

## 第四节 服务承诺

### 一、特殊困难家庭人员照护服务承诺

我公司承诺如下：

1. 以人为本，及时了解特殊困难家庭人员的服务需求，为特殊困难家庭人员提供优质护理服务。

2. 实行首问责任制，做到认真接待热情服务，对服务对象咨询的事项应予以一次性告知，疑难问题应约定时间，应予以解决。

3 落实分管责任制，工作人员必须按照各自职责与分工，做到可以办理的事情当场办结，因申报资料不齐全等因素，造成一时不能办结的需向服务对象耐心解释，明确办理的时间和地点。

4. 自觉接受群众监督，虚心接受群众的意见和建议，不断提高自身的服务质量。

5. 自觉接受群众监督，虚心接受群众的意见和建议，不断提高自身的服务质量。

### 6. 总体工作形式

本公司派出照护人员和专职人员到现场进行照护服务与管理工作，对所属现场工作人员进行统筹及培训，并接受甲方的监督、指导、检查。

## 二、项目管理人员承诺

为加强项目管理，完善项目人员岗位职责，完善各项工作进度，提高项目收益。根据相关法律法规及公司章程，特制订本项目管理规定。

1. 坚决服从项目负责人的各项工作安排，认真履行自己的岗位职责。

2. 严禁吃拿卡要，做有损项目及公司利益、形象及声誉的事情。

3. 严禁拉帮结派，相互追捧，恶意贬低、言语中伤，发生冲突。

4. 项目管理人员之间勤于沟通交流，密切配合，不得相互包庇、隐瞒。

5. 严禁表里不一、口是心非、偷奸耍滑，会上不说，会后乱说。

6. 严格遵守出勤制度，人员必须每天准时出勤，严禁迟到早退，无故旷工。因事外出需向领导请示，获准后方可外出。业余时间外出必须填写外出记录，写明事由、去向、时间。

7. 严禁弄虚作假，不按时结算。严格控制服务质量和水平。

8. 严格做好人员档案管理，如实记录每日人员状况，与之前的人员记录相互对。

9. 严禁项目人员酒后滋事，严禁打架斗殴，耽误工作。

10. 遇到被护理人员质疑时，应积极解释，协商解决，各人员不得与其发生口角、肢体冲突。

11. 严禁管理人员单独接受被护理人员的请客，进行吃喝玩乐。