



## 委托天鹅到家招募家政人员签订文件合订本

业务线:家政  
服务品类:保姆  
合同编号:TEDJ-JZBM-HD3-LR-  
H202503290002961

### 天鹅到家签约提示

第一条: 本合订本包括《委托天鹅到家招募家政人员服务合同》、《家政人员雇佣合同》及《家政招募服务订单》。

第二条: 请您确认, 在签署合同之前, 您已经仔细阅读过免责声明、所有合同正文及附件条款并予以理解和接受。

第三条: 各方应按照自愿、公平及诚实信用的原则订立合同, 任何一方不得强迫另一方违背其意志签订合同。

第四条: 在您签署合同过程中, 除需要手工填写的地方以外, 其他部分均不得随意进行手写补充和修改, 否则会影响合同的有效性。

第五条: 为了保障您的资金安全, 请您务必严格按照合同约定的付款方式向我司支付招募服务费。

如您对我们的服务有任何问题、意见或建议, 请通过天鹅到家客服反馈

# 委托天鹅到家招募家政人员服务合同

委托招募基本需求			
委托招募家政人员类型：	居家老人生活照护服务	委托招募家政人员服务类别：	住家
甲方（委托方）信息			
甲方：	张青	甲方证件类型：	身份证
甲方证件号码：	110108195909095721	甲方联系电话：	136****1822
甲方现住址：	北京市北京市丰台区开阳里 6 区11楼605号	甲方紧急联系人：	袁泉
甲方紧急联系人电话：	136****9202		
乙方（受托方）信息			
乙方：	五八到家有限公司（以下简称“天鹅到家”）	乙方公司地址：	湖南省长沙市高新开发区尖山路39号长沙中电软件园17栋201房
费用及期限			
订单编号：	8693834557840985730	甲方应支付招募服务费：	15927.74
甲方已经支付招募服务费：	15927.74	甲方应补缴招募服务费：	人民币【0】元
甲方应补缴招募服务费用明细：			首次匹配服务费【0】元;售后保障服务费【0】元
售后保障服务期限：	1. 预约上户日【2025-03-30】-预约下户日【2028-03-29】;2. 每日工作时间【00:00】-【23:59】; 3. 预约上户日与实际上户不一致的, 售后保障服务期限为实际上户日至实际下户日。		
合同有效期：	1. 【签署日】-预约下户日【2028-03-29】;2. 预约下户日与实际下户日不一致的, 合同有效期为签署日至实际下户日。	甲方保证金：	人民币【5500.00】元
甲方购买服务期：	【1096】天	赠送服务时长：	

因甲方需要更换服务类别，经双方友好协商一致签署本合同，如本合同与甲乙在先签署的合同不一致的，按本合同约定执行，甲方依据先前支付的服务费如有剩余，剩余费用将转移至本合同项下：

特别提示：

- 乙方对家政服务人员进行背景信息核验，并真实记录家政服务人员在平台的培训经历及天鹅到家平台内服务信息；乙方保证对其合作体检机构出具并回传的家政人员体检报告真实性，乙方及其员工不对合作机构出具的报告进行任何篡改或造假，乙方对家政服务人员的体检报告进行合理的检查，以尽力确保家政服务人员满足上户条件，但该等检查不构成对家政服务人员身体状态的保证。
- 甲方清楚地知道，家政人员不是乙方的员工，除提示1所述乙方核验或真实记录家政人员的相关信息外，乙方无法对家政服务人员的提供的简历的其他信息及非乙方合作的体检机构出具的体检报告的真实性和有效性进行任何承诺或保证；提供真实有效的个人简历及体检报告供甲方查验是家政人员的责任，需要由甲方自行与家政人员核实，并自主判断及决策。
- 甲方清楚地知道，乙方不参与、不干涉甲方对家政人员的指导及管理，因此也不对家政人员的行为承担任何责任，乙方可协助甲方与家政服务人员间的磨合与沟通，同时乙方将随单赠送保险以保障甲方的权益。
- 如甲方与家政人员在服务过程中产生人伤物损纠纷或出现意外情况，对于符合保险理赔条件的部分，甲方应第一时间通过APP自助申请（【天鹅到家APP】-【客服中心】-【物损理赔】）报案，保险公司将会与甲方取得联系，具体保障范围、条件和理赔流程由保险公司制定并负责，如甲方有需要，乙方可协助甲方与保险公司沟通。除此之外，乙方不对该等事项承担任何责任。
- 乙方强烈建议甲方不要和家政人员产生债权债务往来，甲方清楚的知道，一旦甲方和家政人员产生任何债权债务纠

纷，乙方不对此承担任何责任。

## 第一条 定义

1. 甲方：即委托招募家政人员，且有权签署本合同并有能力履行本合同的法律主体。
2. 乙方：招募服务受托方，即通过天鹅到家信息服务平台【包括但不限于天鹅到家网站（www.58daojia.com或www.daojia.com）、天鹅到家APP软件、天鹅到家官方微信平台、乙方及其关联公司自有的或者拥有合法运营权的平台】为甲方提供招募服务及售后保障。
3. 家政人员：即接受甲方雇佣并按照《家政人员雇佣合同》（下称“雇佣合同”）的约定向甲方提供家政服务，且具有完全民事行为能力自然人。
4. 本合同签署日：指本合同双方中最后一方签署合同的日期。
5. 预约上户/下户日：甲方期望家政人员服务开始/结束的日期。
6. 实际上户日：甲方、乙方或家政人员于天鹅到家APP端点击发起上户的日期，如甲方、乙方或家政人员自预约上户日起【30】个自然日内未在天鹅到家APP端操作确认上户的，则视为各方已经完成操作确认上户。
7. 实际下户日：自实际上户日起至甲方于雇佣合同下选择的家政服务期限期满之日止。
8. 不可抗力：是指本合同各方不能预见、不能避免并且不能克服的客观情况，如自然灾害、火灾、罢工、政府行政行为、互联网不法攻击、第三方互联网通讯供应商原因等。
9. 家政人员应满足的上户条件：岗前培训结业、已足额缴纳保证金、背调合格、已取得正规医疗机构出具的身体健康情况证明。

## 第二条 乙方服务内容

### 1.1 招募服务：

（1）首次招募服务：甲方委托乙方为其招募家政人员并通过天鹅到家平台发布家政服务需求信息；乙方按照甲方发布的服务需求信息为甲方招募家政人员，并提供有接单意向的家政人员信息供甲方初步选择，乙方协助甲方面试初步选定的家政人员，由甲方自主确定符合自身家政服务需求的家政人员。

（2）售后保障服务：在售后保障服务有效期内，如甲方有更换家政人员需求的，乙方将免费为甲方另行招募合适的家政人员。

### 1.2 基础服务：

乙方为甲方提供电子合同服务、赠送服务保险保障等基础服务。

### 1.3 免费工具服务：甲方可以选择要求乙方提供如下一项或多项免费工具服务：

- （1）查验家政人员在乙方的岗前培训记录。
- （2）查验家政人员背景信息。
- （3）核实家政人员在天鹅到家平台的服务经历。
- （4）核查天鹅到家合作的体检机构为家政人员出具的体检报告的真实性。
- （5）为甲方管理家政人员提供建议。
- （6）就甲方与家政人员产生的纠纷协助沟通。

#### 特别提示：

（1）甲方清楚的知道，家政人员其他非天鹅到家平台的服务经历、培训经历、其他未与天鹅到家合作的第三方机构提供的体检报告需要由甲方自行判断其真实性，乙方无法为此提供任何服务。

（2）甲方清楚的知道，如甲方要求乙方提供管理建议或协助沟通的，甲方应自行决定是否采纳乙方建议或沟通，该等建议和协调沟通不构成乙方的义务，同时乙方也不对此承担任何法律责任。

## 第三条 招募服务费条款

1. 甲方应按照本合同约定的费用标准通过在线支付方式（即通过微信、支付宝、绑定银行卡）于本合同签订当日向乙方一次性支付完毕招募服务费。

2. 甲方理解并同意：乙方作为受托方按照本合同的约定向甲方提供招募服务并收取招募服务费，仅能针对甲方实际支付的招募服务费开具与服务内容相符的“招募服务费”增值税普通发票。

3. 退费规则：甲方与乙方同意并确认，除本合同另有约定外，如甲方要求提前终止或解除甲乙双方合作关系的，甲方须在天鹅到家APP端操作退款申请，双方将根据如下退费规则执行：

3.1 甲方于【新签订单】之《委托天鹅到家招募家政人员服务合同》生效日之次日起3个自然日内申请退款的，乙方核实并确认家政人员已下户后退还甲方已支付的全部招募服务费，本约定不适用于续签订单。

3.2 在发生以下任一情形的情况下，乙方将退还甲方已经支付的全部招募服务费（仅适用于新签订单）：

- （1）甲方雇佣的首位家政人员于实际上户日前不满足上户条件的。
- （2）首位家政人员于实际上户日前，单方终止雇佣合同的。

3.3 【本约定仅适用于新签订单】在发生以下任一情形的情况下，甲方新签订单签约时间在【2023】年【3】月【1】日前的，乙方扣除甲方1000元首次招募服务费后向甲方退还剩余招募服务费，首次招募服务费不足1000元的以实际扣除的金额为准；甲方新签订单签约时间在【2023】年【3】月【1】日（含本日）后的，乙方扣除甲方1500元首次招募服务费后向甲方退还剩余招募服务费，首次招募服务费不足1500元的以实际扣除的金额为准：

- （1）甲方在申请退款前乙方为甲方招募的家政人员中没有一位家政人员的上户期满14个自然日（含本数）的。
- （2）除本条第3.1或3.2项约定情形外，甲方于首位家政人员实际上户前申请退款的。
- （3）剩余招募服务费=甲方实际支付的招募服务费-实际扣除的金额。

3.4 在发生以下情形的情况下，乙方向甲方返还剩余售后保障服务费用（适用于新签订单或续签订单）：

（1）甲方申请退款前，乙方为甲方招募的家政人员中有家政人员的上户期满14个自然日（不含本数）（续签订单视为家政人员的上户期已满14个自然日）且甲方因以下情形要求与乙方提前终止或解除合作关系的，乙方经审核甲方提交的资料（包括但不限于合同、发票、行政机关出具的证明等）后确认属实的，乙方将剩余售后保障服务费用退还给甲方：

- ① 服务对象身故，家政人员不能继续为服务对象服务的；
- ② 服务对象入住养老院或托儿所（全托）的，不需要家政人员为其服务的（新签订单在【2023】年【5】月【7】日后的，服务对象于合同生效前入住养老院、服务对象入托的不可退）；
- ③ 服务对象连续1个月或2个月内累计40天住院治疗而不需要家政人员为其服务的（新签订单在【2023】年【5】月【7】日后的，服务对象于合同生效前住院治疗的不可退）；
- ④ 由于不可抗力导致本合同全部或部分不能履行的，遭受不可抗力一方（受阻方）应及时告知，各方经协商确定终止合作的。

（2）剩余售后保障服务费=甲方实际支付的招募服务费-首次招募服务费-售后服务保障服务费/总售后保障服务天数\*已经售后保障服务的天数。

3.5 因乙方或乙方员工违反本合同之第二条第1.3款（1）、（2）、（3）、（4）项约定导致家政人员相关信息错误或者虚假的，甲方可在天鹅到家APP端操作退款申请。

3.6 退款时限：自甲方同乙方签署终止协议之日起，乙方于【15】个工作日内将应退还给甲方的费用支付至甲方付款账户。

3.7 如甲方申请退款前，乙方为甲方招募的家政人员中已有家政人员的上户期满14个自然日（不含本数）（续签订单视为家政人员的上户期已满14个自然日），且甲方非因本条第3.4或3.5项所列情形而申请退款的，乙方不退还甲方已支付的招募服务费（适用于新签订单或续签订单）。

特别提示：请甲方以本人账户支付本合同约定费用；本合同项下的费用应仅由乙方公司收款，如甲方发现个人收款情况，请及时联系乙方官方客服并有权拒绝付款。否则，因甲方违反前述约定而造成财产损失的，由甲方自行承担。

#### 第四条 服务保证金

1. 甲乙双方同意并确认，甲方于本合同签订日通过在线支付方式（即通过微信、支付宝、绑定银行卡）按甲方雇佣的家政服务人员基本月报酬的标准支付至乙方作为家政服务交易保证金（以下简称“保证金”），如甲方于本合同签订日前支付的保证金有剩余的，且保证金不足家政服务人员的基本月报酬的，甲方应予以补足；保证金之保证期限：自甲方雇佣的家政服务人员首次实际上户日起，该家政服务人员实际上户天数累计满首月应上户天数止（即结算周期-每月应休息天数）；

2. 甲方授权乙方对服务交易保证金进行如下操作：乙方按照《家政人员雇佣合同》之约定从保证金中代甲方向其雇佣的家政服务人员支付上户首月服务应得劳务报酬；如上述保证金不足以支付保证期限内其应得劳务报酬的，甲方应按照本合同第四条之约定向乙方补足；如保证金有剩余，则乙方应无息原路退还至甲方账户。

3. 甲乙双方合作期间内家政服务人员变更的，甲乙双方应当与新的家政服务人员继续履行本条约定；合作期间因甲方变更家政服务人员、服务类型、服务周期等情形而导致甲方应当缴纳的服务交易保证金金额不足的，甲方应当【在新的家政服务人员实际提供家政服务之前】按本条约定向乙方足额补足服务交易保证金（即以实际为甲方提供服务的家政服务人员基本月报酬为准），如甲方未补足的，新的家政服务人员在保证金未覆盖的天数为甲方提供服务的，甲方应自行结算给新的家政服务人员，因此造成乙方损失的，乙方有权向甲方追偿。

4. 保证金结算方式为线上方式，线上方式指家政服务人员登录“阿姨一点通APP”账户通过钱包自主提现及/或乙方将剩余保证金原路退还至甲方原保证金支付的账户内。

#### 第五条 甲方权利与义务

1. 甲方应于家政人员上下户时于天鹅到家APP端操作确认上户及下户，因甲方未操作确认导致的家政服务纠纷、保险无法赔付、乙方无法提供售后保障服务的风险应由甲方自行承担。

2. 由于家政人员的原因导致雇佣关系终止的，甲方应当通过天鹅到家APP发起更换服务，由乙方为甲方重新招募合适的家政人员继续履行雇佣合同项下尚未履行的家政服务期限；如甲方未通过天鹅到家APP发起更换导致甲方产生损失的，应当由甲方自行承担。

3. 雇佣合同约定的服务期限届满，甲方如需继续服务的，应提前【15】个工作日通过天鹅到家APP向乙方提出延长售后保障服务期限的申请，由乙方继续为甲方提供售后保障服务、基础服务及甲方选择的免费工具服务。如甲方决定不再延长售后保障期限的，乙方有权召回平台家政人员、为家政人员重新提供就业服务、中止/终止已生效的保险、终止云管家服务、同时甲方再次委托乙方进行招募家政人员时不再享有任何优惠等。同时，甲方应于雇佣合同到期时及时于天鹅到家APP端操作确认下户。

4. 甲方在签订本合同时应出示本人有效身份证件，办理用户登记手续，如实填写家政服务需求信息，并在洽谈时如实告知乙方工作人员家中是否有传染病及精神病患者等危及家政人员人身安全及健康的信息；如前述信息有更新的，甲方

应及时告知乙方，如未能如实向乙方告知其本人、家庭共同居住成员基本信息的，则乙方在服务过程中因不知晓前述人员的真实情况无法提供适合的服

5. 甲方应确保其提供的信息（包括但不限于其本人、家庭共同居住成员）的年龄、脾气秉性、既往病史、健康状况、药品使用情况等信息）均真实、准确、合法、有效、无虚假与隐瞒。合同期限内前述信息发生变化，甲方有义务及时告知乙方更新后的相关信息。如因甲方提供的信息不准确或更新不及时所产生的相关损失及不利后果均由甲方承担。

6. 未经乙方事先书面确认，甲方不得基于乙方提供的招募信息私自同家政人员达成交易。

7. 甲方应当按照本合同的约定及时足额向乙方支付招募服务费。

8. 甲方授权乙方及提供电子合同服务的第三方在甲方使用电子合同服务期间或在电子合同服务终止后，有权保留甲方在使用电子合同服务期间所形成的相关信息数据。

9. 如甲方同意家政人员在服务过程中进行视频拍摄，甲方授权乙方根据法律法规规定、诉讼争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，或为其提供服务时对上述信息采取必要的记录、核验、保存、披露等措施。

10. 甲方与家政服务人员就其身体健康状况证明文件另有约定的，甲方须在签署《家政人员雇佣合同》前确认风险文件，甲方同意并确认因家政服务人员身体健康状况导致的风险及责任有甲方及/或家政服务人员承担，乙方对此不承担责任，且不视为乙方违约。

## 第六条 乙方权利与义务

1. 乙方应按照甲方提供的家政服务需求信息履行其招募义务，同时在售后保障服务期限内合理履行其于本合同项下的售后保障服务义务。

2. 乙方有权要求甲方按照本合同的约定及时向乙方支付招募服务费用。

3. 乙方有权要求甲方及/或服务对象提供真实有效身份证件、联系信息及身体健康状况证明文件，如前述信息有更

## 第七条 合同期满与解除

1. 除本合同另有约定外，甲方违反本合同约定或者有下列情形之一的，乙方有权单方终止本合同，并不予退还招募服务费，由甲方承担由此产生的一切费用：

1.1 甲方（和/或被照顾对象及与其共同生活的家庭成员）有恶性传染病人、精神病人等乙方无法提供本合同项下服务的情形，或患有其他可能危及家政人员的人身健康、服务安全的疾病。

1.2 甲方未如实告知或未提前告知或拒不告知或未及时更新影响本合同履行的重要信息，包括【被照顾对象基本情况】（包括但不限于被照顾对象的年龄、身高、体重、健康状况等信息）、服务需求及频次、特殊生活习惯等。

1.3 甲方逾期【2】天未支付本合同约定费用或者逾期【10】天未向家政人员支付报酬的。

1.4 雇佣合同约定的服务场所或服务内容发生变更而甲方未事先告知乙方的。

1.5 甲方对家政人员的工作要求违反国家法律法规，或有刁难、虐待等损害家政人员人身安全或人格尊严的行为的。

1.6 乙方以普通大众/非专业人士标准认为甲方反复更换家政人员意见苛刻的。

2. 在本合同有效期内，甲方（和/或被照顾对象及与其共同生活的家庭成员）出现重大变化，包括但不限于甲方服务需求含非家政服务项、甲方服务需求明显超出其要求乙方招募的家政员服务能力等，导致乙方无法继续履行本合同的，乙方有权单方无责提前终止本合同。

3. 本合同到期终止或提前终止本合同或甲方更换家政人员的，甲方应通过天鹅到家APP向乙方申请办理相关续订或终止合同的手续。

4. 如本合同涉及赠送服务时长，甲乙双方同意并确认赠送服务时长为附条件赠送，赠送服务时长生效条件为自甲方家政人员实际上户日起算至其购买的服务期期满，赠送的服务时长不折现、不拆分，如本合同提前终止，则赠送服务时长不生效或剩余服务时长即时终止。

为便于甲方理解该规则，特举例说明：如甲方购买服务期为12个月，乙方赠送服务时长为1个月，甲方家政服务人员实际上户日为2023年1月1日，则甲方购买的服务期期满日为2023年12月31日，乙方赠送的服务时长生效日为2024年1月1日，赠送服务时长终止日为2024年1月31日，如甲方于2023年12月31日前退单，则赠送服务时长未生效，如甲方于2024年1月1日后退单，赠送时长中的【退单日--2024年1月31日】失效。

## 第八条 违约责任

1. 甲方未按照本合同约定及时向乙方备案并办理相关手续的（包括但不限于终止合同），因此造成乙方损失的，乙方有权要求甲方承担相应的赔偿责任。

2. 乙方未按照本合同约定为甲方提供招募服务及基础服务，因此造成甲方损失的，甲方有权要求乙方承担相应的赔偿责任。

3. 甲乙双方同意并确认：除甲方已取得乙方书面同意外，在本合同提前终止或者解除后【30】天内，甲方不得直接或间接雇佣乙方已为其招募的家政人员，否则视为甲方严重违约，甲方无权要求乙方退还任何招募服务费用。

## 第九条 免责条款

1. 由于家政人员市场价格的正常浮动以及单个家政人员期望薪资的不同，不排除家政人员报酬的浮动，若出现上述情况，甲方应与家政人员友好协商，该等事项与乙方无关，乙方不对此承担任何责任。

第十条 争议解决条款

1. 本合同如发生争议，应由双方协商解决；协商不成的，任一方均可向被告所在地人民法院提起诉讼解决。

第十一条 其他

- 1. 本合同一式二份，自甲乙双方签字/盖章（即本合同签订日）之日起生效，甲方、乙方各执一份，每份具有同等法律效力。
- 2. 不论本协议是否另有规定，甲方认可并同意，乙方有权根据业务发展的需要将乙方在本协议项下的权利及/或义务部分或全部转让给第三方，但乙方应努力妥善解决由此引起的相关事宜。除此以外，未经另一方事先书面同意，任何一方不得全部或部分转让本协议项下权利或义务。
- 3. 如出现问题请甲方在工作时间内通过乙方客服反馈。

特别提示：无论在签约前期各方之间的口头沟通内容如何，甲乙双方之间的法律上的权利义务，均应以本合同约定的内容为准。

【以下无正文，仅为签字/盖章页】

甲方(签字):

乙方(盖章):

# 家政人员雇佣合同

甲方（雇主）信息			
甲方：	张青	甲方证件类型：	身份证
甲方证件号码：	110108195909095721	甲方联系电话：	136****1822
甲方现住址：	北京市北京市丰台区开阳里 6 区11楼605号	服务地址（具体至门牌号）：	北京市北京市丰台区开阳里 6 区11楼605号
甲方紧急联系人：	袁泉	甲方紧急联系人电话：	136****9202
乙方（家政人员）信息			
乙方：	王艳霞	乙方身份证号：	130422197009062728
乙方户籍地址：	河北	乙方现住址：	河北省武安市午汲镇南马庄村20号
乙方紧急联系人：	配偶		

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，遵循平等、自愿、诚实信用的原则签订本合同。

## 第一条、定义

1. 甲方：即雇主，指雇佣乙方提供本合同约定的家政服务，有权签署（及履行、变更、解除、终止、续约）并有能力履行本合同，且有权提供被照顾对象信息、确认相关服务风险的具有完全民事行为能力的自然人。
2. 乙方：即雇员，指接受甲方雇佣，并按照本合同约定提供相应家政服务，服从甲方指导及管理的具有完全民事行为能力的自然人。

## 第二条、服务内容

### 1. 被照顾对象基本信息

被照顾对象基本情况		
照顾被照顾对象数量	1位	
第一位被照顾对象	基本信息	姓名： 蔡以贞 性别： 女性 年龄： 89岁 身高： 155cm 体重： 45kg 与雇主关系： 父母
	特殊情况告知	<div><input type="checkbox"/>行动不便或残疾（如使用轮椅、视力、听力、智力障碍等）</div> <div><input type="checkbox"/>丙类传染性疾病（如流感、风疹、感染性腹泻、手足口病等）</div> <div><input type="checkbox"/>慢性非传染性疾病（如心血管疾病、非晚期癌症、慢性呼吸道疾病、糖尿病、高血压、高血脂等）</div> <div><input type="checkbox"/>过敏症（食物、药物、动物皮毛、尘螨等）</div> <div><input type="checkbox"/>近期手术或伤害康复中</div> <div><input type="checkbox"/>精神健康问题（如焦虑、抑郁等，无狂躁倾向）</div> <div><input type="checkbox"/>神经类疾病（如帕金森等）</div> <div><input type="checkbox"/>特殊饮食习惯（如素食、无麸质饮食等）</div> <div><input checked="" type="checkbox"/>长期服用药物</div> <div><input type="checkbox"/>老年痴呆症</div> <div><input type="checkbox"/>近半年跌倒史</div> <div><input type="checkbox"/>患有甲乙类传染病，如肺结核、艾滋病、病毒性肝炎、梅毒、流行性乙型脑炎、伤寒和副伤寒等</div> <div><input type="checkbox"/>患有精神类疾病，如有重度抑郁症、精神分裂症、药物滥用、酒精依赖等疾病等，既往有过自杀，自残行为，暴力行为等</div> <div><input type="checkbox"/>患有神经类疾病，如重度阿尔茨海默病、重度帕金森病等</div> <div><input type="checkbox"/>患有严重疾病或急性病，如患有癌症晚期、严重心肺疾病、急性感染等需要专业医疗干预和密切监测</div> <div><input type="checkbox"/>无以上情况</div>
第二位被照顾对象	基本信息	姓名： 性别： 年龄： 身高： 体重： 与雇主关系：  <div>【建议提示：甲方应明确知晓并确认，如工作地点内仅由本合同所雇佣的1位居家老人生活照护保姆为2位被照顾对象进行生活照护，乙方在服务过程中可能因需同时兼顾2位被照顾对象无法兼顾仅由1位被照顾对象提供服务的风险】</div>

		能因需要同时兼顾2位做照顾对象无法实现已向1位做照顾对象提供服务的良好效果，并因此可能增加服务风险。】
	特殊情况告知	
家庭特殊要求		宗教信仰：

2. 甲方选择的服务内容

服务订单		
服务类型	居家老人生活照护服务	
服务形式	住家	
第一位被照顾对象	一般照护服务内容	<input checked="" type="checkbox"/> 卫生清洁（面部、口腔等清洁、协助穿脱衣物） <input checked="" type="checkbox"/> 饮食照护（协助进餐进水、协助管饲进食） <input checked="" type="checkbox"/> 排泄照护（协助如厕、失禁照料及清洁） <input checked="" type="checkbox"/> 转移服务（基于必要的辅助设施或成年家庭成员辅助，协助进行床上体位转移、床椅转移、协助行走）
	其他特殊照护服务	<input checked="" type="checkbox"/> 提醒被照顾对象遵医嘱服用药物 <input checked="" type="checkbox"/> 皮肤外用药物擦涂，协助进行压疮预防护理 <input checked="" type="checkbox"/> 协助完成咳痰（扣背排痰） <input checked="" type="checkbox"/> 呕吐的清洁和护理 <input checked="" type="checkbox"/> 遵医嘱协助进行血糖、血压等健康数值的监测 <input checked="" type="checkbox"/> 遵医嘱协助换药 <input checked="" type="checkbox"/> 遵医嘱物理降温
第二位被照顾对象	一般照护服务内容	
	其他特殊照护服务	
附加服务内容		
做家务服务内容	房屋面积	70-89㎡
	房屋结构	厨房数量： 1个 卧室数量： 2个 卫生间数量： 1个 客厅数量： 1个
	打扫程度	（具体打扫频次以双方另行协商确认的为准）
	衣物清洁	部分衣物手洗 （具体手洗范围以双方另行协商确认的为准）
	做饭服务内容	烹饪频次： 做午餐,做早餐,做晚餐 雇员是否需要协助购买食材： 否 （具体烹饪频次以双方另行协商确认的为准）

3. 甲方知悉并确认同意，乙方无法提供如下服务内容：

- (1) 二层及二层以上外侧玻璃清洗；
- (2) 奢侈品衣物清洗、熨烫、保养；
- (3) 家用电器拆装和内部清洗；
- (4) 清洁养护古董、文房、字画、珠宝、玉器、首饰等贵重、易碎或具有特殊纪念意义的物品；
- (5) 手洗内衣内裤，特殊约定除外；
- (6) 委托代办服务（除双方另有约定或协商外，乙方无法代甲方或被照顾对象领取工资、代甲方或被照顾对象签字等）；
- (7) 照顾宠物服务（包括给宠物洗澡、实施宠物户外活动、实施宠物内外驱虫等）；
- (8) 照护婴幼儿或未成年人；
- (9) 同一时刻内服务两位或两位以上的被照顾对象；
- (10) 同一时刻内既提供家务服务又兼顾照护被照顾对象；
- (11) 任何需要特殊医疗设备或器材的护理项目，比如使用呼吸机、输液泵等医疗设备的护理；
- (12) 任何需要医务人员（包括医生、护士等）参与的医疗护理项目，比如住院照护；
- (13) 任何需要特殊技能的医疗护理项目，比如伤口缝合等；
- (14) 任何需要用药指导、用药建议的相关服务。

4. 甲方明确知悉并同意，被照顾对象及与其共同生活的家庭成员如有以下任一情形的，乙方将无法提供本合同项下服务：

- (1) 患有甲乙类传染病，如肺结核、艾滋病、病毒性肝炎、梅毒、流行性乙型脑炎、伤寒和副伤寒等；
- (2) 患有精神类疾病，如有重度抑郁症、精神分裂症、药物滥用、酒精依赖等疾病等，既往有过自杀，自残行为，暴力行为等；
- (3) 患有神经类疾病，如重度阿尔茨海默病、重度帕金森病等；



- (4) 患有严重疾病或急性病，如患有癌症晚期、严重心肺疾病、急性感染等需要专业医疗干预和密切监测；
- (5) 照顾2个以上被照顾对象；

第三条、合同期限及预约上户时间安排

预约上户时间	预约上户日期	1. 预约上户日【2025-03-30】-预约下户日【2028-03-29】;2. 每日工作时间【00:00】-【23:59】；3. 预约上户日与实际上户不一致的，售后保障服务期限为实际上户日至实际下户日。 预约上户日与实际上户不一致的，按实际上户时间执行。
	每日工作时间	雇员睡眠/休息时间不低于8小时
	工作地点	北京市北京市丰台区开阳里 6区11楼605号
	试用期	实际上户日起三个自然日内
休息安排	休息休假	每月【4】天（每月工作【26】天）（具体休息日期以双方另行协商确认的为准）
	法定节假日	春节4天；清明节1天；劳动节2天；端午节1天；中秋节1天；国庆节3天；元旦节1天。具体日期以国务院公示的放假通知为准。
	法定节假日休息安排	春节；清明节；劳动节；端午节；中秋节；国庆节；元旦节
食宿安排	居住	单独住一间
	饮食	早餐, 午餐, 晚餐

第四条、劳务报酬及结算

1. 经甲乙双方协商确认，乙方劳务报酬标准如下：

- (1) 基本月报酬：人民币【5500.00】元
- (2) 基本日报酬：人民币【211.54】元
- (3) 休息日加班报酬=基本日报酬X【1】倍；
- (4) 法定节假日加班报酬=基本日报酬X【2】倍。

2. 劳务报酬计算公式：

- (1) 基本日报酬=基本月报酬/(30-4\*每周休息天数)；
- (2) 实际月报酬=基本月报酬+休息日加班日报酬\*休息日加班天数+法定节假日加班日报酬\*法定节假日加班天数-请假天数\*基本日报酬；
- (3) 试用期内下户的，首月实际报酬=基本日报酬\*80%\*上户天数。

3. 保证金：

- (1) 保证金金额：甲方以乙方基本月报酬为标准向天鹅到家支付保证金。
- (2) 保证金保证期限：

保证期限为甲乙双方首个结算周期，自乙方首次实际上户日起至乙方实际上户天数累计满首月应上户天数（即结算周期-每月应休息天数）。如甲方实际支付的保证金不足支付乙方基本月报酬且未及时足额补缴的，保证期限以甲方保证金余额实际可结算乙方劳务报酬的天数为准。

(3) 保证金使用规则：

保证金用于抵扣保证期限内发生的乙方劳务报酬。甲方授权委托天鹅到家使用其已支付的保证金，按照【本合同第三、四条】的约定，以甲方名义代替甲方向乙方支付保证期限内乙方实际应得劳务报酬；如保证金不足以支付的，甲方应按照本合同约定自行向乙方支付。

(4) 保证期限内乙方实际应得劳务报酬领取方式：乙方须登录其实名注册的阿姨一点通APP账号，成功登录后按照APP指引进入“钱包”页面后可自行提现。

4. 自第二个结算周期起，乙方劳务报酬的结算方式如下：

除甲乙双方已另行协商确认外，双方应按照双方确认的结算周期期满后3个自然日内确认该周期乙方应得劳务报酬，并于结算周期期满后5个自然日内向乙方一次性足额支付该周期应得劳务报酬。甲方应根据与乙方协商确认的支付方式（如银行、支付宝、微信等转账方式）向乙方支付劳务报酬，且双方确认相应转账记录即视为甲方有效支付凭证；如甲方以现金方式向乙方支付劳务报酬的，乙方应向甲方出具由其本人签字的现金收款收据以避免产生纠纷。

5. 甲乙双方理解并同意，乙方作为家政服务提供方按照本合同约定向甲方提供家政服务并收取劳务报酬，乙方有义务根据甲方的要求按照甲方实际已支付劳务报酬向甲方开具等额的合法有效发票。

第五条、甲方的权利与义务

1. 若本合同项下被照顾对象不是甲方本人，甲方承诺具有法律法规所规定的合法资格签订本合同并有义务就本合同重要事项（包括服务内容、无法提供的服务内容、服务过程中可能出现的潜在风险和注意事项等）完整清晰的告知被照顾对象及其家属，并已征得被照顾对象及其家属的明确同意。

2. 甲方明确知悉并确认，在签订本合同时向乙方提供被照顾对象在本合同签署前30日内在工作所在地二级甲等以上级别医院进行体检的《体检报告》/完整全面就医资料或在第三方评估机构进行健康状况评估的《老年人能力综合评估报告》，能够帮助乙方识别和发现被照顾对象现存的和潜在的问题并为被照顾对象提供适宜的服务。如甲方未能在签订本合同前向乙方提供前述可证明被照顾对象健康状况的相关资料，乙方在服务过程中可能因不知晓被照顾对象的真实健康状况无法提供适合于被照顾对象的服务。

3. 甲方应确保本合同【被照顾对象基本情况】等有关信息（包括但不限于被照顾对象的年龄、脾气秉性、既往病史、健康状况、药品使用情况等信息）均真实、准确、合法、有效、无虚假与隐瞒。合同期限内如被照顾对象基本情况发生变化，甲方有义务及时告知乙方并在天鹅到家平台更新被照顾对象的基本信息。如因甲方提供的信息不准确或更新不及时所产生的相关损失及不利后果均由甲方承担。

4. 甲方（和/或被照顾对象）可于乙方实际上户当日、正式开始服务前要求乙方完整出示其携带物品（包括乙方在用药物等），如其中有可能影响甲方（和/或被照顾对象及其共同生活的家庭成员）身体健康、人身安全、正常生活的物品的，在被明确告知合理理由的情况下乙方应当配合不携带相关物品上户；如相关物品不能携带上户可能严重影响乙方身体健康、人身安全、正常生活的，乙方有权拒绝并明确告知合理理由。甲乙双方就乙方上户工作期间所携带物品无法协商一致的，任何一方均有权解除本合同，乙方则立即下户。

5. 自乙方实际上户开始提供服务起，甲方即享有相应雇主权利，亦须按照法律法规之规定履行雇主义务、承担雇主责任；

(1) 有权核实、查验乙方身份证件，在合理、必要范围内向乙方了解其家庭、经济、体检、简历等情况，并对其收集的所有乙方信息负有保密义务。为确保甲方准确知悉乙方的基本情况，乙方个人简历作为本合同的组成部分帮助甲方在签订本合同时可确认，且乙方委托并授权天鹅到家平台通过天鹅到家APP向甲方展示其个人体检报告。

(2) 有权要求乙方按照本合同约定提供服务，并对乙方提出具体服务要求。但甲方不得要求乙方提供本合同约定以外的服务，或者为非本合同列明的被照顾对象提供服务，亦或者要求乙方前往非本合同约定的工作地点提供服务。

(3) 有权因乙方原因所造成的甲方（和/或被照顾对象及其共同生活的家庭成员）人身伤害或财产损失，以合法方式（甲方不得采取扣留乙方财产和证件或采取搜身、恐吓、殴打等侵犯乙方人身/财产权利的处理方式）追究乙方的法律责任，要求乙方承担赔偿责任。

(4) 有义务为乙方提供安全的工作场所（即本合同工作地点）及必要的劳动保护条件，保证乙方工作期间和工作场所的安全；尊重乙方的人格及劳动，不歧视、不苛责、不虐待或性骚扰乙方，并负有保护乙方在工作期间人身及财产安全的责任和义务，不得指使其从事危险或危及人身安全、违法工作。

(5) 有义务在乙方提供服务前告知基本家庭情况、注意事项（如甲方及与其共同生活家庭成员的过敏项、特殊身体状况、宗教信仰、生活习惯、生活作息以及其他甲方认为乙方应当在服务过程中特别注意的其他事项）并进行必要的生活指导（如水、电、气、炉、电器等家用设备的使用方法及安全使用规则等），以便乙方提供更为适宜、安全的服务。

(6) 有义务妥善保管家中的贵重物品、现金以及甲方认为有特殊纪念意义的物品，采取妥善保管、维护维修等必要措施，避免乙方在服务过程中不慎损毁，并于乙方实际上户日开始提供服务前向乙方进行告知和提醒。

(7) 有义务根据被照顾对象的健康状况在工作地点配备、放置适合的适老化辅助设施设备及必要的家庭医疗设备或器材，并妥善保管、维护维修设施设备（包括但不限于前述设备或器材、家庭电器、清洁呕吐物等所需的符合国家卫生安全相关规定的卫生和劳保用品等），确保设施设备处于安全、正常可使用状态。甲方应知悉并确认，乙方不具备正确操作被照顾对象使用的适老化辅助设施设备、家庭医疗设备或器材（除居家常备且简易操作的设备或器材外，如血压测量仪等）的专业技术和能力，为避免错误使用前述设备或器材所产生的不利结果，乙方仅在由专业人员/被照顾对象本人或其家属主导使用的情形下提供协助服务。

6. 乙方上户工作期间，因甲方原因、工作地点内的设施设备造成乙方人身伤害或财产损失的，甲方应承担赔偿责任。因其他非甲方原因造成乙方人身损害或乙方突发疾病，甲方有义务采取必要的救助措施，由此产生的相关费用由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

7. 乙方上户工作期间，如遇甲方出行安排（如出差、旅游、住院等）导致乙方在甲方出行期间不能按照本合同约定的服务日期正常上户服务的，除乙方同意调休外，就乙方未工作天数甲方仍有义务按照本合同约定向乙方支付劳务报酬。如果乙方同意调休，且乙方未工作天数在当月乙方可休息天数内（含）的，就乙方未工作天数甲方无需向乙方支付劳务报酬；乙方未工作天数超出当月乙方可休息天数的，就超出可休息天数的部分甲方应当向乙方支付劳务报酬。

8. 甲方应当于乙方实际上户当日在天鹅到家APP操作确认上户，于乙方实际下户当日在天鹅到家APP操作确认下户，且甲方知悉并确认在天鹅到家APP操作确认下户的行为具有本合同即被终止的法律效果。因甲方未在天鹅到家APP操作确认上下户导致的任何责任或纠纷包括但不限于保险无法赔付、服务纠纷等不利后果由甲方自行承担解决。

9. 甲方知悉原则上不应要求乙方独自或至室外向被照顾对象提供服务，如甲方确需乙方独自或至室外向被照顾对象提供服务的，甲方及/或其家庭成员应提供协助设施、设备，并保证与乙方保持有效、及时的联络沟通。甲方知悉并确认其为监护、赡养/扶养义务人，且为被照顾对象人身财产安全的第一责任人，在甲方要求乙方独自或至室外向被照顾对象提供服务的情况下，乙方为按照其指示及合同约定提供服务，除有显著证据证明乙方有过错外，因此产生的责任由甲方自行承担。

## 第六条、乙方的权利与义务

1. 乙方应确保其具备提供本合同服务的能力和技能。乙方应了解有关居家老人生活照护服务的基础知识，具备与被照顾对象良好沟通的能力，尊重被照顾对象的民族风俗、生活习惯和宗教信仰，保护被照顾对象的隐私等。

2. 乙方应当向甲方如实披露其个人身体健康状况、从业经历、有无不良嗜好等情况，并承诺其提供的与本合同相关的所有信息（包括但不限于个人身份信息、自我介绍、图片、证书证件、工作经验及基础技能信息等）确保均真实、准确、合法、有效、无虚假与隐瞒。合同期限内如乙方信息情况发生变化，乙方有义务及时告知甲方并在天鹅到家平台更新其基本信息。如因乙方提供的信息不准确或更新不及时所产生的相关损失及不利后果均由乙方承担。

3. 自乙方实际上户开始提供服务起，乙方即享有相应雇员权利，亦须按照法律法规之规定履行雇员义务、承担雇员责任；

(1) 有义务按照本合同约定的服务内容, 结合本合同【被照顾对象基本情况】以及可证明被照顾对象健康状况的相关资料(如有)等有关信息, 为被照顾对象提供适宜的居家老人生活照护服务。

(2) 有权拒绝从事与本合同约定的服务内容不符和/或可能危及自己人身健康安全的服务要求, 同时享有人格尊严不受侮辱的权利。

(3) 有权结合自身实际情况合理申请休息, 在事先征得甲方同意的情况下行使事假、丧假、病假的权利。乙方有义务遵守职业规范及职业道德, 休假结束后及时返回, 如不能及时返回, 应事先告知甲方。除本合同另有约定或甲乙双方另行协商确认外, 休假期间甲方无需向乙方支付劳务报酬。

(4) 在甲方未能按照本合同约定提供安全的工作场所(即本合同工作地点)及必要的劳动保护条件, 或未能提供本合同约定的食宿安排, 或无法保证乙方合理的休息休假权利, 或有其他侵犯乙方人格尊严等其他合法权益之情形的, 乙方有权解除本合同, 且不视为乙方违约。

(5) 有义务在工作期间遵纪守法, 依法遵守职业规范。不得殴打、虐待被照顾对象; 不得窃取、毁坏雇主的财产; 不得私自翻动、挪用与履行雇员义务无关的雇主物品; 不得擅自将他人带入或留宿雇主家中; 不得参与雇主家庭内部事务和邻里纠纷; 不得以任何理由向甲方(和/或被照顾对象及与其共同生活的家庭成员)借款或要求预支劳务报酬; 不得泄露雇主及其家庭的隐私。

(6) 有义务就因乙方原因所造成的甲方(和/或被照顾对象及与其共同生活的家庭成员)人身伤害或财产损失承担相应法律责任, 包括但不限于民事赔偿、刑事责任等。

4. 如甲方因对乙方提供的服务不满意而要求天鹅到家平台重新提供居家老人生活照护保姆的信息匹配、交易撮合服务的, 乙方同意并确认在下一任居家老人生活照护保姆实际上户前继续按照本合同约定提供服务, 并于实际下户当日依照天鹅到家平台规则及本合同约定与甲方完成服务交接、财物及贵重物品清点和检查、未结算款项结清、在天鹅到家APP操作下户确认等事宜。

5. 乙方应当于其实际上户当日在天鹅到家APP操作确认上户, 于其实际下户当日在天鹅到家APP操作确认下户, 且乙方知悉并确认在天鹅到家APP操作确认下户的行为具有本合同即被终止的法律效果。因乙方未在天鹅到家 APP操作确认上下户导致的任何责任或纠纷包括但不限于保险无法赔付、服务纠纷等不利后果由乙方自行承担解决。

## 第七条、合同期满与解除

1. 除本合同另有约定或甲乙双方已另行达成一致约定外, 一方违反本合同约定或者有下列情形之一的, 守约方有权书面通知违约方单方无责终止本合同, 并由违约方承担由此产生的法律责任及不利后果(包括经济损失、额外支出的费用等):

(1) 被照顾对象或与被照顾对象共同生活的家庭成员的健康状况有【本合同第二条第4款】约定的乙方将无法提供本合同项下服务的情形, 或患有其他可能危及乙方人身健康、服务安全的疾病;

(2) 甲方未如实告知或未提前告知或拒不告知或未及时更新影响本合同履行的重要信息, 包括【被照顾对象基本情况】(包括但不限于被照顾对象的年龄、脾气秉性、既往病史、健康状况、药品使用等情况等信息)等;

(3) 甲方要求变更工作地点或服务内容, 或甲方要求乙方提供本合同约定服务内容以外的服务, 或甲方要求乙方提供【本合同第二条第3款】约定的乙方无法提供的服务内容, 或甲方向乙方提出违反法律法规的服务要求;

(4) 甲方或被照顾对象或与被照顾对象共同生活的家庭成员, 对乙方有歧视、虐待、性骚扰或其他损害乙方人格尊严、身心健康行为的;

(5) 甲方逾期支付本合同约定的其应付款项超过【10个自然日】的;

(6) 乙方的健康状况有【本合同第二条第4款】所列情形, 或患有其他可能危及被照顾对象或与被照顾对象共同生活的家庭成员人身健康、服务安全的疾病的;

(7) 乙方无法提供本合同约定的服务内容的;

(8) 乙方在工作期间有违法犯罪行为, 包括但不限于盗窃、骗取或故意损毁甲方财物、泄露甲方及家庭成员的个人隐私的;

(9) 乙方对被照顾对象或与被照顾对象共同生活的家庭成员有谩骂、侮辱、虐待、殴打等严重危害身心健康行为的;

(10) 一方有违反本合同约定行为且该违约行为造成另一方重大损失的;

(11) 一方拒不履行本合同约定之义务, 经另一方催告后仍拒不履行的。

2. 除本合同另有约定外, 甲方要求提前终止或解除本合同的应提前7个自然日通知乙方。如甲方未提前7个自然日通知乙方的, 甲方应按照不超过【基本日报酬\*7】的标准承担违约责任。如被照顾对象身故导致甲方要求提前终止或解除本合同的, 甲方无需履行上述通知义务亦无需承担提前解除合同的违约责任, 甲乙双方有义务就该服务变化及时告知天鹅到家平台。

3. 除本合同另有约定外, 乙方因自身原因要求提前解除本合同的应提前7个自然日通知甲方。如乙方未提前7个自然日通知甲方, 或乙方自通知甲方之日起至实际下户日期期间的实际服务日期不满7日的, 甲方有权要求乙方按照不超过【基本日报酬\*7】的标准承担违约责任。如乙方因自身身体原因无法继续履行本合同或因其直系亲属(仅限配偶、父母、子女)出现重大疾病而要求提前解除本合同的, 如乙方向甲方出具真实且由正规医疗机构出具的证明材料, 乙方无需履行上述通知义务亦无需承担提前解除合同的违约责任。

4. 乙方实际下户当日, 甲乙双方均有义务配合对方完成服务交接、保管物品交接(如有), 各自清点和检查自有财物和贵重物品是否有丢失、损坏或其他未确认情况; 甲乙双方应各自就为履行本合同而产生的未结算款项进行确认和结清。甲方知悉并确认, 除乙方有特定违法犯罪行为(如盗窃等)之外, 自乙方实际下户之日起, 乙方即不再对其工作期间的财物丢失、损坏承担责任。

5. 甲乙双方同意并确认, 本合同服务期限正常届满后如甲方继续雇佣居家老人生活照护保姆的, 在同等条件下, 甲方有权要求继续雇佣乙方。

## 第八条、违约责任

1. 任何一方违反本合同约定，均视为违约，守约方有权要求违约方赔偿守约方由此遭受的全部损失，包括但不限于产生的实际损失、律师费、诉讼费、执行保全费等。
2. 甲方逾期支付乙方劳务报酬的，每逾期1个自然日应按基本月报酬的1%向乙方支付违约金。

第九条、其他事宜

1. 本合同如发生争议，应由双方协商解决；协商不成的，任一方均可向本合同服务履行地人民法院提起诉讼解决。
2. 甲乙双方同意并确认采用合法有效的电子签名方式签署本合同，经天鹅到家平台审核通过后生效，且为双方唯一、有效、完整合同。合同存续期间，任何一方不得擅自变更合同文本。
3. 本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力：
- (1) 简历
  - (2) 保险赔偿项目及免责声明
  - (3) 体检约定
  - (4) 服务公约
  - (5) 服务手册
  - (6) 风险说明

【本行以下无正文，仅为签字页】

甲方(签字):

乙方(签字):

劳动者简历			
基本信息			
头像		姓名	王艳霞
		联系方式	152****6259
		证件类型	身份证
		证件号码	130*****2728
		年龄	54
		籍贯	河北
		生肖	狗
		民族	汉族
		星座	处女座
到家工作经历			
<div>保姆 2025. 02-2025. 03</div> <div>通过天鹅到家平台，在北京丰台，完成了住家保姆订单。</div>			
非到家工作经历			
<div>保姆 2014. 02-2024. 12</div> <div>服务内容为主要陪护老人。照顾老人内容是照顾1个老人，半自理女性老人，老人年龄是76-80岁，负责端饭喂饭、陪同就医、代为取药、移动搬动老人/翻身、做雾化、按摩护理。</div>			
技能			
证件证书	服务规范考核		
天鹅到家培训经历			
天鹅到家考核经历			

家政就业服务订单	
雇主姓名	张青
雇主证件类型	身份证
雇主证件号码	110108195909095721
雇主联系电话	136****1822
雇主现住址	北京市北京市丰台区开阳里6区11楼605号
雇主紧急联系人	袁泉
雇主紧急联系人电话	136****9202
就业服务费	1. 商家首月实际上户天数累计超过首月应上户天数（即结算周期-每月应休息天数）50%的，服务费 = 《家政服务人员雇佣合同》约定的基本月报酬x 10.00% 2. 商家首月实际上户天数累计不足首月应上户天数（即结算周期-每月应休息天数）50%的，服务费 = 《家政服务人员雇佣合同》约定的基本日报酬×上户天数x 10.00%
支付时间	商家应在签署《家政人员雇佣合同》前向天鹅到家指定账户以线上支付的方式完成支付。
特别提示	本《家政就业服务订单》作为《天鹅到家服务协议》的重要组成部分，同《天鹅到家服务协议》具有同等法律效力。

附件：《保险赔偿项目及免责声明》

为保障您的合法权益，请您认真阅读本附件内容

## 一、保险赔偿项目

保障类别	保障项目	单笔订单累计及每次事故赔偿限额	备注
服务消费者/第三者损失	服务消费者/第三者因服务人员的服务过失、错误或疏忽而身故、伤残	120 万元	/
服务消费者/第三者医疗费责任	服务消费者/第三者因服务人员的服务过失、错误或者疏忽而受到人身伤害所产生的医疗费用	2 万元	/
服务消费者/第三者财产损失责任	服务消费者/第三者因服务人员的服务过失、错误或者疏忽而遭受的财产损失	10 万元	/
服务人员意外伤害责任	服务人员工作期间意外死亡/伤残	120 万元	/
	服务人员工作期间意外医疗	2 万元	/
	服务人员上下班途中意外死亡/伤残	60 万元	协议年度内累计赔偿限额 200 万元
	服务人员上下班途中意外医疗	2 万元	
服务人员猝死责任	附加服务人员工作期间及上下班途中猝死责任	40 万元	/
<b>注：</b> 1) 甲方及家政服务人员的医疗费用，在事发地医保范围内才可进行赔偿，且医疗费用项目包含治疗费、手术费、检查费、医药费、材料费。 2) 具体赔偿项目及金额以保险合同约定为准。 3) 因服务消费者/家庭中饲养的宠物造成的商家人身伤亡，每次事故赔偿限额 2000 元。 4) 本保险以《人身保险伤残评定标准（行业标准）（中保协发〔2013〕88 号）》（即《人身保险伤残评定标准及代码》（JR/T 0083-2013））作为消费者/第三者伤残评定标准及依据。 5) 非高档服饰类等物品（含衣物、鞋靴、箱包、地毯等）每次事故赔偿限额 10000 元。工艺品、摆件、瓷器、茶具、模型、手办等物品每次事故赔偿限额 5000 元。工艺品，专指工业化时代，通过机器批量生产的，有一定艺术属性的能够满足人民群众日常生活所需，具有装饰、使用功能的商品。 特别提示：因保险理赔条件有服务地点限制，甲方更换服务地点、家政服务期限的，须事先主动联系天鹅到家进行合同变更，如因未及时变更合同而导致超出保险理赔范围的，家政服务人员及天鹅到家不承担任何责任。			

## 二、保险构成及限制

### 1. 保险构成

职业服务责任保险为主险（以下称“主险”），主险附加财产损失责任险、附加医疗费责任险，附加服务人员工作猝死责任险，附加服务人员意外伤害责任险；

附加险条款与主险条款内容相悖之处，以附加险条款为准；未尽之处，以主险条款为准；各附加险条款的约定适用于各自部分。

保险条款中的“我们”指中国太平洋财产保险股份有限公司，非五八到家有限公司，中国太平洋财产保险股份有限公司对保险条款具有解释权。

## 2.职业服务责任保险（主险）限制条款（产品注册号：C00001430912019101600381）

1	赔偿限额	在保险期间内，我们对多次事故承担的赔偿金额之和累计不超过保险单列明的累计赔偿限额。
2	责任免除	<p>(1) 下列原因造成的损失、费用和责任，我们不负责赔偿：</p> <p>①您、被保险人、服务人员的故意行为、重大过失行为（释义见 3.7）、违法行为、犯罪行为（释义见 3.8），如虐待、打架、斗殴、拒捕等行为；</p> <p>②不可抗力（释义见 3.9）；</p> <p>③行政行为或司法行为（释义见 3.10）；</p> <p>④核辐射、核爆炸、核污染或其他放射性污染，空气污染、土地污染、水污染、噪音污染或其他环境污染；</p> <p>⑤机动车、非机动车、飞机、火车、船舶或其他交通工具引起的交通事故（释义见 3.11）；</p> <p>⑥出售、赠与、随服务提供的食物、饮料、酒精、药品、保健品、化妆品或其他产品、货物、商品；</p> <p>⑦被保险人延迟、或未按约定时间提供服务，被保险人提供的服务数量、质量、功能未达法定或协议约定的标准；</p> <p>⑧猝死（释义见 3.12），中毒，疾病、传染病，过敏（释义见 3.13）或其他体质特异情况；</p> <p>⑨医疗美容（释义见 3.14）、堕胎手术、诊疗活动（释义见 3.15）或其他医疗行为；</p> <p>⑩非本保险合同所约定的投保职业服务造成的损失。</p> <p>(2) 下列期间的损失、费用和责任，我们不负责赔偿：</p> <p>醉酒（释义见 3.16）期间，受毒品、国家管制的精神药品或麻醉药品影响期间，酒后驾驶（释义见 3.17）、无有效驾驶证驾驶（释义见 3.18）、驾驶无有效行驶证（释义见 3.19）交通工具或其他非法驾驶期间所造成的损失或责任。</p> <p>(3) 下列损失、费用和责任，我们不负责赔偿：</p> <p>①被保险人、服务人员、被保险人承包商或承包商的雇佣人员的损失、费用；</p> <p>②被保险人与他人签订的协议、或作出的保证中应由被保险人承担的合同责任，但无该协议或保证存在时仍然应由被保险人承担的经济赔偿责任不在此限；</p> <p>③您、被保险人或服务人员在投保之前已经知道或可以合理预见的损失或索赔情况；</p> <p>④财产损失；</p> <p>⑤医疗检查、治疗、手术、住院、护理康复、整容等治疗过程发生的费用；</p> <p>⑥罚款、罚金、惩罚性赔偿；</p>



		<p>⑦间接损失；</p> <p>⑧精神损害赔偿；</p> <p>(4) 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，我们不负责赔偿。</p>
3	释义	
3.1	高处作业	指《高处作业分级》规定的“在坠落高度基准面 2m 以上（含 2m）有可能坠落的高处所进行的作业”。
3.2	特种作业	指容易发生事故，对操作者本人、他人的安全健康及设备、设施的安全可能造成重大危害的作业。特种作业的范围由特种作业目录规定。
3.3	服务人员	指直接向服务消费者（释义见 3.4）提供职业服务的人员。
3.4	投保职业服务的消费者	指为生活消费需要购买、使用或者接受投保职业服务的自然人、法人；
3.5	第三者	保险合同中，除“保险公司”“投保人”“被保险人”之外的，因保险事故而遭受人身伤害的受害人，其包括但不限于服务消费者（释义见 3.4）。
3.6	每次事故	指因同一原因引起的一个或一系列索赔。
3.7	重大过失行为	指行为人不但没有遵守法律规范对其较高要求，甚至连人们都应当注意并能注意的一般标准也未达到的行为。
3.8	犯罪行为	指《中华人民共和国刑法》及其他法律特别规定的犯罪行为。
3.9	不可抗力	指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：（1）自然灾害，如地震及其次生灾害、海啸及其次生灾害、雷击、台风、暴风、暴雨、洪水、冰雹等；（2）军事行为，如战争、敌对行动、武装冲突等；（3）社会异常事件，如罢工、骚乱、暴动、群体性治安事件等，（4）恐怖活动，即以制造社会恐慌、危害公共安全或者胁迫国家机关、国际组织为目的，采取暴力、破坏、恐吓等手段，造成或者意图造成人员伤亡、重大财产损失、公共设施损坏、社会秩序混乱等严重社会危害的行为，以及煽动、资助或者以其他方式协助实施上述活动的行为。
3.10	行政行为或司法行为	指各级政府部门、执法机关或依法履行公共管理、社会管理职能的机构的行为。
3.11	交通事故	指交通工具因过错或者意外，突发的、非本意的造成物质损失或人身伤亡的客观事件。
3.12	猝死	指由于潜在的自身疾病突然发作或恶化，即刻或者很快死亡，其特点是：①死亡急骤，②死亡出人意料，③自然死亡或非外来暴力死亡。
3.13	过敏	指因体质差异，部分人对某种物质过度敏感，对某些药物或外界刺激的感受性不正常增高的现象。
3.14	医疗美容	指使用药物以及手术、物理和其他损伤性或者侵入性手段进行的美容。
3.15	诊疗活动	指通过各种检查，使用药物、器械及手术等方法，对疾病作出判断和消除疾病、缓解病情、减轻痛苦、改善功能、延长生命、帮助患者恢复健康的活动。
3.16	醉酒	指血液中的酒精含量大于或者等于 80mg/100mL。
3.17	酒后驾驶	指交通工具驾驶人员在其血液中的酒精含量大于或者等于 20mg/100mL 时的驾驶行为。
3.18	无有效驾	指下列情形之一：

	<b>驶证驾驶</b>	(1) 无驾驶证, 持审验不合格的驾驶证, 驾驶证被依法扣留、暂扣、吊销、注销期间; (2) 驾驶与驾驶证载明的准驾类型不相符合的交通工具; (3) 实习期内驾驶公共交通工具, 或者执行公共安全任务的警用、消防用、医疗救护、工程救险交通工具, 或者载有危险物品的交通工具; (4) 驾驶营业性交通工具无交通运输管理部门核发的许可证书或其他必备证书; (5) 使用各种专用特种机械设备或特种交通工具的人员无国家有关部门核发的有效操作证; (6) 依照法律法规或交通管理部门有关规定不允许驾驶交通工具的其他情况下驾驶。
3.19	<b>无有效行驶证</b>	指下列情形之一: (1) 交通工具被依法注销登记的; (2) 无交通管理部门核发的行驶证、号牌, 或临时号牌或临时移动证的交通工具; (3) 未在规定检验期限内进行安全技术检验或检验未通过的交通工具。

### 3.职业服务责任保险附加医疗费责任限制条款 (产品注册号: C00001430922019101600421)

1	<b>保险责任</b>	在保险期间内, 被保险人在提供投保职业服务时因服务过失、错误或疏漏造成第三者的如下经济损失, 依照中华人民共和国法律 (不包括港澳台地区法律) 应由被保险人承担的经济赔偿责任, 我们根据本保险合同的有关规定, 在保险合同约定的赔偿限额内负责赔偿: <b>医疗费用</b> 。 其中, “医疗费用”指: 在二级或二级以上医院治疗过程中发生的必要的、合理费用, 具体包括: ①治疗费、手术费、检查费、医药费、 <b>材料费</b> (指治疗、手术、检查中使用的各种器具、器械费用); ②住院期间的床位费。
2	<b>责任免除</b>	下列损失、费用和责任, 我们不负责赔偿: ①超出《国家基本医疗保险和工伤保险药品目录》的药品费用、超出事故发生地基本医疗保险诊疗项目范围和标准的任何费用; ②第1项未列明的费用, 包括陪护费、康复费、伙食费、取暖费、空调费、就 (转) 诊交通费、急救车费、辅助器具 (如假肢、矫形器、假眼、假牙、轮椅) 费用等; ③可从社会保险、医疗保险、补充医疗保险、大病保险、工伤保险、商业保险或其他途径获得补偿部分的医疗费用。

### 4.职业服务责任保险附加财产损失责任限制条款 (产品注册号: C00001430922019101600411)

1	<b>保险责任</b>	在保险期间内, 被保险人在提供投保职业服务时因服务过失、错误或疏漏造成服务消费者的如下经济损失, 依照中华人民共和国法律 (不包括港澳台地区法律) 应由被保险人承担的经济赔偿责任, 我们根据本保险合同的有关规定, 在保险合同约定的赔偿限额内负责赔偿: <b>保险财产的损失</b> 。 其中, 现金损失的赔偿金额不超过每人财产赔偿限额的 10%, 但合同另有约定的除外。
2	<b>责任免除</b>	下列损失、费用和责任, 我们不负责赔偿: ①非外力造成机械或电气设备本身的损失; ②超出提供投保职业服务的场所或地域范围发生的损失; ③受损财产在修复或替换过程中进行的任何变更、性能增加或改进所产

		生的额外费用。
3	保险财产	<p>本保险合同所指“保险财产”需同时满足如下条件：</p> <p>(1) 位于提供投保职业服务的场所或地域范围内；</p> <p>(2) 属于服务消费者所有或与他人共有而由服务消费者负责保管的、或由服务消费者经营管理的如下财产：</p> <p>①建筑物及其室内附属设备（如固定装置的水暖、气暖、供水、排污、管道煤气及供电设备、厨房配套的设备等）；</p> <p>②室内装修：建筑工程完工后的门窗、玻璃、护栏、地面、墙面、天花板的粉刷；<b>不包括建筑物主体工程竣工后安装的各种设备以及施工中的线路和管道；</b></p> <p>③室内财产：家用电器、办公用品和文体娱乐用品；衣物、鞋帽、箱包和床上用品；电脑、打印机、电话机等办公设备；存放在金库、保险箱（柜）、收银台内的现金；</p> <p>④个人随身物品，包括</p> <p>A.随身携带的现金；</p> <p>B.随身携带的手机、平板电脑等便携设备；</p> <p>⑤本保险合同载明承保的其他财产。</p> <p>(3) 下列财产不属于本保险合同所指“保险财产”：</p> <p>①金银、珠宝、钻石、玉器、首饰、古币、古玩、古董、古书、古画、邮票、字画、艺术品、稀有金属、非流通货币等珍贵财物；</p> <p>②堤堰、水闸、铁路、道路、涵洞、隧道、桥梁、码头；</p> <p>③土地、矿藏、水资源及其他自然资源；</p> <p>④图章、文件、账册、图表、技术资料、计算机软件、计算机数据资料等无法鉴定价值的财产；</p> <p>⑤尚未交付使用或验收的工程；</p> <p>⑥枪支弹药；</p> <p>⑦违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；</p> <p>⑧债券、票据、印花、息票、地契、股票、票证、有价证券、契约凭证、票据，以及有现金价值的磁卡、集成电路（IC）卡、储值卡、充值卡、SIM 卡等卡类；</p> <p>⑨动物、植物、农作物；</p> <p>⑩电子货币、支票、电子支付帐户等非货币现钞形式的现金；</p> <p>⑪机动车、非机动车等交通工具。</p>
4	全部损失	指保险财产整体损毁，或保险财产的修复费用与施救费用之和达到或超过出险当时财产的实际价值，我们可推定全损。

## 5. 职业服务责任保险附加服务人员工作猝死责任限制条款（产品注册号：

C00001430922019101600401)

1	保险责任	<p>(1) <b>服务人员损失：</b>在保险期间内，在您保险单载明的投保服务人员在提供投保职业服务时，在工作时间和工作岗位突发疾病死亡、或在工作时间和工作岗位突发疾病后 48 小时之内经抢救无效死亡，导致如下损失，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，我们根据本保险合同的有关规定，在保险合同约定的赔偿限额内负责</p>
---	------	--

		<p>赔偿:</p> <p>①死亡赔偿金;</p> <p>②医疗费用。</p> <p>其中, ①“死亡赔偿金”按保险单约定的每人死亡赔偿限额计算死亡赔偿金额; ②“医疗费用”指在二级或二级以上医院治疗过程中发生的必要的、合理的费用, 该项医疗费用赔偿金额以保险单约定的每人医疗费用赔偿限额为限, 具体包括(a)治疗费、手术费、检查费、医药费、<b>材料费</b> (指治疗、手术、检查中使用的各种器具、器械费用), (b)住院期间的床位费。</p> <p>(2) <b>法律费用</b>: 上述保险事故发生后, 被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的, 对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其它必要的、合理的费用 (以下简称“法律费用”), 保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。</p>
2	责任免除	<p>(1) 下列原因造成的损失、费用和责任, 我们不负责赔偿:</p> <p>①被保险人直接或指使他人实施的骚扰、伤害、性侵犯;</p> <p>②违反劳动管理法规, 包括但不限于(a)限制人身自由强迫劳动, (b)雇用未满十六周岁的未成年人从事超强度体力劳动、二级以上高处作业等;</p> <p>③任何因石棉产品、石棉纤维、石棉尘的制造、开采、使用、销售、安装、搬移、发送或暴露于石棉产品、石棉纤维、石棉尘而导致的身体伤害;</p> <p>④任何因接触、食用、吸入、吸收或暴露于含硅产品、硅石纤维、硅石粉尘或其他以任何形态存在的硅而导致的身体伤害。</p> <p>(2) 下列损失、费用和责任, 我们不负责赔偿:</p> <p>①不在保险单载明服务人员名单内的服务人员的损失;</p> <p>②被保险人的承包商或承包商的雇佣人员的损失;</p> <p>③第 1 项未列明的费用, 包括陪护费、康复费、伙食费、取暖费、空调费、就 (转) 诊交通费、急救车费、辅助器具 (如假肢、矫形器、假眼、假牙、轮椅) 费用等;</p> <p>④超出服务人员所在地工伤保险诊疗项目目录、工伤保险药品目录、工伤保险住院服务标准和支付标准的医疗费用;</p> <p>⑤可从社会保险、医疗保险、补充医疗保险、大病保险、工伤保险、商业保险或其他途径获得补偿部分的医疗费用。</p>

#### 6. 职业服务责任保险附加服务人员意外伤害责任条款 (产品注册号: C00001430922019101600391)

1	保险责任	<p>(1) <b>服务人员损失</b>: 在保险期间内, 在您保险单载明的投保服务人员在提供投保职业服务时遭受<b>意外事故</b> (指外来的、突发的、非本意的、非疾病的造成物质损失或人身伤亡的客观事件) 导致如下损失, 依照中华人民共和国法律 (不包括港澳台地区法律) 应由被保险人承担的经济赔偿责任, 我们根据本保险合同的有关规定, 在保险合同约定的赔偿限额内负责赔偿:</p> <p>①死亡赔偿金;</p> <p>②残疾赔偿金;</p> <p>③医疗费用。</p> <p>其中, ①“死亡赔偿金”按保险单约定的每人死亡残疾赔偿限额计算死亡赔偿金额; ②“残疾赔偿金”依据伤残鉴定机构出具的伤残程度鉴定书, 按每人死亡残疾赔偿限额及本条款所附《附表: 残疾赔偿比例表》规定的比例计算残疾赔偿金额, 残疾赔偿金 = 每人死亡残疾赔偿限额 × 残疾赔偿比例, 伤残等级对照《劳动能</p>
---	------	--

		<p>力鉴定职工工伤与职业病致残等级》(GB/T16180 的最新版本) 确定；③“医疗费用”指在二级或二级以上医院治疗过程中发生的必要的、合理的费用，该项医疗费用赔偿金额以保险单约定的每人医疗费用赔偿限额为限，具体包括(a)治疗费、手术费、检查费、医药费、<b>材料费</b>（指治疗、手术、检查中使用的各种器具、器械费用），(b)住院期间的床位费。</p> <p>(2) <b>法律费用</b>：上述保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其它必要的、合理的费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。</p>
2	责任免除	<p>(1) 下列原因造成的损失、费用和责任，我们不负责赔偿：</p> <p>①被保险人直接或指使他人实施的骚扰、伤害、性侵犯；</p> <p>②由于疾病、职业病、传染病、分娩、流产以及因上述原因接受医疗、诊疗；</p> <p>③违反劳动管理法规，包括但不限于(a)限制人身自由强迫劳动，(b)雇用未满十六周岁的未成年人从事超强度体力劳动、二级以上高处作业等；</p> <p>④任何因石棉产品、石棉纤维、石棉尘的制造、开采、使用、销售、安装、搬移、发送或暴露于石棉产品、石棉纤维、石棉尘而导致的身體伤害；</p> <p>⑤任何因接触、食用、吸入、吸收或暴露于含硅产品、硅石纤维、硅石粉尘或其他以任何形态存在的硅而导致的身體伤害。</p> <p>(2) 下列损失、费用和责任，我们不负责赔偿：</p> <p>①不在保险单载明服务人员名单内的服务人员的损失；</p> <p>②被保险人的承包商或承包商的雇佣人员的损失；</p> <p>③第 1 项未列明的费用，包括陪护费、康复费、伙食费、取暖费、空调费、就（转）诊交通费、急救车费、辅助器具（如假肢、矫形器、假眼、假牙、轮椅）费用等；</p> <p>④超出服务人员所在地工伤保险诊疗项目目录、工伤保险药品目录、工伤保险住院服务标准和支付标准的医疗费用；</p> <p>⑤可从社会保险、医疗保险、补充医疗保险、大病保险、工伤保险、商业保险或其他途径获得补偿部分的医疗费用。</p>

附表：残疾赔偿比例表

伤残等级	残疾赔偿比例
一级伤残	100%
二级伤残	80%
三级伤残	65%
四级伤残	55%
五级伤残	45%
六级伤残	25%
七级伤残	15%
八级伤残	10%

九级伤残	4%
十级伤残	1%

## 体检约定

### 1. 体检特别约定

- 1.1. 乙方体检报告显示合格仅指体检机构就乙方当次受检样本出具的体检报告数据显示无明显异常，体检机构应对其出具的体检报告承担完全责任。
- 1.2. 如甲方对乙方所持体检报告有异议的，甲方有权要求乙方重新体检，若体检合格，体检费用由甲方承担；若体检不合格，则由乙方承担。
- 1.3. 如若甲方要求乙方进行除体检报告包含项外的体检项目，乙方应给予配合，费用由甲方承担。

### 2. 《家政服务员体检基本项目（试行）》【商服贸规函〔2020〕191号】

依据商务部与国家卫生健康委员会发布的《家政服务员体检基本项目（试行）》列明的体检项目，前述基础体检报告所涉检查项目与试行体检项目并非完全一致，建议雇主可以根据自身需求并与雇员沟通后，另行增加下表格中的体检项目，相应的费用由雇主自行承担。

类别	项目
问诊	既往病史：癫痫病、精神病史，精神活性物质滥用和依赖
内科	血压（静息，收缩压，舒张压（mmHg）、心脏听诊、双肺听诊、肝脏触诊
外科	皮肤、头颈、脊柱、四肢、关节
实验室检查	粪便培养（志贺氏菌，伤寒、副伤寒沙门氏菌）、粪便常规（阿米巴原虫）、甲肝检测（抗-HAV IgM）、戊肝检测（抗-HEV IgM）、梅毒抗体检测（TPAB）
常规心电图	十二导联同步心电图
胸部X线检查	胸部正位片/胸透
妇科	阴道分泌物检查（淋病奈瑟菌、毛滴虫，念珠菌）
眼科	外眼检查、色觉
耳鼻喉科	粗测听力、嗅觉
备注：以上体检项目范围可适用于全部类别的家政服务员	

### 3. 甲乙双方续约时，雇主与雇员就体检报告另行达成一致的风险

#### 3.1. 另行达成一致的情形

- (1) 体检项存在异常情况
- (2) 未检或待复查
- (3) 体检报告出具时间超过1年

#### 3.2. 风险告知

体检报告体检项风险可能给甲方及相应与之接触的人员带来的人身及财产损害的风险，如甲方不认可乙方体检报告的，甲方应拒绝签署本合同；

乙方体检报告显示下列表格中部分或全部体检项存在异常情况或未检或待复查或结果出具时间超过1年，该人员可能存在身体异常情况或患有相应的疾病：

体检项目	未检、异常、待复查、时效超一年对应可能存
------	----------------------

		在的异常情况或疾病
一般检查	身高、体重、体重指数	体重过高，体重过低。
内科	内脏器官听诊、扣诊、触诊、皮肤	可能患有支气管炎、肺炎、胸膜炎、心律失常、心包炎、心肺功能不全、先天性心脏病、肝脾肿大、贫血、黄疸、皮肤病等疾病。
外科	甲状腺检查、淋巴结检查、乳腺检查、脊柱检查、四肢关节检查、其他检查	可能存在椎间盘突出、甲状腺、骨质增生、乳腺增生及腺瘤等病症，可能患有乳腺癌、直肠癌、淋巴瘤等疾病。
血常规		可能患有各类贫血（含遗传性、放射性、内分泌性）、炎症、血液病、各型淋巴系统肿瘤、各型白血病等血液恶性肿瘤、出血性疾病、凝血性疾病等。
尿常规		可能患有尿路感染（含传染性霉菌、念珠菌、微生物性病因）、急慢性各型肾脏疾病（含良恶性肿瘤、血管瘤、囊肿、肾上腺疾病等）、膀胱肿瘤及结石、输尿管结石、输尿管畸形、泌尿系统各型手术术后（含肾脏切除）、各型糖尿病等。
肝功能三项	血清丙氨酸氨基转移酶测定(ALT or GPT)、血清天门冬氨酸氨基转移酶测定(AST or GOT)、血清 $\gamma$ -谷氨酰基转移酶测定(GGT)	可能患有病毒性肝炎（除乙肝外）、肝胆结石及肿瘤、脂肪肝、肝硬化、化学性肝病、胰腺炎症及肿瘤、各种病因导致的肝脏手术术后等。
心电图	静态心电图	可能患有各类器质性心脏病（含先天性、陈旧性、继发性及引发猝死倾向的心脏疾病如：房扑、房颤、室颤、心肌梗死等）、各类心脏手术术后（包括安置有人工起搏器、瓣膜更换、支架安置等）、心脏及大血管先天性异位（含畸形）、心包积液、心包内肿瘤等
胸部正位片		可能患有胸廓（包括肋骨、胸椎、软组织等）、胸腔、肺组织、纵隔、心脏等相关的疾病，如肺炎、肿瘤、骨折、气胸、肺心病、心脏病。
乙肝五项	乙肝表面抗原（HBsAg）、乙肝表面抗体（HBsAb）、乙肝E抗原（HBeAg）、乙肝E抗体（HBeAb）、乙肝核心抗体（HBcAb）	采用与临床标准一致的标准，临床标准见附件。

#### 4. 乙肝五项临床标准

##### 4.1. 乙肝五项具体指标及结果分析



- (1) 乙肝临床上最常用的五个指标是乙肝病毒表面抗原(HBsAg)、乙肝病毒表面抗体(HBsAb)、乙肝病毒 e 抗原(HBeAg)、乙肝病毒 e 抗体(HBeAb)和乙肝病毒核心抗体(HBcAb)，这就是通常说的“乙肝五项”。

① 乙肝表面抗原(HBsAg)

它在乙肝感染者血液中出现最早，滴度高，标志着有乙肝病毒的存在。所以，这项检查结果显示时阳性时，就可确定感染了乙型肝炎病毒。

② 乙肝表面抗体(HBsAb)

是一种保护性抗体，它的阳性表示已经感染过了乙肝病毒，或者接种过乙肝疫苗，从而产生了保护性的抗体。“表面抗体”的阳性是好事，标志你的体内存在乙肝病毒的抗体。

③ 乙肝 e 抗原(HBeAg)

e 抗原乙肝病毒复制的标志。它可以判定病毒传染性的大小。如果检查时显示阳性，就表示病毒在体内复制活跃，血液中的带毒量就大，传染性也强。所以，e 抗原阳性绝对不是一件好事情。

④ 乙肝 e 抗体(HBeAb)

e 抗体显示阳性，表示乙型肝炎相对好转，病毒的复制已经从活跃转为相对静止，血中带毒量减少，传染性也相对降低了。

⑤ 乙肝核心抗体(HBcAb)

抗-HBcIgM 是人体感染 HBV 后血液中最早出现的抗体，它主要反映的是肝内 HBV 病毒复制的情况，曾经感染过或正在感染者都可能会出现此项阳性。滴度较高时，表明正在感染期；滴度较低时，说明既往曾经感染。

(2) 结果分析

乙肝表面抗原	乙肝表面抗体	乙肝 e 抗原	乙肝 e 抗体	乙 肝 核 心 抗体	状态
阳性	阴性	阳性	阴性	阳性	不合格
阳性	阴性	阴性	阴性	阳性	不合格
阳性	阴性	阴性	阳性	阳性	不合格
阳性	阴性	阴性	阳性	阴性	不合格
阳性	阴性	阴性	阴性	阴性	不合格
阳性	阳性	阴性	阳性	阳性	不合格
阳性	阴性	阳性	阳性	阳性	不合格
阳性	阳性	阴性	阳性	阳性	不合格
阳性	阳性	阳性	阴性	阳性	不合格
阳性	阳性	阴性	阴性	阳性	不合格
阴性	阳性	阳性	阴性	阴性	不合格
阴性	阴性	阴性	阳性	阳性	需复查
阴性	阴性	阴性	阴性	阳性	需复查
阴性	阳性	阴性	阳性	阳性	需复查
阴性	阳性	阴性	阳性	阴性	需复查

阴性	阴性	阴性	阳性	阴性	需复查
阴性	阳性	阴性	阴性	阴性	合格
阴性	阴性	阴性	阴性	阴性	合格
阴性	阳性	阴性	阴性	阳性	合格

#### 4.2. 乙肝病毒 DNA(HBV-DNA)含义

除了乙肝五项，乙肝检测中另一个极为重要的指标是乙肝病毒 DNA(HBV-DNA)定性和定量，血液中 HBV-DNA 的存在是乙肝感染最直接、最灵敏、最特异的指标。

- (1) HBV-DNA 定性检测以阴性、阳性表示，即“-”“+”。阴性表示患者体内乙肝病毒复制比较缓慢，阳性表示患者体内乙肝病毒复制活跃，传染性强。
- (2) HBV-DNA 正常值是  $1.00 \times 10^3$  copies/ml(此值仅供参考，以检测医院数据为准)。当  $HBV-DNA > 1.00 \times 10^3$  copies/ml 表明体内 HBV-DNA 为阳性(+)，代表患者体内乙肝病毒复制活跃，而且数值越大，复制越活跃，传染性也就越强。当  $HBV-DNA < 1.00 \times 10^3$  copies/ml，表明体内 HBV-DNA 为阴性(-)，代表传染力弱。
- (3) 乙肝两对半检测结果 45 阳、5 阳、245 阳、25 阳结合 HBV-DNA 定性检测，HBV-DNA 阴性(-)可上户，HBV-DNA 阳性(+)不可上户。

## — 雇主公约 —

01

一切以合同约定为准，任何其他形式的约定及私下承诺都不可信

02

尊重家政服务人员劳动，不少家政服务人员一天报酬，确保家政服务人员劳有所得

03

履行雇主责任，保证家政服务人员基本工作福利，保证家政服务人员基本人身权利

04

做诚信雇主，如实披露服务对象、服务场所及服务内容等信息

05

家政服务人员不能替代监护人、赡养人行使监护责任

06

避免让家政服务人员从事与合同内容无关的工作、不让家政服务人员从事自身不具备专业能力及资质要求的工作、不让家政服务人员在高危场景下工作

07

专业问题相信专业判断，家政服务人员不能代替专业人士进行操作、诊断或治疗

08

不与平台员工、家政服务人员发生私下经济往来，所有付款均通过平台官方路径支付

09

相信法律，重大事故尊重司法机关市场监管机构或第三方机构/组织意见或裁决

10

服务纠纷找平台协调，避免与家政服务人员发生言语或肢体冲突，您可以通过天鹅到家官方线上客服反馈

## — 家政服务人员公约 —

01

一切以合同约定为准，任何其他形式的约定及私下承诺都不可信

02

爱岗敬业，耐心服务、言语温和，为雇主提供良好服务体验

03

诚实守信，不隐瞒自身健康状况，不编造过往服务经历

04

尊老爱幼，恐吓、打骂、威胁、虐待服务对象违法违规

05

遵纪守法，不贪雇主财物，未经雇主同意不动雇主私人物品、贵重食材

06

生命安全高于一切，恪守服务职责避免将老人、婴幼儿、自己置于危险中

07

尊重科学，专业问题专业判断，不能代替专业人士进行操作、诊断或治疗。

08

避免从事与合同内容无关的工作、不从事自身不具备专业能力和资质要求的工作、不在高危场景下工作

09

保证金、培训费等务必通过平台官方路径支付，不与平台员工/雇主发生私下经济往来

10

服务纠纷找平台协调，不能与雇主发生言语或肢体冲突，您可以通过天鹅到家官方线上客服反馈

## - 上下户操作 -



上户当天，被雇佣方会发起上户申请  
请雇主，使用天鹅到家app登录签订合同的实际号码账号，您将在首页，看到上户确认推送卡片，可进行线上操作



下户当天，乙方会发起下户申请  
请雇主，使用天鹅到家app，登录签订合同的实际号码账号，您将在首页，看到下户确认推送卡片，可进行线上操作

## — 劳务报酬确认 —



首月服务结束时，乙方会发起劳务报酬确认  
请雇主，使用天鹅到家app，登录签订合同的  
实际号码账号，您将在首页，看到劳务报酬确  
认推送卡片，可进行线上操作



在阿姨首月服务结束前，请雇主保障保证金已  
完成线上支付。使用天鹅到家app，登录签订  
合同的实际号码账号，您将在首页，看到待支  
付卡片，可进行线上操作

## — 假期确认 —



如乙方需要请假，会发起请假申请  
请雇主，使用天鹅到家app，登录签订合同的  
实际号码账号，您将在首页，看到请假确认推  
送卡片，可进行线上操作

## — 申请售后 —



进入【我的】页面

进入【订单列表】找到  
对应订单



点击底部【申请售后】

选择您需要的服务即可

## — 发票相关 —

消费者可以与签约经纪人沟通，申请开发票，当前仅支持个人开票，且客户名称必须为签约主体

\*仅包含“信息费”开发票，不包含“劳务报酬”



在发生事故且满足理赔条件情况下，您可以通过天鹅到家官方线上客服报案。

## 1、提交申请

APP自助申请

【天鹅到家APP】 - [客服中心] - 【物损理赔】 - 选择【物损理赔】或【人伤理赔】-描述事件经过-上传凭证图片，进行自助提交。

## 2、理赔审核

保险公司根据提交信息和材料，审核是否符合理赔要求。

## 3、结论通知

待保险公司审核完成，将通过电话/理赔专员微信通知审核结果。

## 4、赔付打款

用户对理赔结果确认无误后，保险公司进行理赔款打款。

## 风险说明

### 一、以下为老年人常见的安全风险，向您做如下告知：

1. 在服务过程中，如被照顾对象及/或本人因自身原因（如生理机能衰退、突发疾病、行动不便、意外跌倒等情况）导致的损害甚至死亡，乙方将不承担任何直接或间接的法律责任。除非有充分证据表明，被照顾对象及/或本人出现的损害或死亡直接由乙方的过错或疏忽导致，乙方将不承担责任。
2. 甲方须如实告知被照顾对象及/或本人的既往史，高血脂、高血压、糖尿病、哮喘、近半年跌倒史、药物过敏和目前正在使用的药物等，以使乙方及时采取有效安全防护措施。如因未获知前述信息或甲方提供的虚假信息导致被照顾对象发生人身损害及因此产生财产损失与乙方、天鹅到家无责任关系。
3. 患有心脑血管疾病的被照顾对象及/或本人，可能发生心脑血管类疾病（如突发性心肌梗塞、脑卒中等），甚至造成死亡。
4. 可能因性格孤僻、猜疑、抑郁、脾气暴躁等原因采取极端行为,包括他人产生语言、肢体冲突,采取攻击性或伤害性的行为,导致受伤、死亡等意外。
5. 为避免被照顾对象可能出现的意外情况,在必要时将对有暴力伤害倾向行为的被照顾对象提供必要的保护性约束措施,但约束可能会导致被照顾对象软组织损伤、皮肤破溃等后果。
6. 对于长期卧床的被照顾对象，可能出现不同程度的低蛋白血症或其他疾病，有可能出现皮肤水肿、压疮等。
7. 患有骨质疏松等疾病的被照顾对象，可能会因自身行走不稳而跌倒,或在坐立、活动时用力不均等导致软组织损伤、骨折、骨裂等意外,甚至造成死亡。
8. 患有脑卒中后遗症、脑萎缩等疾病的被照顾对象，可能会出现吞咽功能障碍，发生噎食、误吸等导致窒息、死亡等意外发生。

二、在乙方提供照护服务的同时，被照顾对象还需要注意自我防范，有效避免意外风险事件发生。如因被照顾对象自我防范不足问题导致发生身体损害或死亡，乙方将不承担责任，除乙方或被侵权人有充分证据表明，被照顾对象的损害或死亡直接由乙方的过错或疏忽导致。

以下为甲方及/或被照顾对象需要做好的日常防范，如甲方非被照顾对象的，甲方应告知被照顾对象，如因被照顾对象不知情导致的损失，将由被照顾对象或甲方承担：

1. 下床活动需有人搀扶。
2. 在进行转移服务前，须具备必要设施，如轮椅、站立或行走辅助器等。
3. 在床椅转移操作时须2人及以上协助。
4. 请将频繁使用的物品放于易取的地方，避免因伸手取物而发生坠床。
5. 醒来不要马上起床，做到“三个半分钟”；在床上躺半分钟；两腿下垂在床边坐半分钟；站立半分钟后感觉头不晕再行走。

6. 家具等在菱角处设置保护措施。
7. 如有意识昏迷、神智不清等情况, 请允许乙方在必要时给予约束器具, 以避免自行拔导管。
8. 遵从医嘱, 妥善固定好引流管。
9. 起床或改变体位时, 应注意保护好引流管。
10. 根据身体状况适量饮水, 保持口腔湿润。吃饭/喝水时, 要坐起来, 或者半卧位(上身与床的角度 $\geq 30^\circ$ )。
11. 进餐时注意力要集中, 不要说笑吵闹, 不要看电视; 吃饭、喝水要慢, 每口食物不宜过多, 一般以汤匙的1/3食物为宜, 稀稠交替, 细嚼慢咽。
12. 要吃较软、易消化的食物, 避免吃干、粘性的食物。
13. 坚持做吞咽保健操。
14. 要配合乙方修剪被照顾对象的指甲, 保持指甲平整清洁, 避免抓挠造成皮肤破损等伤害, 并允许乙方在必要时予以保护性约束。
15. 如存在因疾病或长期卧床导致的水肿、压疮、或皮肤疾病引起的皮肤情况, 甲方应提前告知乙方。
16. 需在看护下使用热水袋或无保护措施冷疗, 避免因皮肤脆弱而带来的烫伤或冻伤。
17. 为了防止摔倒, 请穿防滑拖鞋, 地面防潮湿, 使用防滑垫, 卫生间有扶手。
18. 沐浴时, 准备沐浴座椅, 沐浴室有防滑垫等防滑措施。
19. 避免在床头或者活动区放置热水瓶、尖锐物品、刀具等危险物品, 以免受伤。
20. 需要服用助眠药物, 请及时上床休息。
21. 应当及时协助乙方处理紧急情况。

### 三、附加服务涉及到的风险

1. 您需要告知乙方家庭成员的过敏史, 并避免使用可能引起过敏反应的食材。
2. 您清楚的知道, 由于食材的自然特性、烹饪方式、以及不同人的操作习惯等多种因素, 都可能导致食材的损耗。针对因为食材的加工、烹饪、处理等导致的食材损耗乙方免责
3. 地面在清洁后可能会变得湿滑。如果不注意, 可能导致跌倒或滑倒事故, 尤其是对您家中的老人或小孩来说, 您需要提醒乙方在清洁后保持地面干燥, 并提醒家庭成员注意防滑。
4. 您需要提醒乙方根据衣物材质选择合适的洗涤、烘干和晾晒方式
5. 如果您需要对高档的衣物、皮具、饰品、鞋帽进行清洗、熨烫和保养, 由于乙方不具备前述相关专业的技能和经验, 我们建议您将这部分衣物送至专业的洗衣店或熨烫店进行处理, 这样可以确保衣物得到专业的护理和保养。
6. 乙方不负责手洗内衣内裤, 失去自理能力的服务对象或另有书面约定的除外。