委托服务管理制度

目　录

一、委托服务管理制度
- 附件 1-1 服务流程
- 附件 1-2 服务规范
- 附件 1-3 委托代管物品服务协议模板*
- 附件 1-4 机构内委托服务记录表模板*
- 附件 1-5 陪同老年人外出服务登记表模板*
- 附件 1-6 协助办理遗嘱公证登记表模板*
- 附件 1-7 公证法律服务合作协议

• 委托服务管理制度

一、为规范我院机构内委托服务内容与要求，特制定本制度。

二、委托服务由护理部主体负责，相关财务、社工协助完成。

三、服务内容：提供包括但不限于代管物品、代领物品、代缴各种费用、代购、代办、陪同出行、协助交通等服务。

四、服务流程

1、提出需求，申请受理

1.1 代管物品

代管物品的服务对象为自愿将财物委托我院代管的老年人。社工与财务人员为符合条件并提出申请的老年人提供代管物品服务登记。

1.2 代领代办

因知识水平、视觉障碍等需要代缴代领各种物品和费用、代办事务时，社工与财务人员为符合条件并提出申请的老年人提供财物代领代办服务登记。

社工向不符合条件的老年人解释说明，并协助老年人联系担保人或其他家属代办相关事宜。

1.3 出行服务

社工根据外出约定并评估申请老年人陪同出行的事项内容，与老年人监护人联系确定出行服务。

1.4 遗嘱公证

护理部主任报院长，核实老年人基本情况，与公证机构对接。

2、分析需求，进行委托审核和确认

2.1 代管物品

老年人与护理部主任签订《委托代管物品服务协议》，物品种类、数量、物品对应价值记录准确，注明代管期限（或按照老年人要求随时结束代管），由老年人或相关第三方核实、签字。

协议拟定后，由社工和财务人员共同进行现场的物品、财物交接，经社工、财务人员与托管老年人、托管老年人监护人签字，一式三份，分别持有，托管财物与清单、协议由护理部统一保管。

老年人需要时可随时查看其托管物品；代管期间出现物品损坏、遗失等情况，我院照价赔偿。

2.2 代领代办

社工协助老年人填写《委托服务记录》，说明代领的费用额度、物品名称、数量、地点、联系人等具体内容，确认无误后，社工与财务人员，同时赴老年人指定的待缴待领处完成委托服务。

2.3 出行服务

社工协同后勤工程部出车，协同医康部是否需要医护人员陪同。

2.4 遗嘱公证

院长对接老年人及家属确定遗嘱公证需求，填写《遗嘱公证服务登记表》。

3、引入供应方资源

根据不同服务形式，对接合作供应商，完成委托服务，如对接代购对接合作商家、遗嘱公证对接司法公证机构。

4、委托反馈与实施

4.1 代管物品

协议到期前 30 天，社工与托管老年人进行商议，是否继续托管，如需延长时间，则重新签订协议，如无托管意愿则根据协议时间，到期当日归还所有托管财物，双方在托管协议上签字后，服务结束。

托管服务期间，如老年人提出中止服务，在协议书上签字说明后，可随时将财物取回。

老年人提出按月或定期支取代管财物时，在护理部主任和财物人员共同在场下，每支取 1 次，在《委托服务记录》上签字说明。

4.2 代领代办

代领代办事务完成后，社工准确记录物品种类、数量，与老年人当面清点钱物，并核实、签字。服务完成 24 小时内，社工应将缴费等相关单据、证明返还给老年人，与老年人核实是否正确处理。

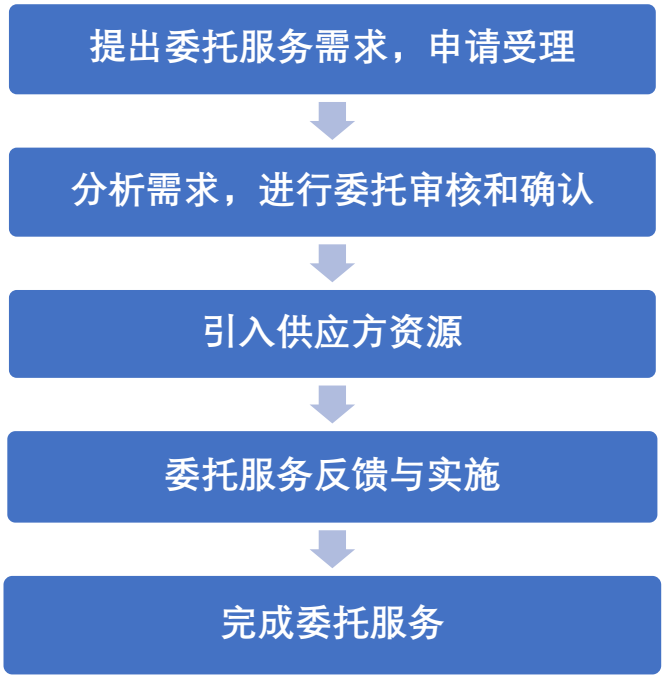
4.3 出行服务

完成服务，做好《陪同外出服务登记表》。

4.4 遗嘱公证

联络公证法律服务供需双方，协助公证机构开展相关取证工作，妥善办理公证事务完毕后，填写《遗嘱公证服务登记表》。

- 委托服务服务流程



• 委托服务规范要求

1、反馈时间：服务人员对于委托事项提供方案和报价最晚不能超过 48 小时，如遇资源紧缺的委托事项应不晚于 48 小时给予委托人初步反馈。

2、人员要求

2.1 服务人员应熟悉机构内委托服务流程及要求。

2.2 服务期间保持收集处于 24 小时畅通状态。

3、风险提示：协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。

4、保密：在提供委托服务过程中获得有关老年人及老年人家庭等信息，应严格保密，不得外泄。

委托代管物品服务协议

本人_____房间号_____因个人原因，现自愿提出申请委托代管财物服务，将以下财物交由_____保管：

序号	品名	规格	数量	价值（元）
1				
2				
3				
4				
5				
6				

托管时间从_____年___月___日___时___分起，至_____年___月___日时___分止。托管服务期间，如委托人提出中止服务，在协议书上签字说明后，可随时将财物取回。

托管特殊要求（如无，可不填此项）：_____。

本协议一式三份，由委托人和_____养老服务中心（经办部门及财物部门）共同持有。

委托人签名：　　经办人签名：

_____年___月___日　　_____年___月___日

委托人监护人签名：　　财物人员签名：

_____年___月___日　　_____年___月___日

委托服务记录表

年___月___日-_____年___月___日

委托服务记录表

序号	日期	委托事项	委托人签字	服务人员签字	备注
1	年　月 日				
2	年　月 日				
3	年　月 日				
4	年　月 日				
5	年　月 日				
6	年　月 日				
7	年　月 日				
8	年　月 日				
9	年　月 日				
10	年　月 日				

陪同老年人外出服务登记

年___月___日-_____年___月___日

陪同老年人外出服务登记表

序号	日期	老年人姓名	陪护人员姓名	联系电话	外出原因	外出地点	外出时间	返院时间
1	年　月 日							
2	年　月 日							
3	年　月 日							
4	年　月 日							
5	年　月 日							
6	年　月 日							
7	年　月 日							
8	年　月 日							
9	年　月 日							
10	年　月 日							

协助办理遗嘱公证登记表

年___月___日-_____年___月___日

协助办理遗嘱公证登记表

序号	办理日期	老年人姓名	公证机构及公证人员	支付费用（元）	经办人	备注
1	年　月　日					
2	年　月　日					
3	年　月　日					
4	年　月　日					
5	年　月　日					
6	年　月　日					
7	年　月　日					
8	年　月　日					
9	年　月　日					
10	年　月　日					

公证法律服务合作协议

甲方：

乙方：

甲方为在民政部门备案的养老服务机构，因工作及业务开展的需要，存在公证法律服务需求。乙方为国家专门设立的、依法行使国家公证职权、代表国家办理公证事物、进行公证活动的司法证明机构。甲乙双方经过平等自愿协商，就公证法律服务相关合作事宜，签订本协议以共同遵守。

第一条 公证法律服务内容和合作方式

1、双方在合作期限内，甲方为满足本机构住养客户遗嘱公证及其他公证服务需求，应积极对接乙方，联络公证法律服务供需双方，协助乙方开展相关取证工作，妥善办理公证事务。

2、双方在合作期限内，乙方为甲方提供相关公证法律服务，公证法律服务的对象为甲方或甲方客户。

第二条 公证费用标准及支付

1、公证服务费用按照乙方公示的正常收费标准收费。

2、甲方有义务协助乙方，督促甲方的住养客户按照乙方收费规则按期按标准支付。

第三条 合作期限

1、自_____年____月____日至_____年____月____日止。

2、任何一方提前解除本协议的，应提前 30 天通知对方；除按本协议约定的相关公证需求人结清费用以外，不再承担其他违约责任。

第四条 协议解除与终止

1、经甲、乙双方协商一致，本协议可以解除或终止。

2、任何一方违反、或拒不履行其在本协议中的约定，即构成违约行为。对于协议一方的任何违约行为，守约方有权以书面形式通知该违约方。

3、任何乙方未履行本协议约定，经守约方通知后十天内仍未改正的，守约方有权单方通知违约方解除本协议，协议自通知到达违约方之日起即解除。

第五条 争议解决

1、因本协议引起或相关的任何争议，应由甲乙双方协商解决，也可由有关部门调解。协商或调解不成的，依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第六条 附则

1、本协议及双方签订的补充协议均具有同等法律效力。

2、本协议经过双方签章后生效。协议一式两份，双方各执一份，均具有同等效力。

甲方（盖章）　　乙方（盖章）

法定代表人或授权人签字：　　法定代表人或授权人签字：

日期：　　年　月　日　　日期：　　年　月　日