

针对本项目的服务质量保证及服务承诺

1. 服务要求

（一）服务人员要求

1、护理人员招聘要符合护理工作要求，护工要品行端正、热爱劳动，年龄结构和性别结构必须满足照护服务需求；针对女性服务对象，供应商应提供女性服务人员服务，洗浴等特殊服务要同性别护理人员服务。

2、服务人员须经过统一培训后方可上岗，服务工作符合照料护理程序和规范要求，具有熟练使用智能手机进行相关服务资料的上传及留存能力；

3、服务人员须具有符合工作岗位要求的健康状况证明及语言表达能力；

（二）服务主体要求

1、我公司遵守国家相关劳动法律法规的规定，具备专业护理资质，按照一定比例组建与护工队伍相匹配的管理团队，所委派提供本项目的服务人员需具备相应的从业资格；并依法建立、健全各项科学合理的人力资源管理制度和岗位职责，加强内部管理和护工队伍管理，建立服务对象档案管理和服务台账，定期对照护服务情况进行自查、汇总分析和总结、问题整改，确保服务清单有效落实。

2、我公司对有就业意愿且身体状况、自身条件等符合照料服务条件的人员(城乡低保、城乡低保边缘家庭人员、监测帮扶对象)优先进行培训、考核，建立培训、考核台账；由通过考核的服务人员负责就近进行特殊困难家庭失能人员照料护理服务；要采取合法合规的有效手段,确保每个失能人员的照料护理待遇落实到位。

3、根据政府购买服务内容以及失能人员的实际需求，制定合理

的服务套餐包；做到一户一策，可选定单式服务。

4、根据服务对象需求，安排服务人员上门为失能人员提供服务，上岗前通过体检和工作培训，持有健康证和培训证上岗；上门服务人员要统一着装，明显标示机构名称和服务人员姓名、工号、“溜助你”服务品牌等必要的标识。

5、建立照护区域内失能人员状况信息库和服务台账，并对照料护理服务相关情况进行及时汇总、分析和总结，并向采购人及时汇报。

6、加强对所属服务人员的管理和职业道德教育，每月至少组织培训一次，重点针对疫情防控、护理技能，安全检查、心理疏导、劳动技能等进行培训，不断提高护理员的照料护理专业化水平和进一步增进救助对象的社会融入感、参与感，增强困难群众自救能力。

7、鼓励依法依规整合志愿者、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，激发全区养老服务积极性，实现多元化共赢。

8、我公司在提供基本服务基础上，还可选择组建医疗团队提供：
①定期上门建立健康档案②进行巡诊医疗服务③健康检查指导④预防保健⑤为有需求的服务对象提供紧急救援。

9、我公司采取“线上+线下”双重监管方式，对照服务内容中质量标准进行自查，及时发现问题及时整改。线上：成交供应商须自带具有监管功能的信息化平台，并向区民政局和各镇（街道）提供监管账号，三方对照护服务进行监管，实现定位，及时上传照护服务前及照护服务后的照片和照护内容、时长，及时监管照护人员服务内容、服务时长、服务满意度评价等功能。线下：要有照护人员服务的记录本，体现出被照护人的单位、姓名、类型、服务时间、服务内容、服务时长、护理员和服务对象（或监护人）签字等。“线上”“线下”

相关服务内容、时长等要一致。

10、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；要加强对监管服务平台、日常服务的考核力度，通过薪资奖惩等方式，提高照护服务工作人员照护水平、监管平台和日常服务的质量，确保服务工作留痕，能经受各类检查考核。

（三）其他要求

1、合同期内，如有政府购买服务对象类别、人数、服务项目、补贴标准的调整，按照政府（或相关部门）的文件或采购人确定文件进行调整，不再另行招标。

2、按照本合同约定的内容，供应商须与镇（街道）、村、服务对象签订四方照护服务协议。照护对象为特困供养人员的，供应商要规范制作、填写、张贴特困供养人员照护服务卡，并张贴在其屋内明显位置，有变动的及时更改。服务对象以采购人最终确定的正式名单为准。

3、如有自费服务对象，则由供应商单独与服务对象自行签订服务协议，不在本次招标范围，并由供应商单独承担相应的责任。

2. 服务质量目标、规划

1、质量方针：遵规守法，真诚守信；注重效率、质量安全，以人为本管理；安心全意为老年人服务，全面实现管理与服务工作的标准化、规范化，保持一流服务水平。

2、管理与服务综合目标

2.1 培养员工良好的职业道德，以科学的理论知识和专业技能提高老年人生活质量；

2.2 依据老年人实际需求，实行人性化管理、个性化服务、专业

化介入和社会化互动，努力扩展服务领域并持续改进服务过程，实现管理水平与服务质量的预期效果。

2.3 实现老年人综合满意率 $\geq 96\%$ 。

3、护理管理与服务质量目标

3.1 在岗人生法律法规及规章制度培训教育的参加了率和考试及格率达到 100%；

3.2 基础护理合格率 $\geq 90\%$ ；

3.3 护理技术操作合格率 $\geq 95\%$ ；

3.4 护理记录准确、及时、规范，护理表格书写合格率 100%；

3.5 记账信息录入准确率 $\geq 98\%$ ；

3.6 各类报表上报及时，统计准确率 100%；

3.7 护理安全、突发或灾害性事件应急预案制定完整，落实率 100%；

3.8 文档装订、管理规范，归档及时率 100%；

3.9 员工签订聘用合同、岗位协议、年度考核达到 100%。

4、业务管理与服务质量目标

4.1 老年人资料规范、完整、准确，保存完好率 100%；

4.2 财务记账、核算准确率 100%。

5、安全管理与服务质量目标

5.1 全年重大安全责任事故为 0，重大节日、重大活动安全事故为 0；

5.2 安全、突发或灾害性事件应急预防制度完成落实率 100%；

5.3 安全责任落实率 100%，内部安全责任书签订率 100%；

5.4 安全知识服务培训 ≥ 1 次/季度，消防安全教育 ≥ 1 次/季度。

6、职业健康方针目标

- 6.1 劳动卫生与劳动防护教育覆盖率 100%;
- 6.2 劳动防护用品发放率 100%;
- 6.3 员工年度体检完成率 100%。