

十、服务承诺

(格式自拟)

致：新乡高新技术产业开发区管理委员会社会事务局

(一) 建立 24 小时值班制度承诺

1、本中心实行 24 小时值班制，值班人员应坚守工作岗位，认真履行职责，确保老人任何时候的需求都能被及时得到处理，值班期间不得打瞌睡、喝酒，玩手机，发现事故隐患及时排除并上报，不得有丝毫拖延，严禁脱岗或岗时间内做其它与工作无关的事情。

2、采取两班倒值班值班，覆盖全天无间断，值班人员不得将无关的人员带入或留在养老中心。

3、值班人员应定时巡视检查院内的重点区域，重点检查对象要详细查看。养老院的重点防范设施为：居室里检查老人坠床，防滑，防跌倒，入厕，翻身，心梗，中风，食堂检查电器，电源关闭，消防器材要定期检查。

4、每个班次值班人员要认真负责并做好防范意外情况的准备。熟悉消防器材的摆放位置、使用方法，一旦遇到火灾，及时果断处理。

5、值班人员应恪守职责，遵守养老院有关安全管理规定和制度，定时进行巡逻检查，及时发现不安全隐患和异常情况，值班人员应及时报告院长或相关责任人，立即做出反馈和处理。

6、夜间值班员必须等白班值班人接班，将值班情况交代清楚并填好记录后，方能离岗。

7、遇火灾、治安事件等应立即响应对应应急预案，引导老人疏散，对行动不便的老人需搀扶，轮椅，担架抬都有明确分工。

8、每月组织一次值班人员专业培训，内容包括岗位职责，应急预案，急救技能(如心肺复苏，海姆立克急救等)。

9、应急演练每三个月进行一次，老人跌倒，急救，火灾救援等，提升值班人员协同处理能力。

10、值班人员在工作中表现突出应通报表扬并给予现金奖励，有迟到、早退擅自离岗的视情节轻重给予警告，罚款，停岗培训或解除劳动关系。

（二）安全培训记录承诺

德众苑养老护理中心对每一名新员工都要进行岗前入职培训，同时开展经常性的安全宣传教育，并且每半年对员工进行一次安全培训，通过多种形式开展经常性的安全宣传教育，采取单位与部门、集中与分散、定期与不定期相结合的方式进行。

对重点工种人员进行专门培训，做到持证上岗。单位、部门对所组织培训的时间、内容及接受培训人员进行认真详细的记录并存档。

让员工熟练掌握安全法规、制度和保障安全的操作规程；

对本单位、本岗位的有关安全措施以及有关安全设施的性能和使用方法以及故障排除办法必须熟练于心。

人人掌握报火警、扑救初起火灾、以及自救逃生的知识和技能，关键时刻能及时组织引导人员疏散。

民以食为天，食以安为先，为进一步提高养老中心食品安全系数，切实保障每个入住者的饮食安全，我中心根据食品安全法及有关条例对管理者加强食品安全知识培训。

采购过程中的注意事项

1、首先从源头上严格把关，在购买食物时，不购买三无产品，同时还要注意食品包装有无生产厂家、生产日期，是否过保质期，有无QS标识。

2、不到无证摊贩处购买盒饭或食物减少食物中毒的隐患。

3、注意个人卫生，饭前便后洗手，自己的餐具洗净消毒，不用不洁容器盛装食品，不乱扔垃圾防止蚊蝇孳生。

4、少吃油炸、油煎食品。“掺假”，“掺杂”，“伪造”不购买。

5、不买不食腐败变质及其它含有害物质的食品。

制做过程中注意事项

1、抹布清洗应及时，实验显示，在家里使用一周后的全新抹布，滋生的细菌数会让你大吃一惊，因此，在用抹布擦饭桌之前，应当先充分清洗并用开水煮沸消毒，以避免因抹布使用不当而给健康带来危害

2、用毛巾擦干餐具或水果：人们往往认为自来水是生水、不卫生，因此在用自来水冲洗过餐具或水果之后，常常再用毛巾擦干。这样做看似卫生细心，实则反之。须知，干毛巾上常常会存活着许多病菌，直接放置消毒柜消毒。

3、将变质食物煮沸后再吃，以为这样就可以彻底消灭细菌。医学实验证明，细菌在进入人体之前分泌的毒素，是非常耐高温的，不易被破坏分解。因此，这种用加热方法处理剩余食物的方法是不可取的。

5、把水果烂掉的部分剝掉再吃：有些人吃水果时，习惯把水果烂掉的部分削了再吃，以为这样就比较卫生了。然而，微生物学专家认为：即使把水果上面已烂掉的部分削去，剩余的部分也已通过果汁传入了细菌的代谢物，甚至还有微生物开始繁殖，其中的霉菌可导致人体细胞突变而致癌。因此，水果只要是已经烂了一部分，就不宜吃，还是扔掉为好。

通过对以上食品从业人员进行食品安全卫生知识的培训，使他们懂得食品安全知识和从业人员自身的法律责任以及加强食品安全意识的重要性，今后便能自觉遵守各项操作卫生制度，防止食品污染，保障食品安全健康。

（三）安全生产承诺书

为贯彻落实国家、省、市、区各级安全生产工作部署和习近平总书记关于安全工作的重要指示精神，有效防范和坚决遏制各类安全事故，确保德众苑养老护理中心入住者人身和财产安全，我郑重做出如下承诺：

1、我将严格按照中心规定和要求，对分管区域自主评估风险、自主检查安全，检查中能自行整改的安全隐患及时整改，不能自行整改的以文字形式向负责人员汇报；本人承诺所管区域不存在突出风险或者已落实防范措施。

2、严格落实养老机构食品安全操作规范和标准，采取有效措施预防和控制食品安全风险，保证老人在院食品安全。

3、按照中心要求我一定坚持值班值勤及定时查房制度，上班期间严格值班制度，坚持夜间2小时巡查不间断，特殊情况增加巡查次数，一旦发生意外，确保能在第一时间有效处理并及时报告院长并上级有关部门。

4、对检查出的安全隐患做到及时整改，对民政部门检查、移交的安全隐患在规定时间内整改到位，对自查发现的安全隐患及时整改，确保本养老机构安全稳定和良性循环。

（四）调查问卷的管理服务质量满意度测评制度承诺

为了我院的长远发展，更好地实现我院的战略规划，树立良好形象，了解服务品质与服务对象满意度的关联性，通过对服务对象满意度调查，征集服务工作中存在的问题及不足，及时获取服务对象的需求，以获得必要的改进信息，持续改善本中心的服务质量，以达到提升服务满意度的目的。

测评办法

1、原则上服务满意度调查每年至少进行一次。在老人办理协议解除时、召开家属座谈会时或做平时抽样调查时以及，可随时进行。

2、由办公室负责组织服务满意度调查与测评工作。根据《服务质量满意度调查》，收集

入住老人及家属对服务质量各方面的意见和建议，对调查结果分类整理、统计、汇总、分析，形成《服务质量满意度调查结果及分析报告》，报院长审批，同时报送给各相关部门。

3、各部门应根据服务满意度调查结果，针对入住老人和家属提出的意见和建议，制定相应的纠正和预防措施，组织实施，加以改进。由护理部负责检查和监督。

服务满意度的测评

1、测评对象的选取

办公室每年对入住老人及家属满意度进行测评。采用填写《服务质量满意度调查》问卷的方式，由办公室统一收集和整理调查数据。入住老人解除协议时必须进行调查，在需要进行随机调查时，随机调查数量不少于调查当月末入住老人的 20%。

2、实施测量：

(1) 当有老人与本中心解除协议时，向老人或家属发放问卷，征集或收集相关信息并记录。

(2) 通过家属座谈会召集部分家属进行座谈，发放问卷，征集或收集相关记录。

(3) 通过随机抽样调查等形式不定期的向入住老人或家属发放问卷，征集或收集相关信息并记录。

测评内容和方法

测评采用填写问卷的方式，共设计如下几个方面的内容：入住老人信息、服务质量满意度、护理员满意度、医护满意度、环境卫生满意度、伙食满意度、管理满意度、其他满意度等。这份问卷包含了我院服务的整个过程及入住老人及家属关心的焦点问题。每个问题设三个选项；非常满意，满意，差。

服务的改进

1、根据调查问卷的判定结果，凡判定为“不满意”及以下的，在院老人必须由各区责任护理员进行回访调查，找出服务对象不满意的原因并报送护理部主管。解除协议时的调查问卷被判定为不满意时，需由办公室进一步跟进调查原因并报送至相关部门主管。

2、办公室负责问卷的收集和整理以及问卷数据的分析。

3、所有问卷需归档并保存一年。

响应人名称： 新乡高新区德众苑养老护理中心 (电子签章)

日 期： 2026 年 5 月 7 日