

4.5售后服务能力承诺

(供应商根据招标文件要求自行编制)

一、服务响应承诺

24 小时应急响应：设立专属客服热线，提供 24 小时紧急事件响应服务，确保长者突发情况 10 分钟内对接处理。非紧急服务需求（如预约变更、设备报修等）2 小时内给予明确解决方案。

服务人员快速到岗：常规服务（如保洁、送餐）：提前 1 天预约，准时到达率≥98%。紧急护理需求：城区范围内 1 小时内上门，郊区 2 小时内上门（特殊情况需提前说明）。

二、服务质量保障

标准化服务流程：所有服务人员持证上岗（护理员需具备国家职业资格证书），严格按《居家养老服务操作手册》执行。每次服务完成后由客户签字确认，留存电子服务记录备查。

服务不满意免费重做：若因服务人员态度或操作不规范导致客户不满，可申请免费重新服务或退还当次费用。

三、客户权益保护

透明化收费：服务前提供明细报价单，无隐性收费；服务中如需增项需经客户书面同意。支持费用查询追溯，可随时通过 APP/官网查看消费记录。

隐私与安全承诺：签订保密协议，严禁泄露客户健康信息；入户服务全程佩戴工牌及录音笔（需提前告知）。

四、持续改进机制

定期回访：每月 1 次电话回访，每季度 1 次上门回访，收集建议并纳入服务改进计划。设立“家属监督群”，实时反馈服务动态。

投诉处理：投诉渠道：客服热线/邮箱/线下服务站，48 小时内出具书面处理方案。重大投诉（如安全事故）由公司总经理直接牵头处理。

五、特殊场景保障

服务人员替补机制：原定服务人员临时缺席时，30 分钟内安排同级资质人员替补。

极端天气预案：暴雨/暴雪等天气提供远程健康监测+社区应急联络人联动服

务。

供应商（盖单位公章）：长葛市仁颐老年产业服务有限公司
日期：2025 年 7 月 17 日

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表（格式自拟）

项目编号：长招采公字【2025】023 号

项目名称：长葛市民政局分散特困人员购买居家照料服务项目

单位：元（人民币）

供应商名称	投标报价	交付（服务、完工） 时间	备注
长葛市仁颐老年产业服务有限公司	大写：壹佰贰拾陆万伍仟元整 小写：1265000元整	自合同签订之日起 一年	无

供应商名称：长葛市仁颐老年产业服务有限公司（盖单位公章）

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表：（签字或电子印章）

日期：2025 年 7 月 17 日

