

浙江省民政厅文件 浙江省工商行政管理局

浙民福〔2017〕37号

浙江省民政厅 浙江省工商行政管理局关于 印发《浙江省养老机构服务合同（示范文本）》的 通 知

各市、县（市、区）民政局、市场监督管理局：

为认真贯彻落实民政部、工商总局《关于印发〈养老机构服务合同〉（示范文本）的通知》（民发〔2016〕208号）精神，进一步规范我省养老机构管理，建立公平公正、诚实守信、规范运作的养老服务市场环境，切实维护养老机构和住养老人等各方合法权益，更好地保障住养老人晚年生活。根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国老年人权益保障法》、《养老机构管理

办法》以及《浙江省社会养老服务促进条例》等有关法律法规，结合我省养老服务业发展实际，省民政厅和省工商行政管理局共同制定了《浙江省养老机构服务合同（示范文本）》，现印发给你们，从2017年3月起在全省范围内推行使用。各地要充分认识推行本合同示范文本的意义，积极提倡和引导养老机构使用本合同示范文本，做好示范文本使用事项和养老服务风险提示等宣贯工作。

各地在执行过程中发现的问题和有关建议，请及时与省民政厅和省工商行政管理局联系。



浙江省养老机构服务合同

(示范文本)

浙 江 省 民 政 厅
浙江省工商行政管理局
2017 年 2 月

说 明

一、本合同文本为示范文本，由浙江省民政厅、浙江省工商行政管理局制定，非强制性使用，各养老机构可以根据实际情况增减或变更相应条款。

二、养老机构应当就合同重大事项对入院老人及其家属或其他监护人、委托人、联系人等尽到提示义务。入院老人及其家属或其他监护人、委托人、联系人等应当审慎签订合同，在签订本合同前，要仔细阅读合同条款，注意防范潜在的风险。

三、本合同文本空格部位填写内容及其他需要删除或添加的内容，双方当事人应当协商确定。

四、养老机构、入院老人及其家属或其他监护人、委托人、联系人等可以针对本合同文本中没有约定或者约定不明确的内容，根据养老服务的具体情况在相关条款后的空白条款中进行补充约定，也可以另行签订补充协议。

五、当事人可以根据实际情况决定本合同原件的份数，并在签订合同时认真核对，以确保各份合同内容一致；在任何情况下，当事人都应当至少持有一份合同原件。

合同编号: _____

甲方（养老机构） _____

电话 _____

地址 _____

法定代表人 _____

许可证号码 _____

登记证（营业执照）号码 _____

经营范围 _____

乙方（住养老人） _____

性别 _____ 出生日期 _____ 民族 _____

文化程度 _____ 婚姻状况 _____ 联系电话 _____

身份证号码 _____

原工作单位或村（居）民委员会（没有可不填） _____

家庭住址 _____

丙方（委托人或监护人） _____

联系电话及电子邮箱 _____

身份证号码 _____

与乙方的关系 _____

工作单位或村（居）民委员会 _____

家庭地址 _____

第二联系人 _____ 联系电话 _____

第一章 总 则

为规范养老机构管理，更好地保障住养老人的晚年生活，切实维护各方的合法权益，依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国老年人权益保障法》、《养老机构管理办法》及《浙江省社会养老服务促进条例》等有关法律法规之规定，经乙、丙方实地考察及甲、乙、丙三方共同协商，自愿签订如下协议：

第一条 乙方自愿申请入住甲方，接受甲方为其提供的照护服务。甲方根据乙方的申请，经入住评估，在乙方当前没有不符合住养条件的情况下，同意乙方入住甲方。

甲方具有收治_____病人的医疗条件和资质，同意乙方带_____病入住。

第二条 乙方入住前，应按甲方要求提供其最近二个月内由二级甲等以上医疗机构出具的《体检报告》。《体检报告》内容应包括胸透、肝功能、骨密度、血糖、血常规等，以及甲方认为应该提供的检测项目。甲方根据乙方提供的《体检报告》，对乙方的身体健康状况进行综合评估后，暂定护理级别_____级，并出示《意外风险告知书》。乙方入住（养老机构名称）_____
（地址：_____）_____房，自乙方入住之日起 15 日为试住期。试住期间费用与正式入住一致，甲方需要承担乙方试住期间应负的相应责任。试住期间，可由甲、乙任何一方无条件提出解除本合同。

第三条 试住期满，甲方根据试住期间乙方的生活起居等各类状况及护理情况进行评估，出具《试住期评估表》，确定护理等级，经三方同意后，乙方正式入住。

第四条 丙方由乙方指定(或法律规定)作为乙方委托人(或监护人)，愿意成为乙方履行本协议项目、付款义务的担保人和连带责任保证人。担保责任期限自本协议生效之日起至本协议终止或解除后2年内。

乙方指定丙方在紧急情况下(如乙方发生意外、丧失民事行为能力等)为自己的代理人，处理在本合同项下的相关事务。丙方对此无异议，并同意履行相关的法定责任和义务。

第二章 甲方的权利与义务

第五条 甲方依法保障乙方的合法权益，维护并尊重乙方的隐私权、名誉权等各项权利，不得以任何方式歧视、侮辱、虐待乙方。

第六条 甲方安排乙方每年组织一次定期体检；建立乙方入住期间的健康档案。

第七条 甲方按护理标准向乙方提供相应护理等级的服务。乙方在住养期间，如健康状况发生变化，甲方有做出相应调整其护理等级和床位的权力，但应事先通知乙、丙方，签订护理等级调整单。

第八条 住养期间乙方患病，甲方应立即通知丙方；如丙方联系不上，本着人道主义原则，甲方有权紧急处置及时送医。

乙方如遇特殊情况须紧急送医院救治，在丙方或乙方家属无法及时赶到的情况下，甲方应为乙方提供如代为挂号、陪同看病，办理入院手续等服务。

第九条 因甲方安全措施不当，管理服务不善等过错造成乙方身体、财产受到损害的，甲方据实承担赔偿责任；如乙方有过错的，根据过错责任由甲乙双方共同承担。

第十条 甲方确保住养区域内的各项设施安全可靠，为乙方提供舒适、安全的养老环境。甲方对乙方在住养区域内的安全承担约定以及法定的责任，但对以下发生的情形，甲方除提供必要的应急帮助和救助外，不承担法律责任：

（一）甲方场地和设施无过错情况下，乙方在自行走动或活动时发生跌倒造成骨折、身体损伤等事故；

（二）乙方原有疾病加重或慢性疾病急性发作或突发疾病及猝死；

（三）乙方隐瞒入住前身体隐患痼疾的；

（四）乙方在自行饮食时出现吞咽堵塞而造成窒息的；

（五）乙方服用自配药品及自身原因致身体受到损伤，而致残致死的；

（六）乙方食用非甲方提供的食物出现食物中毒的；

（七）乙方自身原因造成的走失或引发的各类纠纷；

（八）乙方住养期间因非甲方责任而发生的事故及意外；

（九）本合同终止后，乙方未经甲方允许，滞留在甲方期

间发生的人身、财产损害。

第十一条 乙方参加老年人人身意外伤害保险发生意外后，甲方协助向保险公司提出理赔。

甲方应参加养老服务机构综合保险。

第十二条 具备医疗条件的甲方可为乙方提供慢性病及常见病的治疗。

第十三条 甲方对乙方的贵重物品不负保管义务。经甲方确认乙方确无保管能力的，甲方可视情短期（最长一个月）代为保管经乙、丙双方共同委托的贵重物品，甲方对保管的财物承担责任。

乙方的日用品及其它钱物发生遗失的，甲方应协助查找。甲方不存在管理过错的，不承担赔偿责任。

第十四条 乙方入住期间（含试住期），如发生下列情形之一的，甲方有权解除协议。乙、丙方接到甲方解除通知后3日内办理出院手续：

- （一）检查发现乙方患有传染性疾病的；
- （二）检查确认乙方患有精神类疾病或精神不正常症状的（有收治_____条件和资质的机构不受此款限制）；
- （三）有自残、自杀、暴力倾向，经心理疏导及劝阻未有明显效果的；
- （四）其他入住人员多人多次反映乙方严重妨碍其他入住老人正常生活并查明情况属实的；

（五）屡次违反甲方管理制度及本合同约定，经多次劝告无效的；

（六）无正当理由拖欠各项费用超过一个月的；

（七）乙方的护理服务需求超出甲方能力范围的。

第十五条 甲方应按规定公示各类服务项目的收费标准和收费依据。在本合同有效期内，甲方根据政府文件、市场物价及人工、管理等成本因素，作出收费调整的，应事先通知乙、丙方。如乙、丙方不同意调整，且在甲方通知调整后的一个月內仍协商无果的，视为乙、丙方自愿解除本合同。乙、丙方应按本合同第十四条第六款规定办理出院手续。

第十六条 甲方保证乙方的入住信息及其个人隐私不对外泄露。

第十七条 甲方应加强护理工作人员的职业道德教育和业务培训，对违规操作服务、歧视虐待乙方的护理人员及工作人员，要按规定严肃处理；造成乙方伤害的，要追究责任，并给予乙方相应赔偿。

第三章 乙方的权利与义务

第十八条 乙方应受到人格尊重，享有法律法规规定的各项权益。

第十九条 乙方按本合同的约定享受由甲方提供的住宿、饮食、娱乐、康复等场所及各项有益身心健康的活动，护理标准规

定的护理服务等。

第二十条 乙方根据自身条件及身体健康状况,有权提出改善生活、饮食及护理等级的意见和建议,甲方应满足乙方的合理要求,但乙方应缴纳相应的费用。

第二十一条 乙方对甲方的服务质量和服务态度有权提出意见、批评、建议,或向上级主管部门进行投诉。甲方对乙方提出的合理意见和正当投诉应当虚心接受,并作出改进。

第二十二条 乙、丙方应如实向甲方提供乙方的基本情况,如脾气秉性、既往病史、家庭成员、兴趣爱好、生活习惯、经济状况、宗教信仰等。乙、丙方对隐瞒引起的后果承担法律责任。

第二十三条 乙方承诺每年参加一次定期体检。乙方对甲方组织到专门医疗机构进行的体检应当参加,并承担相应的费用,乙方也可自行选择其它医疗机构体检,但必须出具同一有效期内二级甲等以上医疗机构的体检报告。

第二十四条 乙方自觉遵守甲方的各项住养规定,与其他住养人员和睦相处。乙方应爱护甲方区域内的公共财物,以及在甲方区域内的他人财物。因乙方行为致财物损坏的,乙方应照价赔偿。

第二十五条 乙方入住甲方期间进出自由,但须遵守甲方规定的作息时间及进出登记制度。

乙方外出时,应在出行前告知甲方值班人员去向、外出目的、联系方式及大致回院时间,并携带住养证或其他证件。对于事先经三方约定不能外出者,必须按约定执行;特殊情况确需外出的,

应与甲、丙方协商，取得同意。

第二十六条 乙方因故暂时中断住养需保留床位的，应按规定支付床位费等费用。

第二十七条 乙方身体不适时，应及时告知并配合甲方接受医院治疗。如需转院的，乙方、丙方应予配合。

第二十八条 乙方如有第十四条规定的情形，应按时及时办理出院。

第二十九条 乙方有权提出终止协议的要求，但须提前 10 天书面告知甲方。

第三十条 乙方应按时缴纳住养期间发生的各项费用。对甲方在本合同约定以外的服务收费要求，乙方有权拒付。

乙方发生的偶发性费用（如治疗疾病、急救等）应即时结清。

第三十一条 乙方住养期间，对甲方工作人员或其他住养老人造成伤害的，应承担赔偿以及其他相应法律责任。

第四章 丙方的权利与义务

第三十二条 丙方为本合同项目内的服务费用自愿承担支付及担保义务，同时对甲方履行本合同应提供必要的协助。

第三十三条 丙方对甲方的服务质量有权进行监督，提出合理的意见、批评和建议，有权向上级主管部门进行投诉。

第三十四条 丙方有权在甲方规定的时间内探望乙方。

第三十五条 乙方住养期间遇有问题，需丙方协助的，丙方

在接到甲方通知后应立即回应。

第三十六条 丙方应如实反映乙方的心理特征、健康情况及思维状况等，不隐瞒有关病史情节。乙方入住后如身体状况发生较大变化，可能影响其他住养人员利益的，丙方应及时做好转院或离院工作。

第三十七条 丙方应在收到甲方变更护理级别的通知之日起7个工作日内书面提出是否同意，逾期视为同意。

第三十八条 丙方接到甲方有关乙方患有较重或突发疾病的通知时，应及时将乙方送往医院治疗；在不能及时赶到的情况下，可授权甲方将乙方送往医院治疗；在甲方将乙方送到医院后应及时赶往医院，负责乙方在医院的一切事宜。

第三十九条 乙方住养期间突发身故的，丙方接甲方通知后应及时负责处理善后事宜，包括各项费用结算等。丙方无故不履行责任超过24小时的，甲方有权将乙方遗体送殡仪馆。

第四十条 出现本合同第十四条情形的，丙方有义务将乙方接出或办理出院手续。

第四十一条 丙方应将自己的住址、电话、联系方式如实告知甲方；如有变更，应在变更后三日内书面（或短信、微信）方式告知甲方，未告知而引起的后果自担。

第四十二条 因乙方过错在住养期间造成他人人身、财产损失的，丙方对此承担连带赔偿责任，本协议另有约定的除外。

第五章 费用及支付办法

第四十三条 乙方于本合同签订时一次性向甲方缴纳____元人民币作为履约保证金，以及一个月的生活备用金，在本合同终止时，上述保证金无息返还。

履约保证金主要用于乙方住养期间发生医疗急救费用、损坏甲方财物、欠费等情况。甲方有权直接动用履约保证金和备用金冲抵上述范围内的费用。履约保证金和备用金冲抵后，乙、丙方应在一个月内补足。甲方应保证履约保证金专款专用。

第四十四条 乙方住养期间发生的费用指床位费、伙食费、服务（护理）费、空调费、医疗费、通讯费、超支水电费等。

第四十五条 乙方首月入住的床位费、服务（护理）费和特别护理住养员的伙食费按实际入院天数结算，以后按月结算。每月床位费____元；伙食费____元；护理费____元，共计人民币____元，其他费用按实结算。乙、丙方必须在每月____日前向甲方预交下月的各项费用。

第四十六条 乙方终止住养的，应在本合同约定的时间内及时办理出院手续。其中床位费不到半个月的，按半个月缴纳；超过半个月不到一个月的，按全月缴纳。其他费用均按实际天数结算。

第四十七条 乙方因故中途暂停住养但需保留床位者，暂停住养一周以内的，床位费、护理费不免；一周以上至二个月（生病住院者三个月）以内的，床位费不免，护理费免去；二个月（生

病住院者三个月)以上的,原则上不保留床位,如乙方要求保留的,则床位费不免,护理费不收。

第六章 特别约定

第四十八条 本合同标明各方的联系地址、方式为有效的联系地址和方式。如一方发生变更未及时通知另一方,导致的后果由过错方负责。

第四十九条 丙方因人身自由被限制、被列入失信人员名单、身患疾病无法自理或亡故等丧失履约能力的,本合同项下丙方的权利义务终止履行。乙方须在 10 个工作日内另找具有履约能力的第三人提供担保,逾期则本合同自动终止。

第五十条 甲方因变更、解散等原因暂停、终止服务的,或者不再具备养老机构设立许可资质,无法继续提供服务的,应事先通知乙、丙方,经双方协商解除合同。乙、丙方应在本合同约定的时间内及时办理出院手续。

第五十一条 禁止甲方工作人员向乙、丙方以任何方式和目的索要钱物,杜绝乙、丙方向甲方管理、服务人员给予财物及各种形式的宴请活动。

第五十二条 其他约定: _____

第七章 违约责任

第五十三条 甲方未按约提供服务,或因甲方的过错造成乙

方人身、财产损害的，应依法承担赔偿责任，同时乙、丙方有权解除合同。

第五十四条 乙方或丙方不按约定时间缴纳费用，除应尽快补足所拖欠的费用外，按每日万分之六承担逾期付款违约金。

第五十五条 一方违约（逾期付款除外），应承担相当于 2 个月床位费的违约金，同时还应承担为实现债权支出的所有费用，包括律师费、诉讼费、调查费等。

第八章 免责条款

第五十六条 有下列情形之一的，免除甲方责任：

- （一）乙方自伤、自残、自杀、突发疾病、猝死的；
- （二）乙方因伤害他人造成自身伤害的；
- （三）乙方入住期间，非甲方所能预料和控制，以及非甲方责任发生的不可抗拒的其它意外事故。

第九章 争议解决及生效

第五十七条 本合同如发生争议，三方应通过协商解决，协商不成的，任何一方均可向人民法院提起诉讼。

第五十八条 本合同未尽事宜，由三方友好协商，另签订补充协议。

第五十九条 本合同一式三份，由甲、乙、丙各执一份，具有同等法律效力。本合同附件为合同的组成部分，对各方均有法

律约束力。

第六十条 本合同自签订之日起生效，至_____止。

第十章 特别提示

第六十一条 乙（丙）方手写以下文字：_____

以上所有条款内容已经乙（丙）方仔细阅读，无任何异议，
是我方真实意思表示，同意按约履行。

甲方：（盖章）

乙方：住养员

丙方：委托人

机构名称：

签字：

签字：

法人代表：

年 月 日

年 月 日

年 月 日

本合同附件：

1. 入住申请书；
2. 体检报告；
3. 入住评估报告；
4. 试住期评估表；
5. 意外风险告知书；
6. 乙方护理内容；
7. 作息、进出登记等规章制度；
8. 房间设施物品表；
9. 收费标准。