周岁（不含）以下、女性在 48 周岁（不含）以下（各街道可根据实际情况，确定助老员入职年龄），身体健康，无精神病史和各类传染病，持有效健康证明；能够适应居家养老服务工作的需要，倡导持护理员上岗证上岗。

3、服务人员应身着规定制服、佩戴工作牌及徽章上岗。

4、如提供医疗保健、康复护理、心理护理等专业化服务，服务员应具备相应持证专业资质。

5、对服务对象要一视同仁、热情周到，积极与服务对象交流沟通，知道老人姓名、个人生活照顾的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况，个人隐私除外。

6、应公私分明，不得向服务对象及其家属索要财物。

7、服务人员会使用智能手机，需通过拱墅区走访平台进行打卡，相关设备及流量费用自理。

7、定期参加各类工作会议和业务培训，服从街道、社区的调度安排和监督管理，完成街道、社区交办的其他临时、突发性养老服务工作任务。

（五）安全事项

1、开展服务期间，老人无坠床、无烫伤、无跌伤及其他安全问题。

2、一旦出现安全问题，能够及时妥善处理，将伤害减到最轻。

3、服务对象有异常情况及时反馈监护人，有严重精神障碍的，同时报告属地社区知晓。

（六）其他要求

须自带专业服务用品及设施设备上门提供相关服务，相关费用自理。

第四条 甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、甲方对乙方的服务内容、服务质量进行监督，合同服务期满，经第三方终期综合服务满意度调查合格后支付剩余合同价款。

2、甲方有权要求乙方保证服务的延续性，若乙方擅自延缓、中止或终止服务，甲方有权终止协议，停止拨付服务费用，乙方应退还甲方已支付费用。

3、乙方的服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求，甲方有要求更换的权利。

4、甲方负责提供服务老人名单并明确老人探访频次及服务要求。

5、除正常工作外，因服务对象需要，有临时性或突发性的任务时，甲方有权通知乙方安排工作人员进行落实。

6、服务对象的要求发生变化时，甲方有和乙方协商调整服务对象和服务内容的权利。因服务对象的个性化需求发生临时性和突发性的状况时，甲方有权通知乙方予以安排和落实。

7、甲方应全力支持、配合、解决乙方在实施服务过程中遇到的一些疑难问题，并积极协调乙方与社区的关系。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方负责社区助老员管理工作，按要求招募人员、健康体检，由乙方与招募人员签订劳动合同、开展岗前培训、落实相关福利保障待遇，乙方有确保服务人员的劳动和社会保障方面的待遇符合国家的法律、法规以及地方政策要求的义务。乙方招募人员形象、素质、工作质量等不符合要求时须立即更换，确保项目有序运行。

2、乙方应按照国家法律、法规以及地方政策要求，确保服务人员的劳动、社会保障、人身安全，及时为服务人员办理人身意外伤害保险，保费由乙方承担。如发生工伤，由乙方自行承担费用及责任，与甲方无关。服务人员在提供服务过程中自身受到损害或对服务对象及其他方造成损害，由乙方承担费用及责任，与甲方无关。

3、乙方在履行协议期间，要配合上级部门安排，统一使用智能化信息系统采集数据、操作服务流程和操作服务规范的义务，每次服务后需及时记录服务时间与服务情况。

4、乙方有保证协议期内服务延续性的义务，不得擅自延缓、中止和终止提供服务。在服务需求发生变化时，乙方应根据具体情况调整服务人员及服务项目等，乙方及服务人员不得从事任何商业推销服务。

5、除正常工作外，因服务对象的需要，有临时性和突发性的任务时，乙方要根据甲方通知安排工作人员实行落实的义务。

6、乙方需确定一名负责人员，便于甲方联系和安排、布置临时性和突发性任务。负责人员发生变化的，乙方应立即通知甲方。

7、乙方对本项目涉及的所有信息、资料等具有保密义务，若乙方原因导致信息泄露的，乙方将承担相关的法律责任。

8、乙方有接受甲方的各项服务的监督、检查的义务。

9、乙方如不能继续承接本项目，应当提前一个月书面告知甲方，并就款项结算、后续工作交接等事宜与甲方达成一致意见，否则视为乙方不履行合同义务，乙方应当返还甲方已支付的所有款项。

第五条 违约责任

1、若甲方发现乙方弄虚作假或不按规定提供服务或被管理部门查实的有效投诉的：乙方须承担由此引起的一切责任，并承担违约责任，第一次赔偿合同总价的 5%，第二次赔偿合同总价的 10%，发现三次，甲方有权单方解除合同，乙方返还已支付的所有运营费用。

2、若因乙方责任造成服务对象、甲方等经济损失的，由乙方负全部赔偿责任，包括但不限于律师费、鉴定费、诉讼费、保全费等维权费用。

3、在服务期限内，出现媒体曝光不良行为或产生重大社会影响等其他情节严重情形的，甲方有权终止服务合同，停止拨付服务费用，乙方应退还甲方已支付费用。

第六条 协议生效、变更和终止

1、服务期： 一年，自 2025 年 7 月 16 日至 2026 年 7 月 15 日

2、合同生效后，任何一方不得擅自变更或解除合同的；若因擅自变更或解除合同造成对方损失的，由违约方负责赔偿。

3、合同生效后，当事人一方确需变更或解除合同的，应当提前 30 日书面通知对方，经双方协商一致，方可变更或解除合同。变更或解除合同的协议应当采取书面形式，书面协议未达成之前，原合同仍然有效。

第七条 争议处理

合同在履行过程中发生争议时,甲方与乙方及时协商解决。协商不成时,提请甲方所在地人民法院诉讼解决。

第八条 其他事项

1、甲乙双方应本着真诚友好协商的原则，本合约内未尽事宜，经双方自行商议后，可订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

2、本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份。

2、其他未尽事宜，双方可协商解决。

附件：1. 需探访特殊老人定义

2. 探访频次标准

甲方（盖章）

乙方（盖章）：浙江宏爱助老为老养老服

法人代表或授权代表

法人代表或授权代表

开户银行:

开户账户：中信银行杭州经济技术开发区支行

银行账户: 12020206299100001

银行账户: 8110801052403188541

日期: 2025.7.16.

日期: 2025.7.16.

附件 1:

需探访特殊老人定义

1. 特困老人指无劳动能力、无生活来源、无法定赡养、抚养、扶养义务人的老人;
2. 孤寡老人指无配偶、无子女、无人照顾的老人;
3. 独居老人指一人独居一处、无配偶、丧偶或离异, 与子女不居住在同一社区的老人;
4. 空巢老人指仅与配偶同住, 与子女不居住在同一社区的老人。

附件 2

探访频次标准

1. 每日: 1. 特困老人; 2. 孤寡老人; 3. 享受杭州市电子津贴 (中、重度) 老人; 4. 社区认为有必要每日探访的老人;
2. 每周: 享受拱墅区服务补贴老人及社区认为有必要每周探访的老人;
3. 每月: 80 周岁以上独居、空巢老人及社区认为有必要每月探访的老人;
4. 每季: 享受高龄津贴的老人、70 周岁以上-80 周岁独居、空巢老人及社区认为有必要每季探访的老人;
5. 每半年: 60 周岁-70 周岁独居、空巢老人及社区认为有必要每半年探访的老人;
6. 每年: 其他未探访的老人。

该探视标准为基本标准, 各街道、社区认为需要增加探访频次的, 可自行决定增加。