

#### 四、服务承诺

1、严格按照居家照护服务标准进行照护，结算时根据标准及实际服务数量据实结算，若达不到照护标准和时长，招标人有权不予结算。

2、照料照护标准、照护时长严格按照本项目要求执行，严格落实规定照护时长。

3、响应时间承诺：在接到服务需求通知后，服务人员将在规定的最短时间内做出响应。对于紧急情况，确保在接到通知后的 30 分钟内到达现场；对于一般性服务需求，保证在 2 小时内安排服务人员上门，以高效、及时的服务满足失能人员及其家庭的需求。

4、我公司组建与本项目相匹配的服务团队，建立科学合理的人力资源管理制度和岗位职责，拟投入本项目的服务人员须具备相应的从业资格；我公司须对有就业意愿且身体状况符合照料服务条件的人员（城乡低保、农村建档立卡贫困家庭、城乡低保边缘家庭人员优先）进行培训、考核，由通过考核的服务人员负责就近城乡特困供养人员和家庭成员照护能力不足的城乡低保对象照料照护服务；要采取合法合规的有效手段，确保每个失能人员的照料照护待遇落实到位。

5、所有服务人员必须经过统一培训后上岗，服务工作符合照料照护程序和规范要求。

6、所有服务人员具有符合工作岗位要求的健康状况证明及语言表达能力。

7、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。

8、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。

9、建立本区失能人员状况信息库和服务台账，对辖区照料照护服务相关情

况进行及时汇总、分析和总结，并向委托人及时汇报。

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。

11、加强对所属服务人员的管理和职业道德教育，定期组织培训，不断提高服务人员的服务技能。

12、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。

13、遵守有关规定，廉洁自律。不从事任何与照护服务有利益冲突的活动。

14、不做克扣、挪用、私分、截留服务人群资金行为。

15、工作中杜绝发生重大事故，不虚报、瞒报工作中的问题。

16、不做私分、挪用、截留服务对象供养款物或农副业生产经营收入行为。

17、上班时间不到与本项目服务场所无关之处活动。

18、所有服务人员认真遵守公司各项规章制度，严格遵守上下班出勤纪律和执行请销假制度，不迟到、早退，不擅自离岗。

19、用心服务，严禁做出辱骂、殴打、虐待服务对象的行为。

20、自觉接受采购人、主管部门和群众、服务对象的监督。

21、春节前给每位服务对象免费赠送并张贴春联及“福”字。

22、为服务于本项目配有专用服务车辆，随时等候服务，在收到服务通知后，立即做出积极响应，完全有能力为照护服务对象开展各项居家照料服务。

## **五、服务期限**

服务期限：2026年1月1日起至2026年12月31日止。

服务期限承诺：服务期间我公司若不能严格执行合同或履行合同较差，服务不能满足招标人要求，招标人有权终止合同并取消其服务资格，由此产生的一切后果由我公司负责。