

养老护理服务合同

甲方（委托方）：北京市海淀区阳台山老年公寓（清河敬老院）

地址：北京市海淀区西三旗街道龙岗路 25 号

法定代表人：李德宣

乙方（承包方）：北京慈汇佳养老服务有限公司

地址：北京市海淀区望福园东区北京海青曙光房地产开发中心产业
用房（办公）及邮政支局项目 B 幢 4 层 4-01

法定代表人：彭天拓

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方就北京市海淀区清河敬老院的护理服务项目，委托乙方实行专业、规范、优质的服务与管理，特立此合同。

一、承包地点、内容及范围

1、清河敬老院位于海淀区西三旗龙岗路 25 号，占地面积 5909 平方米，建筑面积 8984 平方米，建有地上四层，地下一层。楼内设有医疗、餐饮、活动、康复用房及设施。

2、敬老院按照政府“保基本，兜底线”的原则，重点做好为政府托底及失能、高龄、孤寡等其他困难家庭老年人提供服务。

3、甲方同意将清河敬老院养老服务承包给乙方，包括个人生活照料服务、老年护理服务、协助医疗护理服务、洗衣服务、陪同就医服务、送餐服务、卫生保洁服务、文娱活动等。

二、服务期限

本项目服务合同服务期限为 2025 年 8 月 21 日至 2026 年 8 月 20 日，为确保服务质量和延续性，根据《北京市海淀区财政局关于切实落实采购人主体责任的通知》（海财采购〔2025〕271 号）第四条内容“对于采购需求具有相对固定性、延续性的服务项目，在年度预算能保障、招标文件和服务合同中明确续签条款、实质性内容不改变的前提下，可以视服务情况与中标供应商续签合同，总服务期限不得超过三年。”

三、价款及支付

1、护理服务费按月实际结算，每月 10 日以前，乙方将上月服务费明细及发票交由甲方，甲方于收到明细及发票并审核无误后五个工作日内，将上月养老护理承包款拨入乙方账户。

乙方账户信息如下：

开户行：中国民生银行股份有限公司北京南苑支行

户名：北京慈汇佳养老服务有限公司

账号：632416312

2、服务费计取方式如下：

四级护理老人 665 元/月·人，三级护理老人 1235 元/月·人，二级护理老人 1805 元/月·人，一级护理老人 2090 元/月·人，一对一护理老

人 5700 元/月·人。四级护理老人、三级护理老人、二级护理老人、一级护理老人、一对一护理老人、一对二护理老人的确定由甲方认定和解释。

3、入住老人请假期间服务费计取方式如下：

入住老人请假离院超过 3 天（不含 3 天）小于 30 天时，请假期间服务费按四级护理老人的等级计取（四级护理老人 665 元/月·人）；入住老人请假离院超过 30 天时（含 30 天），请假期间不计取服务费。

四、甲方的权利、义务

1、清河敬老院的房产、物业及设备的所有权归属于甲方，甲方应按照养老服务的需要，为乙方提供办公需要的用房，配置相应的硬件，并负责做好养老设施、设备的日常维护工作，乙方不得改变使用用途。

2、甲方负责敬老院的发展定位及全面管理工作。

3、甲方为乙方派驻的护理人员免费提供住宿、就餐，具体标准由甲方与乙方商定。

4、甲方餐饮部负责将老人和专护人员的饮食送到老人所在楼层走廊，由乙方自行取餐。

五、服务要求

1、乙方应向甲方派驻一名具有专业护理管理工作经验的常驻管理人员，负责管理、协调和落实乙方所应承担的工作任务；确保常驻管理人员在工作日期间 24 小时在岗在位，与甲方保持密切联系，并充分听取和落实甲方及甲方授权部门对养老护理工作的各项管理要求。如乙方派驻的常驻管理人员不能较好满足甲方管理要求，配合甲方各项工作，甲方有权要

求乙方更换常驻管理人员，乙方在接到甲方书面通知书后，应在 10 个工作日之内，按甲方要求进行更换常驻管理人员。

2、乙方应严格按照合同要求为甲方派驻相应编制数量的员工。如出现员工离职等缺编情况，乙方应在 30 日以内补齐人员编制，超过 30 日仍未补齐，甲方将按每月 5000 元（伍仟元整）的标准，从当月服务费中扣除，直至乙方员工编制补齐为止。

3、乙方应向甲方出具派遣管理人员的书面授权委托书，乙方派遣的工作人员均由所授权委托人全权在院管理，负责员工的人身及在院期间的各项安全事宜，并遵守院内规章制度。

4、乙方派遣的工作人员需经甲方管理人员面试合格后方可上岗，实际工作中，如乙方工作人员不能完成本职工作的，甲方有权要求乙方更换工作人员，乙方应在甲方通知更换之日起 10 个工作日内进行更换。乙方如需调整工作人员到其他项目工作，必须经过甲方同意方可执行。

5、乙方派遣的工作人员离职、调动、岗位变更等需提前 10 个工作日告知甲方管理人员，经甲方管理人员同意后方可按规定办理各项手续。

6、乙方工作人员请假应提出书面申请，按甲方相应管理权限审批。一般工作人员请假三天以内由甲方管理人员审批，三天以上由院长审批（请假应填写清河敬老院请假审批表）。乙方应及时负责安排替代人员，并做好工作交接，确保甲方为老服务工作不受影响。

7、乙方应配合甲方做好各项标准化服务建设工作。

8、乙方及乙方人员应具有履行本合同相应资质。

六、甲方对乙方服务质量的监督、考核管理办法。

1、甲方每月提取应支付乙方月护理费服务费的百分之十作为对乙方服务质量监督、考核月管理费（以下简称月管理费）。

2、甲方每月根据《清河敬老院护理部服务质量监督、考核表》相关项目对乙方工作情况进行月度考核。考核得分为 95-100 分的，全额支付月管理费；考核得分为 90-94 分的，支付月管理费的百分之九十；考核得分为 85-89 分的，支付月管理费的百分之七十；考核得分为 80-84 分的，支付月管理费的百分之五十；考核得分低于 80 分的，视为月度工作不合格，甲方不支付乙方月管理费。

3、甲方根据实际工作需要，有权对《清河敬老院护理部服务质量监督、考核表》进行修订（修订后，需由甲、乙双方主管共同签字确认）。每月检查结束后，由甲、乙双方主管人员共同签字、确认并备案。

4、上述服务质量监督、考核管理办法最终解释权归甲方所有。

七、乙方的权利、义务

1、乙方应根据甲方入住老人人数和护理等级，制定护理服务计划和标准，并按照标准提供各项服务工作。

2、乙方应按《劳动合同法》及相关规定负责承担派驻的护理员工资、福利及保险。若发生任何纠纷，由乙方处理，甲方不承担责任。甲方与乙方工作人员不建立劳动关系，若乙方拖欠员工工资，甲方有权延付服务费用并不承担任何责任。

3、乙方派驻的护理人员须持有有效期内的身份证明和健康证明。

4、乙方应合理安排护理人员工作时间，提供以人为本的全程优质服务。乙方负责护理人员的培训、考核及标准化培训工作。

5、不经甲方允许，乙方不得在敬老院内向甲方的服务人群进行任何形式的推销活动；不得收受老人及家属任何财物及赠品。

6、乙方应爱护甲方设施、设备，保持固定资产状态完好，如有损毁，应及时通知甲方，由甲方来确定损毁原因，如因乙方使用不当或故意损毁，乙方应负责照价赔偿。

7、乙方不得将承包权向第三方进行转包或实施其他有损害甲方权益的行为，否则甲方有权解除合同，要求赔偿，因此引起的一切责任及后果由乙方承担。

8、因乙方工作人员护理不当等原因造成甲方老人出现摔伤、坠床、褥疮、烫伤、互殴受伤等事件，由此产生的全部费用及一切后果由乙方承担。

八、协议的变更和解除或终止

1、本协议生效后即具有法律约束力，双方均不得随意变更或解除。变更或解除本协议，须经双方共同协商，达成一致意见。

2、本协议未尽事宜及履行期间双方发生争议的，由双方共同协商、通过补充协议解决。

3、本协议附件、补充协议均为本协议组成部分，与本协议具有同等法律效力。

4、乙方有下列情形之一的，甲方有权解除协议：

- (1) 违法经营或损害公共利益的。
- (2) 违反本协议相关约定，拒不改正或情节恶劣的。
- (3) 在甲方考核不合格、要求整改后未按时落实或落实不符合要求的。

甲方依据上述情形解除本协议时，应书面通知乙方，乙方在承包期间所投入的相关费用，甲方不作任何赔偿和补偿，乙方应在收到书面通知之日起 30 天内撤离，并妥善安置好入住老人和配合甲方做好交接工作。

5、协议期间，若该项目遇国家征用（以政府文件为准）或遇不可抗力因素等影响，无法继续履行本协议的，经甲乙双方协商一致，可以变更、解除或者终止本协议，损失由双方各自承担。

6、本协议规定的承包期满，双方的义务履行完毕后，本协议自行终止。

九、违约责任

1、任何一方未能履行本协议约定的条款即构成违约。违约造成的损失由责任方承担，同时责任方应向对方支付相当于本合同已支付价款 20% 的违约金。违约导致经营活动无法进行的，另一方有权解除本协议。

2、如因乙方原因，包括但不限于乙方与护理员发生劳动争议、乙方护理员与敬老院老人发生纠纷等，造成甲方遭受第三方索赔，乙方应赔偿甲方全部损失，包括但不限于甲方向第三方支付的费用、甲方为乙方垫付的费用，甲方为解决纠纷支付的律师费用等。上述费用应在费用发生之日立即支付给甲方，否则乙方应按日万分之五的标准向甲方支付违约金，甲

方可在乙方的结算款中直接扣除。

3、任何一方没有法定的或约定的理由而单方提出解除本协议的，一方有权要求赔偿损失。

4、乙方应于本协议签订之日交叁万元履约保证金到甲方账户，承包期满后无息返还。若乙方违反本合同约定，造成甲方损失的，甲方可以从保证金中扣收相应的损失金额；在保证金不足情况下，乙方须按甲方要求补齐损失补偿款。

十、合同期满

1、本协议有效期届满前三个月，乙方需要继续承包清河敬老院养老服务的，应向甲方提出书面申请。甲方有意将该服务权继续对外承包的，乙方在同等条件下享有优先承包权。双方就承包事项达成一致后，重新签订承包协议。

2、乙方不再继续承包的，应提前三个月书面告知甲方，不得影响甲方的正常运营活动。乙方未按上述约定作出书面通知的，视为乙方同意续签。

十一、其它

1、本协议在执行过程中出现争议，双方无法达成一致意见的，可向甲方所在地法院提起诉讼。

2、本协议一式四份，双方各执两份，经双方盖章且法定代表人（或委托代表）签字后生效。

附件：北京市海淀区清河敬老院护理部服务质量监督考核标准



甲方：(盖章)

法定代表人或授权代表： 

时间：2025年8月21日



乙方：(盖章)

法定代表人或授权代表：

时间：2025年8月21日



附件

北京市海淀区清河敬老院护理部服务质量监督考核标准			
内容	检查细则	扣分项目及原因	得分
规章制度 (30分)	1、严格遵守国家法律、法规，弘扬中华民族尊老、敬老传统美德，严禁在清河敬老院出现虐老、欺老等行 为。(20分) ①不得向老人推销保健品。 ②不得向老人开展非法集资活动。 ③不得为机构外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利。 ④不得有殴打、辱骂、变相体罚老人等欺老、虐老行为。 ⑤未经老人及相关第三方同意，不得泄露老人及相关第三方信息。 2、严格遵守清河敬老院四个意识（服务、责任、大局、安全）和两个一切（一切为老人着想，一切为老人 服务），一岗双责，首问责任制。(1分) 3、严格执行清河敬老院标准体系文件的各项要求。(1分) 4、护理部应及时落实清河敬老院办公室周例会各项精神、规定和任务等，未按时完成，并未上报原因的， 扣相应分值。(2分) 5、所有从业人员持有资格证书或接受岗前培训率达到 100%，定期接受专业知识、职业道德、行业规范等培 训；并有记录存档。(1分) 6、严格遵守清河敬老院和护理部的各项规章制度 (1分) 7、保持值班电话和对讲机通讯畅通，对讲机呼叫三声之内有应答。(1分) 8、严格依照清河敬老院制定的“每月情况一览表”统计要求，于当月末将报表上报办公室，并作为每月的 监督、考核重要依据。(1分) 9、护理部应按与清河敬老院签订的服务合同约定，配置相应数量的工作人员，所派遣的员工入职、离职手 续须按照清河敬老院的规定执行，新派遣员工的相关纸质材料自进驻到清河敬老院后，应在 10 个工作日内 上交清河敬老院办公室，并加盖公章。(1分)		

	10、清河敬老院工作人员严禁收受、索要、盗取老人及老人家属钱财物品等。(1分) 备注：若违反任一条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣规章制度项全部分值。		
老人满意 (20分)	1、每季度选取部分入住老人对护理部工作人员从服务态度和服务质量（生活照料服务、居室清洁、洗涤服务、安全照护等方面）进行满意度调查（分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意）。满意率（包括基本满意率）在85%（含85%）以上的不扣分，75%-84%（含75%）扣2分，60%-74%（含60%）扣5分，60%以下的扣15分。 2、每季度根据满意度调查的“意见及建议”，有遭入住老人投诉的，经核实后情况属实的。(1分--5分) 备注：若违反任一条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣老人满意度项全部分值。		
团结协作 (10分)	清河敬老院各部门之间应相互尊重、团结协作，严禁员工与员工之间，员工与服务对象之间发生口角或肢体冲突。(3--10分) 备注：若违反本条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣团结协作项全部分值。		

日常工作 (20分)	1、护理部应严格遵守敬老院标准化工作要求，落实好本部门各项工作内容。(2分) 2、护理部未正常召开办公例会、组织员工培训、完成日常及重点工作的，扣除相应分值。(2分) 3、护理部在日常工作中发现跑、冒、滴、漏及设备故障、损坏的，应及时通知物业部，并做好妥善处置。(2分) 4、护理部应严格按照服务等级、服务内容开展老年人生活照料、送餐、安全保护、洗涤等服务，每发现一项护理不到位扣除相应分值。(2分) 5、严格落实清洁卫生服务规范，保持各楼层老人房间卫生、员工宿舍卫生，每发现一项不合格扣除相应分值。 ①公共区域和居室环境清洁，有相应操作规范或工作流程。②每日视情况定时开窗通风，保持室内空气新鲜。③定期为老年人居室内电器、家具、玻璃、床上用品及窗帘、门帘等物品进行清洁，定期清理居室内和冰箱内过期食物并除霜。④居室内用物整洁、摆放有序；床、床头桌、脸盆固定放置；窗台、床档不放置任何杂物；老年人用各种擦巾按人分类摆放，便于区分。⑤环境和物体表面清洁切实有效，清洁无盲区(点)。⑥地面、墙面、天花板，无污染、灰尘、杂物、蜘蛛网；门窗、玻璃明亮，无污染，灰尘；灯具洁净、无灰尘、完好；床具、桌、椅、家具光洁度好，无污渍、灰尘。⑦居室各种装饰、艺术品、标志牌无灰尘、污渍、破损。⑧生活环境清洁、无积存垃圾，无卫生死角，生活垃圾分类存放，每日清除，按规定处理。⑨公共区域畅通，无杂物、水迹、污渍。⑩配备专用清洁设施设备及用具，对不同区域设施设备及用具用不同标识进行区分，做到先清洁、再消毒，并悬挂晾晒，清洁卫生频次每日1次，必要时可以提高清洁频次，保持环境整洁、卫生、无异味。(5分) 6、老人参加清河敬老院集体活动时或在公共区域聚集时，无护理人员看护。(2分) 7、老人呼叫或呼叫器铃响1分钟之内，护理员必须及时抵达现场处理，未处理扣除相应分值。(2分) 8、房间内设施设备失及老人物品，出现丢失、损坏情况时，未及时发现上报的。(2分) 9、护理部应按规定管理本区域照明灯、空调、纱窗等设施。(1分) 备注：若违反任一条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣日常工作项全部分值。	
--	---	--

重点工作 (20分)	1、护理部因个人原因造成清河敬老院固定资产或设施设备丢失、损坏的，视情节严重扣除相应分值，照价赔偿。(5分) 2、护理部应切实落实一岗双责，在做好日常工作的时候，坚持安全生产制度，杜绝各项安全隐患。(5分) 3、保证敬老院老人安全，预防噎食、压疮、坠床、烫伤、跌倒、走失、他伤、自伤和情绪异常等情形，并熟悉掌握相关应急预案，因护理部工作不到位发生的上述情况视情节严重扣除相应分值。(5分) 4、护理部应严格按照巡视规定开展巡视工作，因未巡视、巡视不及时或发现问题未及时上报的，视情节严重扣除相应分值。(2分) 5、为保证护理部与老人家属、与老人及其他部门之间工作的有效衔接，应做到各项工作交接、信息畅通，发现问题及时上报。(2分) 6、护理记录合格率达标(≥90%)。(1分) 备注：若违反任一条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣重点工作项全部分值。	
主动工作能力 (5分)	1、积极完成清河敬老院领导交办的各项临时性工作任务的。(1分) 2、完成好本职工作前提下，主动为老服务工作突出，并受到多数老人表扬且经敬老院办公会研究决定通过的。(1分) 3、关心清河敬老院的全面发展建设，积极提出好的合理化意见与建议，并得到敬老院采纳实施的。(1分) 4、能够积极主动发现和处理好清河敬老院突发事件，并为敬老院挽回损失和声誉的。(1分) 5、其他情况可奖励的。(1分) 根据清河敬老院办公会决定给予奖励分数。	
日期： 年 月 日 本月得分： 分 护理部主管： 院办公室主任： 院长：		

