

# 2026 年重残无业人员居家养护服务项目 目的合同

合同统一编号： 11N42517637820251602

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市奉贤区残疾人劳动服务所

乙方：上海卡上策划顾问有限公司

地址：上海市奉贤区体育场路 36 号

地址：上海市奉贤区南桥镇南奉公路 9377

号

邮政编码：

邮政编码： 201400

电话： 021-57421827

电话： 13818311940

传真：

传真：

联系人：王瑶瑛

联系人：杨宇凡

残疾人居家养护是由政府出资，选派有爱心的服务人员上门为残疾人提供生活护理、家务料理等服务的实项目。为进一步加强项目管理，提高居家养护服务质量，根据市残联有关要求，甲、乙双方就奉贤区残疾人居家养护服务项目的管理及其事项，经双方协商，现达成一致意见，且以昭双方信守：

## 一、委托管理内容

在保证项目性质不变的情况下，由甲方提供经费，乙方对残疾人居家养护项目进行管理，确保服务时间、服务内容和服务质量，并接受甲方的监督和验收。

## 二、委托管理期限

12795148 元整（**壹仟贰佰柒拾玖万伍仟壹佰肆拾捌元整**）。

## 四、委托管理目标

1、承接主体采用自主招聘方式选任服务人员，必须与该等人员签订劳动合同或劳务合同等书面合同，且按照法律规定缴纳社保或商业保险，并向服务对象提供居家养护服务，可根据服务对象具体需求，合理安排服务内容（在合法、合理、合情，确保在安全范围内），原则上每天服务 1 小时，节假日可根据残疾人需求酌情安排服务。

2、承接主体选任的服务人员的服务方式为上门服务，1 个服务人员的服务对象不得超过 5 人。在服务人员请假等特殊情况下，承接主体要合理调配服务人员，确保为残疾人服务不间断。

3、承接主体在选用服务人员时年龄原则上不超过 65 周岁，应选择有爱心和责任感、身体健康、服务能力较强的人员，能够熟练使用智能手机，每天在考勤系统打卡。优先考虑经济困难的残疾人家庭成员。服务人员须持健康证上岗，确保服务质量。（提供服务团队员工名单，需与实际服务时的名单基本一致）。

## 五、双方的权利和义务

### （一）甲方的权利和义务

1、确定委托管理的目标、内容和要求，并拥有最终解释权。

- 2、接受服务对象的服务申请、服务退出及网上审核工作。
- 3、对服务人员的进入和退出拥有建议权。
- 4、对项目实施过程有监督的权利，有权干预和制止乙方违背托管目标和经费使用要求的行为。
- 5、对乙方的托管成效进行评审，评审标准和评审过程不受乙方干涉。
- 6、甲方按照本合同有关条款和相关要求向乙方支付项目经费。
- 7、甲方可以组织、委托相关部门或机构采用访谈、查看资料、实地检查、工作人员及服务对象访谈等方式对服务满意率、服务质量、机构内部运行管理等进行项目督查评审，评审结果作为今后采购评价的重要依据。

## (二) 乙方的权利和义务

- 1、确定委托管理的目标、内容和要求，并拥有最终解释权。
- 2、接受服务对象的服务申请、服务退出及网上审核工作。
- 3、对服务人员的进入和退出拥有建议权。
- 4、对项目实施过程有监督的权利，有权干预和制止乙方违背托管目标和经费使用要求的行为。
- 5、对乙方的托管成效进行评审，评审标准和评审过程不受乙方干涉。

6、甲方按照本合同有关条款和相关要求向乙方支付项目经费。

7、甲方可以组织、委托相关部门或机构采用访谈、查看资料、实地检查、工作人员及服务对象访谈等方式对服务满意率、服务质量、机构内部运行管理等进行项目督查评审，评审结果作为今后采购评价的重要依据。

## (二) 乙方的权利和义务

1、乙方应具备与项目相关的资质。

2、项目管理团队应具备相应的管理经验，有健全的工作队伍和较好的执行能力，拥有与项目相匹配的专业人员为本项目服务。

3、服务人员应具备护理、家政等综合性服务能力，持证（健康证、行业证书等）上岗率达 100%。

4、乙方要有完善系统的管理制度，实行以岗定职的绩效考核管理办法，确保服务质量的满意度和服务安全。

5、居家养护服务管理中要有细致规范的安全服务工作流程和守则，建立安全教育制度，设置安全责任人，并做好信访回访工作。

6、乙方应提供符合本项目要求的实施方案，能够针对服务对象的需求，合理安排、调整各项服务。

7、乙方要定期做好项目实施过程中的评估和优化工作。项目实施过程中，须严格按照投标文件要求开展各项服务。实行以岗定职的绩效考核管理办法，确保服务质量的满意度，建立各级管理人员和服务人员岗位职责。

8、乙方要针对服务对象的行为习惯、身体状况、心理情绪等特点，预估可能出现的风险并制定应急预案。

9、乙方协助甲方共同做好居家养护服务质量管理和监督工作，协助做好残疾人申请和退出的监管和审查。

10、乙方要落实服务人员结对与出勤调配工作制度、服务考勤制度、服务档案审查制度，使用考勤系统考勤，每天开展服务人员的纸质考勤和系统考勤数据比对工作，严格执行服务打卡规定，每月电话回访不少于 20%，上门走访不少于 8%，对服务质量进行过程监管。

11、乙方在工作中要与采购方建立良好的沟通机制，承担在服务过程中投诉、纠纷等情况的处理，如遇到问题迅速反馈，及时沟通。

12、乙方在甲方的监督 and 指导下，按要求具体负责残疾人居家养护工作的组织实施。

13、项目执行过程乙方须接受甲方的检查要求，并向甲方每月准时递交项目服务表和项目完成情况月报表。

14、乙方要做好各项服务内容的收集、整理和档案管理，并提交甲方备案。每季度提交业务报表和分析报告，要挖掘典型服务案例，全年完成服务案例 5 个以上，年终有总结报告。

15、项目实施中（终）期，乙方须向甲方提供服务台账、财务报表等相关数据资料，接受中期或终期评审，确保规范、真实、及时。

16、在安排服务前对服务人员和服务对象应履行告知义务，并签署三方协议。

17、规范劳务费结算，严格按照“实际出勤次数”进行统计结算，严禁私自以货币等方式自行与残疾人结算，如有违反情况，作清退人员处理，并追缴有关资金。

18、乙方不得将本服务项目转包或分包，一经发现，甲方有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由乙方负责赔偿。

19、乙方应严格按照已确认的服务方案和工作流程提供服务，无条件地接受甲方对其工作质量的监督检查。

20、在服务期限内，项目组管理人员应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。

21、本项目为 2 个包件，在项目实施过程中有可能存在人户分离的服务，承接主体在采购方的协调统筹下，落实人户分离的服务管理等工作，承接主体之间沟通畅通，对人户分离人员的费用及时核对并结算。

## 六、经费标准、支付方式

(一) 服务人员服务补贴 (服务经费)

服务补贴费: 32 元/人/小时×实际服务天数。

支付方式:

**分期付款**

付款方式: 1) 服务人员的服务费: 每月按实际服务的人数和时间结算; 2) 管理费: 月经费 90%作为基础经费, 10%作为预留月度考核经费, 根据考核结果全部或部分支付。

(二) 乙方的管理经费

计算标准:

按照乙方服务对象 32 元/人/小时×实际服务天数补贴标准的费率 (按照投标文件所报), 作为乙方管理经费。

支付方式:

每月按实际服务的人数和时间结算月经费 90%作为基础经费 (包括服务费、管理费), 10%作为预留年度考核经费, 根据考核结果全部或部分支付。

使用范围:

用于管理员工资、办公用品、下乡检查补贴、办公房屋租赁、服务人员考核奖励、服务人员意外保险、设备设施维修、税收、招投标等项目支出。

## 七、合同的变更、终止和解除

(一) 除本合同规定的情形外，甲乙双方不得随意变更、终止或解除合同。无正当理由单方变更、终止或解除的，按法律规定承担相应责任。

(二) 出现下列情况之一，可变更、终止或解除合同。

(1) 由于政策调整，或遇到不可抗力，双方可协商修订和补充条款。

(2) 因乙方管理混乱，发生严重后果和社会影响的群体性事件，甲方有权解除合同。

(3) 因乙方管理不力而无法完成预期目标时，甲方有权解除合同。

## 八、违约责任

签约双方应严格遵守合同，如一方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定而致解除合同或一方无正当理由单方面解除合同的，均应承担相应的违约责任，应向另一方支付违约金人民币伍万元。

## 九、争议解决方法

(一) 合同双方如发生争议，由双方友好协商解决。如协商不成，可直接向甲方所在地的人民法院起诉。

(二) 本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议。

## 十、合同生效及其他事项

本合同一式四份，甲、乙双方各执两份，效力同等，自签字或盖章之日起生效。

## 十一、其他事项

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期： 2026年01月08日

日期： 2026年01月08日

合同签订点：网上签约