ContractNo

《养老机构服务合同》

（示范文本）

中华人民共和国民政部

制定

国家工商行政管理总局

2016年11月

说 明

1.本合同文本为示范文本，由中华人民共和国民政部、中华人民共和国国家工商行政管理总局共同制定。各地可在有关法律法规、规定的范围内，结合实际情况调整合同相应内容。

2.养老机构应当就合同重大事项对老年人及其家属或其他付款人、保证人、联系人等尽到提示义务。老年人及其家属或其他付款人、保证人、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，特别是审阅其中具有选择性、补充性、修改性的内容，注意防范潜在的风险。

3.本合同文本“□”中选择内容、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。“□”中选择内容，以划√方式选定；对于实际情况未发生或双方当事人不作约定时，应当在空格部位打×，以示删除。

4.在签订本合同时，当事人应根据老年人的民事行为能力、付款义务人、保证人、联系人的不同情况，将“专用条款”增加或替用至“通用条款”中。

5.养老机构、老年人及其家属或其他付款人、保证人、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行中进行补充约定，也可以另行签订补充协议。

6.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。

目 录

1. 服务地点及服务设施
2. 服务内容
3. 收费标准及费用的支付
4. 合同期限及合同期满的处理
5. 甲方的权利、义务
6. 乙方及乙方监护人的权利、义务
7. 丙方的权利、义务
8. 陈述与保证
9. 合同的变更和解除
10. 特别约定
11. 违约责任
12. 纠纷的解决方式及管辖
13. 通知与送达
14. 当事人协商一致的其他内容
15. 合同生效及附件

**甲方（养老机构）**

法定代表人： CompanyCorporation

住所：Address

邮政编码：PostCode

联系电话：CompanyTel

电子邮箱：Email

**乙方（入住老年人）**

姓名：BName

性别：BSex

年龄：BAge

BCredentialType：BIDcard

家庭住址：BAddress

联系电话：BPhone

电子邮箱：BEmail

**乙方监护人**

（属于限制行为能力或者无民事行为能力的入住老年人，须由监护人签字确认）

**乙方监护人为个人的：**

姓名：CName

与乙方关系：CRelationship

CCredentialType：CIDcard

联系电话：CPhone

经常居住地地址：CliveAddress

通讯地址：CAddress

邮政编码：CPostcode

工作单位：CCompany

电子邮箱：CEmail

**乙方监护人为单位的：**

单位名称：CLegalPersonCompany

法定代表人（或负责人）：CLegalPersonName

通讯地址：CLegalPersonAddress

邮政编码：CLegalPersonPostcode

联系人：CLegalPersonContactName

联系电话：CLegalPersonPhone

传真号码：CLegalPersonTel

电子邮箱：CLegalPersonEmail

**丙方**

丙方作为入住老人的：

CAsTypes

**丙方为个人的：**

姓名：DName

与乙方关系：DRelationship

DCredentialType：DIDcard

联系电话：DPhone

经常居住地地址：DliveAddress

通讯地址：DAddress

邮政编码：DPostcode

工作单位：DCompany

电子邮箱：DEmail

**丙方为单位的：**

单位名称：DLegalPersonCompany

法定代表人（或负责人）：DLegalPersonName

通讯地址：DLegalPersonAddress

邮政编码：DLegalPersonPostcode

联系人：DLegalPersonContactName

联系电话：DLegalPersonPhone

传真号码：DLegalPersonTel

电子邮箱：DLegalPersonEmail

通 用 条 款

鉴于：

1.甲方是依法成立的养老机构，能够提供个人生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等养老服务；

2.乙方或乙方监护人经实地考察甲方，自愿入住甲方（养老机构名称） ProjectFullName ，接受甲方提供的专业养老服务，并向甲方支付相应费用；

3.乙方或乙方监护人授权丙方作为乙方在紧急情况下的代理人、联系人，代为处理乙方或乙方监护人在本合同项下的相关事务，丙方同意接受乙方或乙方监护人授权。

4.乙方符合本合同约定的入住条件，同时，乙方及丙方均向甲方如实陈述了乙方的身体、精神等相关情况，未有隐瞒包括但不限于癫痫病、心脏病、其它慢性疾病、危险疾病等有可能影响甲方对乙方的生活能力评估结果，或需甲方予以关注的其它疾病、行为及习惯。

5.乙方、乙方监护人及丙方已对甲方提供服务的宗旨、服务内容及性质、服务工作流程及相关责任已充分了解，自主签约并自愿接受本合同的约束。

6.乙方、乙方监护人及丙方知悉并同意，甲方将在为其提供服务的场所同时为多位老人提供养护服务，本合同约定的内容系甲方为服务区域内被养护人提供养护服务的通用文本；同时，如甲方为公共利益或因突发事件而侵犯乙方、丙方利益但并未导致乙方人身损害或财产灭失等后果的，甲方将不承担责任。

7.乙方监护人、丙方同意对乙方在本合同项下全部义务承担连带保证责任；乙方授权丙方在紧急情况（包括但不限于乙方成为限制民事行为能力人或无民事行为能力人等情况）下作为自己的代理人，全权处理乙方在本合同项下的全部事务，丙方表示同意。

为了营造温馨、舒适、安全的生活环境，满足老年人“老有所养、老有所乐”的需要，切实保障老年人的合法权益，同时明确各自的权利义务，甲、乙、丙三方依据《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》等法律规范，本着诚实信用的原则，经过友好协商，就甲方向乙方提供养老服务事宜，自愿达成以下合同条款，供各方遵照履行。

**第一条 服务地点及服务设施**

1.1 甲方提供养老服务的地点为： PensionAddress （写明养老机构的具体门牌号）。

1.2乙方选择 IsCompartment 方式入住。

1.3 乙方或乙方监护人选择入住的房间类型为： RoomType 。

1.4 乙方或乙方监护人选择的具体房间号为： RoomName ，床位号为　BedName　　。

乙方或乙方监护人基于正当理由要求调整房间的，甲方在条件许可的范围内应尽量满足。涉及房间变化，需要相应调整费用的，还应由各方协商一致书面确认后同时调整，如各方不能达成一致书面确认，则仍依本合同约定房间履行。

1.5 甲方提供的服务设施除了住宿的房屋，还包括房间内设施及公共设施，具体明细见本合同附件《设施设备清单》。

**第二条 服务内容**

2.1 根据乙方提供的《体检报告》（见本合同附件）及甲方对乙方进行护理等级的评价，经甲方与乙方或乙方监护人、丙方确定，乙方的生活能力符合 NursingType 标准。甲方向乙方提供的护理等级和服务项目详见本合同附件《护理等级与服务项目》。

2.2在本合同履行过程中，乙方或乙方监护人如果选择《护理等级与服务项目》以外的其他服务项目，经甲、乙（乙方监护人）、丙三方协商一致后另行签署书面补充协议确定。

2.3甲方向乙方提供的服务应当符合国家强制性标准，并积极适用行业或地方标准。

**第三条 收费标准及费用的支付**

3.1养老服务费用

3.1.1甲方提供的各种服务项目的收费标准和收费依据应以 书面 方式进行公示。

3.1.2根据本合同第一条、第二条乙方所选择的房间及服务项目，乙方入住甲方的养老服务费为每月TotalCost，其中包括独立型月费人民币LongTotalMonthly、基础服务费人民币 LongTermServiceCost、《生活照料服务包》费用为人民币LongTermServiceMonthlyCost、失智照护费为人民币LongTermNursingCost、附加照护费为人民币 LongTermAttachCost。

（为便于计算，每月均按自然日计算，客户入住不满月时,当月月费=月费总额/当月自然日天数\*客户实际入住天数）。

3.1.3乙方接受甲方除本合同约定外的其他项目服务的，应根据甲方公示的收费标准或者补充合同的约定交纳费用。甲方每月向乙方或乙方监护人、丙方提供《个人费用明细表》，乙方或乙方监护人、丙方应签字确认。乙方或乙方监护人、丙方如有异议，可在收到《个人费用明细表》后7日内书面提出，甲方应做出书面说明。对于双方无争议费用金额应按照本合同约定时间支付，乙方或乙方监护人、丙方不得以异议费用拒绝支付其他费用，否则按本合同第9.2.2条约定处理。

3.1.4乙方（乙方监护人）和丙方支付养老服务费的时间为每月1日-7日，支付方式为 详见合同第14.25条 。

3.1.5甲方在收到款项后应向付款人开具等额收费凭证。

3.2 押金

3.2.1本合同签署当日，乙方（乙方监护人）和丙方应向甲方支付押金，押金金额为：DepositCost。该押金可用于抵扣欠付的养老服务费用、违约金、赔偿金以及出现突发情况救治时需支付给医院的押金及相关费用等。

3.2.2 合同期限内因3.2.1情形出现押金不足时，乙方（乙方监护人）和丙方应在接到甲方通知之日起 3 日内补足。

3.2.3本条约定的押金返还时不计利息。

3.2.4甲方不得将押金挪作它用，在合同到期或合同提前终止时，扣除应结清的相关费用后应于合同终止时返还乙方（乙方监护人）和丙方。

3.3乙方须于本合同签署的当日向甲方支付一次性安置费 人民币RelocationCost；一次性安置费为一次性花费，不予退还。

3.4乙方入住期间外出时，应按甲方《被养护人外出管理制度》办理外出登记手续，外出期间费用结算方式按本合同执行。乙方外出期间没有办理外出登记手续的，视为继续留住，乙方应缴纳外出期间的所有费用，且甲方将按实际入住结算月费及其他费用。

3.5乙方在入住期间因病住院或因事外出，须按照甲方制定的管理制度向甲方办理外出手续。外出期间的月费仍应当全额支付，月费结算时甲方从已收取的月费中退还乙方外出期间按照退费标准计算的费用（退费标准：①单次外出连续超过3天的方可退费，且退费按日为计算单位；②退费标准为60元人民币/日；③乙方为生活照料或失智照护型的额外退服务包费用，服务包退费标准=服务包费用/当月自然日天数）。

**第四条 合同期限及合同期满的处理**

4.1经协商，确定本合同期限为 壹 年，自 StartYear 年 StartMonth 月 StartDay 日起，至 EndYear年 EndMonth 月 EndDay 日（该日为合同到期日）止。

4.2合同期满前30日，乙方或乙方监护人可申请续签合同，也可由丙方代为申请续签。

4.3续签的养老服务合同内容应当由甲方、乙方或乙方监护人、丙方协商确定。

4.4如果乙方或乙方监护人未在合同期限届满前30日提出续签合同，或者乙方或乙方监护人虽在合同期限届满前30日提出续签合同申请，但各方未就合同续签达成一致，乙方应于合同到期日搬离甲方，办理离院手续并结清所有费用。

**第五条 甲方的权利、义务**

5.1甲方的权利

5.1.1按照本合同约定收取相关费用。

5.1.2制订、修改养老机构的管理制度并按照公示的管理制度对乙方进行管理；甲方有权采取必要的管理措施，包括但不限于设置安全标识、设备（如监控摄像、警示装置）等；乙方、乙方监护人、丙方同意甲方设置监控摄像并保存影像资料不构成对乙方民事权利的侵害，同意甲方依法保护和管理涉及乙方的影像和个人资料；。

5.1.3为了乙方的健康和安全，在乙方出现紧急情况时，有权在通知乙方监护人或丙方的同时，采取必要的处置措施，包括但不限于转送医疗机构，由此产生的费用由乙方或乙方监护人或丙方承担。

5.1.4有权依照本合同约定及法律规定解除合同。

5.1.5在乙方出现紧急情况时，为保证乙方的人身及财产安全，甲方有权在通知乙方监护人或丙方的同时采取紧急措施；如甲方无法联系到乙方监护人或丙方，甲方仍可采取必要的紧急措施，并在事后通知丙方。因甲方采取正当紧急措施造成乙方、乙方监护人、丙方或其他第三方遭受人身、财产损失的，甲方不承担法律责任，由此产生的全部费用，由乙方负担，乙方监护人或丙方同意就乙方应承担的费用承担连带责任保证义务；

5.1.6甲方因客观原因需调整乙方房间的，在保证乙方享受同样等级服务的情况下，乙方应配合调整。

5.1.7本合同终止后或乙方不能支付费用且乙方、乙方监护人、丙方不能及时承担连带保证责任时，乙方不按本合同约定搬离公寓时，甲方有权将乙方送回乙方或丙方的住所或其他养老机构，由此产生的费用由乙方承担。

5.2甲方的义务

5.2.1按合同约定向乙方提供符合服务质量标准的养老服务。

5.2.2按合同约定提供各项服务设施，确保服务场所、设施符合国家强制性标准，并积极适用行业或地方标准。

5.2.3 保证从事医疗、康复、社会工作等服务的专业技术人员持有关部门颁发的专业技术等级证书上岗，保证养老护理人员接受专业技能培训，能够满足岗位职责要求。

5.2.4在提供服务过程中，尊重乙方，尽力合理地保障乙方的人格尊严和人身、财产安全。

5.2.5当乙方发生紧急情况时及时通知乙方监护人、丙方或者其他紧急情况联系人；在乙方突发危重疾病时，及时通知乙方监护人、丙方或者其他紧急情况联系人并转送医疗机构救治；发现老年人为疑似传染病病人或者精神障碍患者时，依照传染病防治、精神卫生等相关法律法规的规定处理。

5.2.6为乙方组织定期体检，建立个人档案。保存乙方的入住登记表、体检报告等健康资料以及日常经费开支情况等个人信息，建立各类信息资料档案的保管和使用制度，除向乙方、乙方监护人、丙方和其他有权部门（公安局、检察院、法院、养老服务行业主管机关因办案、监督、检查需要）提供查阅、允许复制外，不得对外透露。

5.2.7允许乙方监护人、丙方及经乙方许可的亲属和其他人员探视乙方并提供方便，但不得影响甲方对于乙方正常服务或管理，否则甲方有权拒绝。

5.2.8在解散清算前，依法妥善安置乙方。

5.2.9接受乙方、乙方监护人、丙方的合理建议和监督。

**第六条 乙方及乙方监护人的权利、义务**

6.1乙方的权利

6.1.1按照约定的服务项目获得甲方提供的符合服务标准的养老服务。

6.1.2对甲方的服务有批评建议的权利。

6.1.3对自身的健康状况、费用支出、入院记录等有知情权，有权查阅、自费复印甲方为其建立的个人档案。

6.1.4有权了解提供服务的人员是否经过专业培训，是否具备相应资质，有权要求甲方更换未经专业培训或不具备相应资质或提供服务不合格的人员。

6.1.5享有隐私权，人格尊严和人身、财产安全不受非法侵害。

6.1.6在突发急病的情况下有权获得及时、必要的医疗帮助。

6.2乙方监护人的权利

6.2.1对甲方的服务有批评建议的权利。

6.2.2对乙方的健康状况、费用支出、入院记录等有知情权，有权查阅、复印甲方为乙方建立的个人档案。

6.2.3有权了解提供服务的人员是否经过专业培训，是否具备相应资质，有权要求甲方更换未经专业培训或不具备相应资质或提供服务不合格的人员。

6.2.4对乙方有探视权，但不得影响甲方对于乙方正常服务或管理。

6.2.5遇紧急情况，包括但不限于乙方走失、身体健康状况出现紧急情况时，有权及时从甲方得到相关信息。

6.3乙方的义务

6.3.1如实告知甲方本人的健康状况、药品使用情况等信息，并如实填写《健康状况自我陈述书》。

6.3.2配合甲方做好持续评估，确认照护等级；配合甲方定期参加体检。

6.3.3配合甲方管理，并遵守甲方的管理制度，爱护甲方提供的各项服务设施。

6.3.4与其他入住老年人和谐相处；如因乙方无法与同居一室的老人及同院的老人之间的和谐相处，给其他老人造成身体及精神损害的，乙方或乙方监护人应承担全部责任；

6.3.5在接收甲方提供的养老服务期间，因疾病出现诊疗情形，应在治疗期间遵守医嘱，配合治疗。

6.3.6按照约定自行或与丙方共同支付养老服务费及相关费用。

6.3.7入住期间损坏甲方设施设备的，应当按照《设施设备清单》上标明的价格赔偿甲方损失。

6.3.8配合甲方提供的符合合同约定、法律规定的养老服务。

6.3.9因病就医诊治时，遵守医嘱，配合治疗；入住期间自觉身体状况出现异常及时向甲方报告避免耽误治疗，未及时向甲方报告以致耽误治疗的，乙方或乙方监护人应承担相应责任；

6.3.10按照本合同约定及时支付相关费用。对甲方垫付的偶发性费用（如治疗、急救费用等）按甲方书面通知及时结清；

6.3.11妥善保管私人财物，非甲方原因，乙方私人财物发生毁损、灭失或丢失的，甲方不承担责任；

6.3.12入住期间因违反甲方规章制度及非甲方原因发生意外（包括但不限于：被养护人自杀、自残、摔伤、烫伤、烧伤、患传染性疾病或突发性精神病等）或与其他被养护人或其探视人员发生冲突、纠纷，乙方自行承担责任。因乙方原因造成甲方或他人人身伤害或财产损失的，乙方或乙方监护人负责赔偿，丙方承担连带责任；

6.3.13乙方或乙方监护人对甲方、丙方在乙方发生紧急情况时采取的正当合理行为，以及在履行本合同时为维护乙方合法利益而采取的行为均予以承认并同意承担相应的法律责任。

6.4乙方监护人的义务

6.4.1入住前要如实向甲方反映乙方的情况，如脾气秉性、家庭成员、既往病史、健康状况和药品使用情况等，协助乙方如实填写《健康状况自我陈述书》。

6.4.2劝导乙方入住后要自觉遵守养老机构的规章制度，接受管理，爱护甲方提供的各项服务设施。

6.4.3劝导乙方与其他入住老年人和谐相处。

6.4.4劝导乙方在接收甲方提供的养老服务期间，因疾病出现诊疗情形，应在治疗期间遵守医嘱，配合治疗。

6.4.5按照约定自行或与丙方共同支付养老服务费及相关费用。

6.4.6经常与乙方沟通，保持联络，满足乙方的精神需求，至少每月探视乙方2次。

6.4.7及时协助甲方处理乙方出现的紧急情况。

6.4.8家庭及单位地址、联系方式变更时，应及时通知甲方。

6.4.9对乙方造成甲方或第三方人身和财产损失承担赔偿责任。

6.4.10乙方在养老机构去世的,应及时进行善后处理并支付相关费用。

6.4.11妥善保管私人财物，非甲方原因，乙方监护人私人财物发生毁损、灭失或丢失的，甲方不承担责任；

**第七条 丙方的权利、义务**

7.1丙方的权利

7.1.1对乙方的身体健康状况、享受服务情况等有知情权。

7.1.2有权查阅、复制乙方在甲方的档案资料。

7.1.3遇本合同约定的紧急情况，有权及时从甲方得到相关信息。

7.1.4对乙方有探视权，但不得影响甲方对于乙方正常服务或管理。

7.1.5在本合同约定的紧急情况下有权代理乙方处理相关事宜。

7.2丙方的义务

7.2.1 经常与乙方沟通，保持联络，满足乙方的精神需求。

7.2.2家庭或者单位地址、联系方式变更时，应及时通知甲方。

7.2.3及时协助甲方处理乙方出现的紧急情况。

7.2.4 及时向甲方支付本合同项下的款项。

7.2.5 本合同有效期内乙方去世的，及时进行善后处理并支付全部费用。

**第八条 陈述与保证**

8.1甲方保证为依照法律、行政法规设立并依法登记的养老机构，具有提供本合同约定的养老服务的资格和能力。

8.2乙方或乙方监护人保证乙方不属于患有精神病、甲类或乙类传染性疾病等不符合入住养老机构疾病的老年人。

8.3乙方或乙方监护人、丙方保证向甲方提供乙方在本协议签署前一个月内在甲方所在地二级甲等以上医院进行体检的《体检报告》（体检项目包括：精神健康状况、传染性疾病及养老机构要求的其他体检项目等）（作为本合同附件）。

8.4 乙方或乙方监护人、丙方保证向甲方提供的乙、丙方共同签字的《健康状况陈述书》（作为本协议附件）是真实的，没有任何虚假或隐瞒。

8.5 丙方保证对本合同项下款项承担支付责任。

8.6 丙方保证担任本合同履行过程的联系人，接收甲方的通知。

**第九条 合同的变更和解除**

9.1合同的变更

9.1.1根据乙方健康状况的变化，甲方可以提出变更服务方案，并以书面形式通知乙方（乙方监护人）和丙方，经甲、乙方（乙方监护人）和丙方三方协商一致，签署补充协议。

乙方（乙方监护人）和丙方收到甲方变更服务方案的书面通知后 3日内既不确认又不提出异议，但乙方实际接受甲方提供的相应服务的，视为甲、乙方（乙方监护人）和丙方三方就合同约定的服务项目的变更达成了一致，乙方（乙方监护人）和丙方有义务按照新的服务项目支付相应的服务费用。

如果根据乙方健康状况的变化，不调整服务项目将导致乙方的健康安全无法保障的，甲方提出变更的服务方案后，乙方（乙方监护人）和丙方既不同意，也不接受实际服务，甲方与乙方（乙方监护人）和丙方均有权解除本合同。

9.2合同的解除

9.2.1除本合同另有约定外，下列情况下，乙方（乙方监护人）和丙方可以单方解除本合同，并无需承担违约责任：

(1)因甲方或甲方工作人员的严重过错造成乙方人身、财产损害的；

(2) 乙方因疾病或其他个人原因离院的，但乙方（乙方监护人）和丙方不提出解除本合同而要求保留床位或房间的除外；

(3) 乙方首次入住 30 日内（不含30日）不适应居住环境或管理方式的；

9.2.2除本合同另有约定外，下列情况下，甲方可以单方解除本合同，并无需承担违约责任：

(1) 付款人无故拖欠各项费用超过 15 日，经甲方催告后 15 日内仍不交纳的，甲方有权解除合同，书面通知乙方搬出养老机构。乙方或乙方监护人在甲方发出书面解除合同通知后 3日内仍不搬出的，甲方有权提起诉讼，请求法院确认合同解除。付款人除应支付拖欠的服务费用、诉讼期间的养老服务费用以外，还应每逾期一天按逾期支付费用金额万分之 五 向甲方支付违约金。

(2) 乙方严重违反甲方的规章制度，造成甲方难以履行对乙方的养老服务，或造成其他入住老人伤害或现实性伤害危险的。

(3) 乙方或乙方监护人隐瞒重要乙方健康状况、患有须隔离治疗的传染性疾病或者患有精神疾病等其他不适宜在机构内集中生活的。

(4) 发生不可抗力致甲方不能履行合同的。

(5) 甲方因丧失养老机构执业资格等原因暂停、终止服务的。甲方应当于暂停或者终止服务60日前向实施许可的民政部门提交老年人安置方案，经批准后方可解除养老机构服务合同。

（6）乙方连续请假外出超过 30 天。

**第十条 特别约定**

10.1突发疾病或出现事故等紧急情况的处理

10.1.1乙方在入住期间突发疾病或身体伤害事故，甲方应及时通知乙方监护人、丙方，及时联系120等医疗急救机构；如需到医疗机构急救，甲方应派人陪送至医疗机构。甲方不能及时联系上乙方监护人、丙方的，应尽早与本合同附件确定的其他联系人取得联系，通报情况。

甲方具有医疗资质的，在乙方生命垂危等紧急情况下应尽到合理诊疗义务，费用由乙方或乙方监护人、丙方承担。

**10.1.2因乙方发生紧急情况产生的费用急救费用、治疗费用、住院押金等均由**乙方（乙方监护人）和丙方**负担。甲方因此垫付费用的，**乙方（乙方监护人）和丙方**应及时清偿。**

10.2乙方去世的善后服务及相关费用

乙方在甲方服务期间去世的，甲方应及时与乙方监护人或丙方取得联系，乙方监护人或丙方负责善后处理并承担相关费用。无法与乙方监护人或丙方取得联系的，应及时联系殡仪馆，妥善保存遗体，发生的费用由乙方监护人或丙方承担。

10.3甲方与乙方监护人或丙方联系中断

因乙方监护人或丙方提供的联系地址、方式不准确或不详细或变更后未及时通知甲方，或其他客观原因致使甲方无法与乙方监护人或丙方及时联系，连续达一个月则视为联系中断。甲方与乙方或乙方监护人协商后，可以重新确定联系人。

10.4 非因甲方原因造成乙方人身、财产损害的，甲方不承担责任。

10.5 乙方具有完全民事行为能力，但拒绝接收甲方提供服务，造成其自身人身、财产损害的，由乙方自行承担后果。

10.6本合同关于乙方、乙方监护人或丙方权利义务的约定，并不免除对乙方有法定赡养义务的其他人的法定责任。

10.7 因不可抗力导致本合同无法继续履行的，受到不可抗力影响的一方应在不可抗力情形发生后及时通知合同其他相关方，本合同可依法解除，合同各方不承担解除合同的责任。乙方监护人或丙方应及时接回并妥善安置乙方。

10.8甲方与乙方或乙方监护人、丙方中任何一方就本合同的签署、续订之外的其他事项达成书面一致意见的，对其他各方均有约束力。

10.9因乙方或乙方监护人、丙方的虚假陈述或隐瞒真实情况致使甲方无法提供适合乙方的养老服务，而造成乙方或第三人遭受人身或财产损害的，由乙方、乙方监护人、丙方共同承担相应责任。

**第十一条 违约责任**

11.1因甲方及其工作人员的过错，损害乙方人身或财产权利的，由甲方承担赔偿责任。

11.2甲方服务人员资质不合格、没有按约定提供服务或者提供的服务不合格，甲方应承担的违约责任为： 及时更换相关工作人员，优化服务方式，提升服务质量 。由此造成乙方人身或财产损失的，甲方还应承担赔偿责任。

11.3甲方或其工作人员侵犯乙方、乙方监护人及丙方对甲方提供的养老服务的知情权的，乙方、乙方监护人和丙方有权要求甲方改正，造成损失的甲方应承担赔偿责任。

11.4 本合同因 第9.1.1条、第 9.2.2条第（1）、（2）（3）项及第14.24条 项解除的，乙方（乙方监护人）和丙方应支付违约金，违约金的具体金额、计算方式及其调整方式见本合同第11.5条之约定。

11.5本合同履行期间，乙方、乙方监护人或丙方擅自解除合同的，**双方应按合同期起始之日起至乙方将公寓以良好状态返还给甲方之日的实际天数，以本合同约定的入住月费标准结算月费及其他费用；同时，**乙方、乙方监护人及丙方应向甲方支付人民币 LiquidatedDamages ，即本合同约定的月费标准的LiquidatedDamagesRatio）的违约金，合同实际履行在一个月以上（含一个月）的，本条约定的违约金伴随合同实际履行期限的增长按月以10%的幅度递减（详见下表），但乙方、乙方监护人或丙方根据本合同第9.2.1条第（3）项的规定解除合同的除外。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 合同实际履行期限 | 2个月内 | 满2个月 | 满3个月 | 满4个月 | 满5个月 | 满6个月 | 满7个月 | 满8个月 | 满9个月 | 满10个月 | 满11个月 |
| 承担的违约金比例 | 100% | 90% | 80% | 70% | 60% | 50% | 40% | 30% | 20% | 10% | 0 |

11.6因乙方原因造成甲方或第三人人身或财产损失的，乙方（乙方监护人）和丙方应承担赔偿责任。

11.7因乙方原因造成自身损害的，由乙方（乙方监护人）和丙方自行承担全部后果和责任。

11.8甲方有权选择起诉乙方（乙方监护人）和丙方各方或任意一方。

**第十二条 纠纷的解决方式及管辖**

与本合同有关的或者因本合同引发的纠纷应尽量协商解决，协商解决不成的，应向甲方住所地人民法院提起诉讼解决。

**第十三条 通知与送达**

13.1在本合同首页中所标明的甲方、乙方、乙方监护人和丙方的地址和联系方式为各方各自有效的通讯地址和联系方式。一方变更通讯地址和联络方式应及时通知其他各方。

13.2 以下情形，视为送达，但受送达人有证据证明其因客观原因未实际接收到通知的除外：

13.2.1以特快专递形式发送的，已经签收的，以签收日为送达日；未签收的，同城自发送之日起2日视为文件已经送达，异地5日视为送达，境外15日视为送达。

13.2.2 手机短信发送的，发出之时即视为送达。

13.2.3 电子邮件自发出进入收件方邮箱服务器视为送达。

13.2.4 传真发送自发出对方传真机接收视为送达。

13.3因受送达人通讯地址或其他相关信息错误、不详或发生变更未及时通知其他各方造成无法送达的，由受送达人自行承担相关后果。

13.4乙方入住甲方期间，有关本合同的履行事宜甲方应以书面或数据电文形式通知乙方或乙方监护人、丙方，由乙方或乙方监护人、丙方确认签收；乙方或乙方监护人、丙方拒签的，书面通知在第三方见证下送至收件人地址的视为已通知或已送达，数据电文进入收件人接收系统的视为已通知或已送达。

**第十四条 当事人协商一致的其他内容**

14.1出现以下情形之一的，甲方有权另行安排乙方在其它同等级房间或床号居住，但甲方应以书面形式通知乙方或乙方监护人及丙方，经甲、乙或乙方监护人、丙三方协商一致，签署补充协议。

（1）乙方与同居室的其它老人有矛盾，且难以调和的；

（2）乙方身体状况变化，已不适于在原房间、原床号居住；

（3）乙方不适宜在原房间、原床号居住的其它情形。

乙方或乙方监护人、丙方收到甲方的书面通知后3 日内既不确认又不提出异议，但乙方实际接受甲方提供的相应服务的，视为甲、乙或乙方监护人、丙三方就合同约定的服务项目的变更达成了一致，乙方或乙方监护人有义务按照新的服务项目支付相应的服务费用。

不调整房间将导致乙方或同住的其他人员的健康安全无法保障的，甲方提出变更房间的要求后，乙方或乙方监护人既不同意，也不接受实际服务，甲方和乙方或乙方监护人均有权解除本合同。

14.2如乙方选择双人间或多人间入住，但拒绝甲方安排其他老人入住乙方所在房间或因乙方之原因导致甲方无法另行安排其他老人入住乙方房间的，视为乙方向甲方提出调整服务的要求，经甲方以书面形式通知乙方或乙方监护人及丙方后，乙方或乙方监护人、丙方在2日内未提出异议的，视为甲、乙或乙方监护人、丙三方就合同约定的服务方式的变更达成了一致，乙方或乙方监护人有义务按照新的服务项目支付相应的服务费用。

14.3甲方将为乙方提供包括实时、月度、季度、年度生活能力评估服务，评估结果作出后，甲方将及时通知被养护人和送养人，供被养护人和送养人明确知悉被养护人的身体变化情况；

甲方应为乙方提供的生活能力评估服务制定严格的操作程序、流程及评定标准，且上述流程、标准及程序应书面告知被养护人及送养人，并向被养护人或送养人解释说明。

如甲方按照合同规定对乙方进行的生活能力评估结果与入住时初次评估结果或上一次的评估结果不同的，甲方有义务根据新的生活能力评估结果调整提供、新增提供合适的服务内容，但甲方应书面通知乙方或乙方监护人及丙方，乙方监护人、丙方在2日内未提出异议的，视为甲、乙或乙方监护人、丙三方就合同约定的服务方式的变更达成了一致，乙方或乙方监护人有义务按照新的服务项目支付相应的服务费用。

14.4乙方入住期间因违反甲方规章制度及非甲方原因（包括但不限于：被养护人自杀、自残、摔伤、烫伤、烧伤、患传染性疾病或突发性精神病等）或与其他被养护人或其探视人员发生冲突、纠纷导致乙方遭受损害的，乙方或乙方之监护人应承担相关责任；

14.5经甲方许可后，送养人可于甲方指定的时间和地点查看乙方入住期间的录像，但涉及其他第三方个人隐私和其他合法权利的，应经其他第三方或其代理人同意；

14.6在本合同有效期内，乙方成为限制民事行为能力人或无民事行为能力人时，如甲方、丙方一致同意继续履行本合同时，甲方应当按乙方届时的身体状况提供服务并收取费用，但甲方及丙方应书面相关事项；若丙方最终未被确认为乙方之监护人时，丙方为委托甲方养护乙方而向甲方支付的费用应视为丙方对乙方的赠与，甲方无需返还。

14.7因甲方管理失职，导致乙方（仅限于乙方未无民事行为能力人或限制民事行为能力人时）未办理正当的外出手续而外出的，乙方外出期间的人身伤亡等损失由责任方及甲方负责赔偿，具体赔偿数额由各方协商确定，协商不成的，由法院生效判决确认；乙方办理完请假手续后外出的，外出期间发生的人身伤亡或财产损失等，由乙方和丙方自行承担。

14.8乙方在入住房间内受到非甲方原因（包含但不限于乙方违反公寓管理或使用规定或乙方存在故意行为，如存在自残、自杀及故意引发同他人的矛盾等行为及经乙方或丙方许可的探视人对乙方造成的伤害、不可抗力等原因）造成的伤害，甲方不承担责任，由乙方或乙方监护人及其他责任方承担相应后果；

14.9乙方不服从甲方管理、不听甲方劝阻或不接受甲方服务、食用在外自购饮食或探视亲友送来的饮食等原因造成不良后果，责任由乙方自行承担。出现上述情况，甲方应及时通知丙方。

14.10乙方入住期间外出时，应按甲方制定的外出管理制度办理外出登记手续，未办理外出登记手续的，视为继续留住，乙方应缴纳外出期间的所有费用，且甲方将按实际入住结算月费及其他费用。

14.11乙方在甲方公寓内出现突发疾病或意外时，甲方应立即采取必要救助措施，并及时联系120或999急救车辆，同时通知丙方赶到指定地点，如需到医疗机构救助时，甲方应派人陪同。

接到甲方通知后，丙方应及时（自接到甲方通知时起两个小时内）赶到医院，负责乙方的就诊和护理，如丙方不能及时前往医院处理，鉴于甲方无手术签字权及医疗方案同意权，甲方对乙方在医院期间的治疗及后果不承担责任；由此发生的一切费用（包括但不限于急救费用、治疗费用、住院押金等）均由乙方或乙方监护人负担，丙方承担连带保证责任。如甲方先行垫付费用，乙方应于收到甲方书面通知之日起3个自然日内向甲方偿清垫付费用，逾期偿还的，每逾期一日，应按每日万分之五的标准向以垫付费用为基数向甲方支付违约金直至乙方实际还款之日。逾期超过15个自然日未能偿清且丙方未能履行连带保证责任的，甲方有权解除合同。

乙方之意外的发生属于甲方工作人员的故意或重大过失造成的，甲方应承担适当的赔偿责任，具体由法院生效裁决确定；

因丙方的懈怠造成乙方病情得不到及时救治或加重的，甲方不承担责任。

14.12本合同终止/解除或甲方发出解除通知后，乙方未在终止/解除当日搬离甲方场所的，每逾期1个自然日，乙方应按照本合同第3.1.2约定的费用计算的每日费用的2倍向甲方支付滞留金（每月按照自然日计算），同时甲方可从押金中直接扣除上述费用。

14.13在本合同期满未续约或解除合同情况下，乙方或乙方监护人应在合同期满或解除当日搬离入住房间并在合同期满或解除之日起3个自然日内按甲方要求将入住房间清理恢复原状；

14.14合同履行期间，乙方应妥善保管私人财物，非甲方原因，乙方私人财物发生毁损、灭失或丢失，甲方不承担责任；

14.15合同履行期间，乙方、乙方监护人、丙方或其他探视乙方的人员不得携带危险、有毒、违禁、易燃、易爆、易腐烂及具有强烈异味的物品进入甲方公寓及乙方入住房间，否则，因此造成的人身伤害或财产损失，由乙方、乙方监护人、丙方或探视人承担全部责任；

14.16合同履行期间，乙方应自觉遵守国家的法律、法规和甲方的管理制度并接受甲方管理，不得从事、参与违反国家法律法规的活动，否则所产生的一切后果由乙方自行承担；

14.17乙方因病就医诊治时，遵守医嘱，配合治疗；合同履行期间自觉身体状况出现异常及时向甲方报告以避免耽误治疗，未及时向甲方报告以致耽误治疗的，乙方自行承担相应责任；

14.18丙方应经常与乙方保持联络，尽量满足乙方的精神需求。至少每月探视乙方2次，因故长期不能来探视的，应提前书面通知甲方并作好乙方的安抚工作；

14.19乙方入住期间患不符合入住条件的疾病的，甲方应采取急救措施并及时通知丙方，丙方接到通知应立即亲自至甲方处进行处理，并根据实际情况将乙方接回其住处或送往医院，如丙方未按时到场处理也未安排其他经授权的人员到场处理的，乙方发生的一切后果由乙方及丙方共同承担；如丙方在甲方通知72小时后仍未到场（包括但不限于甲方公寓或乙方接受急救地、救治地），甲方有权将乙方直接送至乙方或丙方在本合同中载明或变更后的地址或其他照护机构，由此所产生的一切费用及相关责任均由乙方或丙方共同承担。

14.20乙方去世的善后服务及相关费用的承担

（1）本合同履行期间，如乙方去世，甲方应及时与丙方取得联系，并协助做好善后工作；

（2）甲方协助丙方与殡仪馆联系，如甲方代垫殡葬费用，丙方负责于收到甲方书面通知之日起3个自然日内偿还；

（3）甲方自发出书面通知之日起3个自然日内通过约定联系方式无法联系到丙方，或者虽然取得联系但丙方仍不来协同处理相关事宜的，乙方、丙方在此授权甲方本着合理善意、符合公序良俗的原则进行善后处理，并对甲方的处理方案及相应的费用不持异议；因此发生的一切费用由丙方负责于收到甲方书面通知之日起3个自然日内偿还。

14.21发生下列情况时，本合同自动终止：

（1）本合同有效期届满当日18：30时自动终止；

（2）甲方收到医疗卫生或公安司法部门出具的乙方死亡证明之日起自动终止。

14.22乙方在入住期间因身体条件发生变化需长期在医院治疗，并向甲方提供医疗卫生部门出具的诊断证明或其他证明文件后，乙方有权单方解除本合同，并不承担违约责任；但乙方或乙方监护人、送养人不提出解除本合同而要求保留床位或房间的除外；

14.23乙方在入住期间患不符合入住条件的疾病或身体条件发生变化不符合入住须知载明的条件的，甲方有权单方解除本合同，并不承担违约责任。

14.24 发生下列情况时，甲方有权单方解除本合同，并不承担违约责任：

（1）乙方入住后被发现不符合本合同或附件规定的入住条件；

（2）乙方的身体或精神状况超出了甲方的护理能力；

（3）乙方不遵守甲方的规章制度，不服从甲方管理，对甲方工作产生严重干扰，经甲方书面劝告，乙方仍拒不改正；

（4）由于乙方原因不能与其他入住公寓的被养护人和睦相处；

（5）乙方有暴力或自残行为、自杀行为；

（6）乙方有盗窃、诈骗、吸毒、贩毒等违法犯罪行为，或从事、参与违反国家法律法规的其他活动；

（7）未经甲方的同意将房间转租、转借或者以任何方式允许他人使用；

（8）乙方押金被司法机关采取了查封、扣押、冻结等强制措施，乙方和丙方不能另外全额交费的；

（9）隐瞒、伪造病历、病史及其它重要事项，登记的内容与事实严重不符；

（10）乙方出现以上未提及的其他严重违反公寓经营和管理的行为，经甲方书面劝告，乙方仍拒不改正。

14.25协议各方确认，乙方付款币种为人民币。乙方可通过支票、汇款等方式支付费用，甲方指定银行账户为：

户名：CompanyAccountName

账号：CompanyAccount

开户行：CompanyAccountBank

14.26合同解除、终止相关事项的处理

（1）甲方、乙方或乙方监护人根据合同约定行使解除合同的权利时，本合同将在通知合同解除通知送达的当日18：30时终止。如乙方发生第14.24条第（4）、（7）、（8）的情形，甲方有权直接书面通知丙方解除合同。

（2）本合同无论因何原因终止/解除的，乙方、乙方监护人或丙方应在合同终止/解除之日起3个自然日内与甲方办理结算手续，在合同终止/解除之日起3个自然日内将入住房间恢复原状并交回该房间的门卡及甲方发放的所有物品并将乙方物品搬离公寓，并由乙方、乙方监护人或丙方与甲方共同清点《设施设备清单》。

（3）因乙方原因未及时与甲方办理结算手续、交接手续并清点《设施设备清单》的，甲方可单方收回乙方入住的房间，并向乙方、乙方监护人或丙方发出《房屋及设备设施现状情况说明》。自甲方发出《房屋及设备设施现状情况说明》之日起3个自然日内，乙方、乙方监护人或丙方仍未与甲方清点《设施设备清单》的，视为乙方、乙方监护人及丙方认可甲方出具的《房屋及设备设施现状情况说明》，同时，乙方、乙方监护人、丙方同意放弃所有遗留物品的所有权，并同意甲方处理乙方未清理物品并将房间恢复原状，由此产生的一切费用及损失，由乙方、乙方监护人、丙方自行承担。

（4）乙方具备本条所列情形之一，且未按合同约定与甲方进行结算时，甲方有权直接从应退还乙方的押金中扣除相应款项，扣除全部押金后仍不足时，甲方有权要求乙方、丙方继续履行支付义务：

①乙方拖欠应缴纳的各项费用；

②因乙方原因造成公寓、甲方及甲方人员财产损毁、灭失、丢失或甲方人员人身伤害未予赔偿的费用；

③乙方违约产生的利息、违约金或滞纳金。

（5）本合同终止/解除后，乙方未在终止/解除当日搬离入住房间的，每逾期1个自然日，乙方应按照合同约定的月费标准计算的每日费用的2倍向甲方支付滞留金（每月按照自然日计算），且甲方有权直接将乙方送至乙方、乙方监护人或丙方住处，由此产生的一切费用及滞留金甲方可从押金中直接扣除。

（6）合同期限届满，乙方按照合同约定，将公寓以良好状态返还给甲方，且结清所有费用后20个工作日内，甲方将押金无息退还给押金收据上显示的付款人。

（7）如乙方在合同期限届满前去世的，合同自甲方收到医疗卫生或公安司法部门出具的死亡证明之日起自动终止。乙方继承人或送养人应当凭乙方手写遗嘱或公证遗嘱或生效的法院判决领取乙方在甲方公寓的遗物。相关结算事宜按照本合同约定执行。

（8）如发生乙方有权提前终止合同的情形，则双方应按合同起始之日起至乙方将公寓以良好状态返还给甲方之日的实际天数，以本合同约定的入住月费标准结算月费及其他费用，乙方应当在双方结算费用当日将月费差额补足。甲方在乙方补足月费后的20个工作日内将押金无息退还给押金收据上显示的付款人。

（9）若押金收据上显示的付款人去世或因破产、重组、解散等原因丧失主体资格的，则该付款人的继承人或承继其民事权利者应当凭乙方手写遗嘱或公证遗嘱或生效的法院判决、裁定或生效的仲裁裁决领取押金；领取时间同本条规定的期满终止或提前终止情形发生时所约定的退费时间。

（10）若押金及其他费用权利人未按照甲方的书面要求及时向甲方提供账户或前往甲方处领取退费的，则该等权利人不得要求甲方支付未领取费用期间的利息。

**第十五条 合同生效及附件**

15.1本合同一式 3 份，甲、乙或乙方监护人丙方各执一份，自各方签字或盖章之日生效。

15.2下列文件为本合同附件：

（1）《护理等级与服务项目》

（2）《公寓管理制度》

（3）《外出管理制度》

（4）《设施设备清单》

（5）乙方、乙方监护人及丙方签章的乙方《健康状况陈述书》

（6）二级甲等以上医院出具的《体检报告》（体检时间在一个月以内）

（7）乙方、乙方监护人、丙方（个人）身份证复印件，丙方（单位）加盖公章的丙方合法注册登记文件复印件及联系人信息

（8）其它联系人表

15.3本合同附件系本合同组成部分，与合同具有同等法律效力。

（本文以下无正文）

（本页为签署页，无正文）

甲方：（公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：

乙方（签字、盖章、按手印）：

日期：

乙方监护人（签字、盖章、按手印）：

日期：

丙方（签字、盖章）：

日期：