

针对本项目的服务质量保证及服务承诺

一、服务承诺

1. 我公司完全响应招标文件各项要求。

2. 严格按照《关于延长《关于加强“淄助你”服务类救助工作的意见》有效期的通知》（淄民〔2025〕34号）等文件相关规定，对符合条件的困难群众提供照护服务。

按照山东省民政厅、财政厅《关于健全完善困难群众救助保障标准动态调整机制的意见》要求，照料护理标准坚持“城乡标准统一、居家与机构照护标准统一，低保与特困标准差异、失能等级标准差异，定额补贴、超支不补”的原则，综合考虑护理等级和护理服务成本，按照全自理、半护理、全护理分三档，照护标准分别不低于我市上年度最低工资标准的1/10、1/6、1/3，并实施动态调整。

（1）城乡特困供养全护理人员，照料护理标准为每人每月1090元，照护时长不少于60小时，上门服务不少于15次；半护理人员，照料护理标准为每人每月685元，照护时长不少于45小时，上门服务不少于10次；全自理人员，照料护理标准为每人每月240元，照护时长不少于10小时，上门服务不少于4次。遇特殊情况无法落实规定的照护时长、服务项目、服务次数等要求的，要有当事人（监护人）或村（居）委书面情况说明，照护服务期间如有新文件发布，照护标准按新文件执行，超出的服务时长不补。

（2）城乡低保全护理人员，照料护理补贴标准为每人每月700元，照料护理时长不少于45小时（工时），上门服务不少于15次。

遇特殊情况无法落实规定的照护时长、服务项目、服务次数等要求的，要有当事人（监护人）或村（居）委书面情况说明，照护服务期间如有新文件发布，照护标准按新文件执行，超出的服务时长不补。

（3）除传染病、精神障碍患者外，照护服务工作人员原则上不能由家庭成员及其亲属担任。

3. 服务期限：2026年1月1日起至2026年12月31日止。

4. 响应时间

在接到服务需求后，可实现全天10分钟内快捷响应，做到便捷、快速、精准对接特困人员需求。

5. 服务承诺：符合国家、省市和行业现行相关标准和规范。

6. 持续改进承诺

（1）坚守服务初心，筑牢责任底线。本公司始终将特困人员的安危冷暖放在首位，严格遵守国家及地方关于特困人员救助供养、照护服务的各项法律法规及政策要求，坚守职业道德，杜绝任何漠视、侵害服务对象权益的行为，确保服务全过程合法合规、公开透明。

（2）聚焦服务质量，推动精准提升。我们将建立健全服务质量标准体系，针对特困人员的年龄、身体状况、生活需求等差异，提供个性化、专业化的照护方案，涵盖生活照料、医疗护理、精神慰藉、文化娱乐等全维度服务。定期开展服务质量自查自纠，每季度组织服务对象及家属满意度调查，全面梳理服务过程中的薄弱环节，建立问题清单、责任清单及整改清单，明确整改时限与责任人，确保问题整改闭环管理。

(3) 强化队伍建设，提升专业能力。持续加强照护服务人员队伍建设，建立完善的岗前培训、在岗轮训及考核评价机制，重点提升工作人员在生活照料、应急处置、心理疏导、医疗辅助等方面的专业技能。同时，健全人员激励与保障机制，提升工作人员的职业认同感与归属感，打造一支有爱心、有耐心、有责任心、有专业素养的照护队伍。

(4) 健全监督机制，主动接受监督。建立内部常态化监督检查机制，成立专项监督小组，对服务流程、服务质量、人员履职等情况进行定期与不定期检查；主动接受民政等监管部门的监督指导，积极配合各类检查、评估工作；畅通意见反馈渠道，公布服务监督电话、邮箱等联系方式，及时回应服务对象及家属的诉求与建议，对收到的意见建议分类梳理、及时处理并反馈结果。

(5) 推动创新升级，优化服务模式。积极借鉴先进照护服务经验，结合服务实际需求，探索运用信息化、智能化手段提升服务效率与质量，如建立服务对象健康档案信息化管理系统、引入智能照护设备等。同时，加强与医疗机构、社会组织等合作，整合优质资源，拓展服务领域，丰富服务内容，为特困人员提供更全面、更优质的照护服务。

7. 及时上传照护服务前及照护服务后的照片。

8. 具体服务质量标准

打扫卫生：大门、围墙、门窗整齐、干净、卫生、美观；房屋庭院无异味，地面整洁；室内整洁干净，无异味。家具、物品合理布置

存放，干净整洁。

厕所保持整洁卫生。厨房餐具合理摆放，保证干净整洁。

助洁服务：无长指甲、指甲内和手上无污垢；头发、胡须干净整齐、不零乱；双手、面部干净。双手、面部、颈部干净。

洗衣被：衣服、被罩、床单、枕巾干净整洁，无污渍，无异味。

助浴服务：身上干净清爽、无异味。

助餐服务：对服务区域内的服务对象根据本人需求可以提供送餐服务，餐费由服务对象承担；对日常无人照料的半护理、全护理人员可根据需求帮助做饭、喂饭，喂水等服务。

助购服务：对有需求的服务对象帮其购买基本生活用品，购物费用由服务对象承担。

助医服务：在服务过程中，遇见服务对象突发疾病，要立即联系亲友和村委，帮其及时就医，根据需求提供陪同就医、住院陪护服务。

心理慰藉：积极与服务对象暖心交流，进行生日、节日祝福，做好心理疏导，促进服务对象正常愉悦的生活，遇特殊情况及时报告镇（街道），防止发生冲击道德底线事件。

护理服务：记录血压、血糖数据并反馈异常情况，有数据异常提醒及时就医；让失能人员保持皮肤干爽清洁，避免皮肤感染。

安全服务：定期检查家用电器、水电线路、冬季取暖、用火用柴等安全隐患进行检查排查，并将隐患情况及时报告镇（街道）。

9. 负责对服务人员进行政治思想、职业道德、业务技能、劳动安全、遵章守纪及严格遵守甲方各项规章制度等方面的教育培训。

10. 对服务对象进行需求评估，确定服务项目，并从审批的下个月起安排服务人员上门为失能人员提供服务。

11. 接受甲方的服务质量监管考核，每月填报服务主体记录月报，报镇政府（街道办事处）、县民政局。

12. 若出现投诉，我方保证在 24 小时内予以处理。

13. 制定完善的管理制度和保障机制，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化，落实相关安全管理要求，确保服务过程中服务对象及服务人员的人身安全；

14. 整合志愿者、城市退休职工、农村赋闲人员、第三方服务组织和机构等社会养老服务资源和力量，激发全市养老服务积极性，实现多元化共赢。

15. 我方已与桓台县中医院、桓台县圣洁医院签署医养结合协议，开通绿色就医通道。我方将使用绿色就医通道为本项目中所涉及的照护服务对象提供高效快捷的助医、护理等高质量服务。

16. 我方将通过已在桓台县域内各乡镇运营的五个社会工作服务站，为本项目中设计的照护服务对象提供关怀访视、情书疏导、心理支持与危机干预服务。