

一标包  
一轮报价



二、磋商报价一览表

项目编号：长招采磋商（2026）004 号

项目名称：长葛市民政局居家和社区基本养老服务提升行动项目 单位：元（人民币）

标包	供应商名称	投标报价	合同履行期限	备注
一标包	河南康养集团有限公司	大写：玖拾万肆仟柒佰柒拾元整 小写：904770元	2026年2月 28日前完成	完全响应招标文件全部要求
...				

供应商名称：河南康养集团有限公司（公章）



供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：

王立



日期： 2026 年 2 月 10 日

四、符合性审查证明材料



4.1 投标分项报价表

项目编号：长招采磋商（2026）004 号

项目名称：长葛市民政局居家和社区基本养老服务提升行动项目

序号	名称	品牌、规格型号	技术参数	单位	数量	单价	总价	厂家
1	防滑地胶	雅的 1820	采用 PVC 材质，抗菌防霉易清洗，卫浴间、厨房等较湿滑地方应采用防湿滑系数为>R10，地板、其他处防湿滑数为>R9，厚度 4mm。	平方米	656	115 元	75440 元	广州市 广州雅地地毯有限公司
2	橡胶坡道	轩山 XS-2730	采用天然橡胶材质，耐水防滑、承重重力不低于 500kg；产品稳定性高，长期使用不变形；无需安装，省时省力，实用性高；表面凹凸条纹防滑设计，防滑性强。产品尺寸 100*15*（6~20）cm（具体高度结合服务对象家庭实际情况）	个	20	80 元	1600 元	台州市 天台轩山交通设施有限公司
3	床边扶手	永久亮 YJL-8916-12	1. 扶手采用 ABS 胶管内衬不锈钢管材质，配夜光胶条。 2. 扶手总高度 72-91cm，立柱间距为 33.6cm，高度调节方式为左松右紧。 3. 产品底板采用 3mm 厚高碳钢钢板，尺寸 600*500mm，外包减	个	142	460 元	65320 元	瑞安市 瑞安市永久亮无障碍设施有限公司





6			防滑颗粒,面管两端人工倒角。 4.规格为盖外尺寸600mm 5.BBP,DEBP,DEP有毒物质检测含量合格。 6.耐冲击性能合格检测。大肠杆菌,金黄色葡萄球菌等抗菌检测率必须在99.9%以上。 7.弯头带卡槽,面管带卡槽,结构为C38*5mm带卡槽防止扶手使用中扶手和弯头转动,防止使用者摔倒。 8.弯头和面管连接处采用Φ38*5mm夜光垫圈,具有夜光功能,能防止面管脱落,防止弯头和面管有脱落,避免弯头毛刺勾手,避免面管毛刺勾手,绝边缘底部中间螺丝固定,上下左右都有月牙型卡槽,保证不脱落,安装孔位采用椭圆形结构,避免打孔偏差,装饰盖采用旋转卡槽固定,不易脱落。						
	U形扶手	永久亮YJL-8802-3T型扶手	扶手采用优质ABS外管内置不锈钢管复合而成,双管加固。外管材质为优质ABS,厚4MM,直径35MM,加厚201不锈钢管,管径25mm,厚度1.0mm。	个	28	105元	2940元	瑞安市瑞安市永久亮无障碍设施有限公司	
	L形扶手	永久亮YJL-	扶手采用优质ABS外管内置不锈钢管复合而成,双管加固。	个	87	76元	6612元	瑞安市瑞安市永久亮无障碍设施有限公司	

KT

		8808-3L型扶手	固。外管材质为优质ABS,厚4MM,直径35MM,加厚201不锈钢管,管径25mm,厚度1.0mm。产品尺寸600*400mm。						
	135°扶手	永久亮YJL-8852-3(135度扶手)	扶手采用优质ABS外管内置不锈钢管复合而成,双管加固。外管材质为优质ABS,厚4MM,直径35MM,加厚201不锈钢管,管径25mm,厚度1.0mm。产品尺寸600*350mm。	个	104	65元	6760元	瑞安市瑞安市永久亮无障碍设施有限公司	
	T形扶手	永久亮YJL-8866-3T型扶手	扶手采用优质ABS外管内置不锈钢管复合而成,双管加固。外管材质为优质ABS,厚4MM,直径35MM,加厚201不锈钢管,管径25mm,厚度1.0mm。产品尺寸700*550mm。	个	25	76元	1900元	瑞安市瑞安市永久亮无障碍设施有限公司	
7	淋浴椅	雅德YC527CX	1)总高:72-86cm可调,总宽:57cm,坐宽:42cm,坐高:35-51cm,坐深:37cm,靠背高度:32cm,坐板尺寸:33*40*4.5cm,坐板尺寸:22*20*2)主架:由高强度铝合金管材组成,管的厚度是1.2mm,2.0mm,表面阳极氧化处理,采用交叉螺栓安装方式设计,3)座靠板:坐板和靠背板是采用PE吹塑成型,坐板表面设计有排水孔和防滑纹,坐板	把	229	356元	85084元	中山市中山市福仕得健身器材有限公司	

KT

			带便孔,便孔采用U型PE吹塑板盖住,可以洗澡也可以大小便,一椅多用4)扶手:扶手采用的是焊接钢板,扶手表面安装有泡沫棉,防滑耐用。5)脚踏:四只脚踏高度5档可调节,可以根据不同的身高来调节舒适度,脚踏底部直径10厘米的大吸盘橡胶防滑脚垫,脚垫内有铜片经久耐用。脚踏上带防滑卡扣。						
8	智能小夜灯	康康SF02020002	1.产品尺寸:Φ80*25mm,自动感应一关一常亮3种模式,人未开亮0秒感应,人走20S延时关灯。2.便捷安装,可磁吸可挂孔3.3-6米感应距离,充分满足室内需求4.充电2小时,续航1个月	个	366	33元	12078元	南京市南京康康家具制造有限公司	
9	智能腕表	霍普智能BSJ-S8	1.处理:ASR3603S2.网络制式:GSMFD-LTE/LTE3.显示屏:不小于1.3英寸4.传感器/感应芯片:G-sensor5.定位:WIFI、GPS、LBS6.表带材质:硅胶7.分辨率:不低于240*2408.防水等级:IP679.电子围栏:可设定多个电子围栏10.充电方式:磁吸11.待机时间:72H12.电量:不低于650mAh,含一年流量费	个	167	386元	64462元	南京市南京霍普智能科技有限公司	

10	烟雾报警器	广合鑫KT-S17-C	报警声压:≥80dB,3米处(A计权)灵敏度等级:不低于I级报警方式:烟雾报警、温度报警、防一氧化碳、低电压报警、故障报警通讯制式:NB-IoT辅助报警温度:55℃工作温度:-10℃~50℃工作湿度:10%-90%RH外观材质:MIS塑料,白色外形尺寸:直径89.2*高度50.8mm产品重量:约150g(含电池)防护面积:最大80㎡执行标准:GB20517-2006《独立式感烟火灾探测报警器》含3年流量费	个	201	190元	38190元	深圳市深圳广合鑫科技有限公司	
11	四脚手杖	雅德YC4600-B	1)高度:74-97CM(十档可调),宽度:15.7CM,安全承重:100KG,净重:0.33KG2)支架:6061T6铝合金材料,管直径22.2MM,19MM,管壁厚1.2MM,表面处是阳极氧化处理。3)握把:工程塑料把手,内置铜柱,永不断裂,握把配备照明、红色闪光、报警、收音机功能。4)脚踏:高度145-190CM人群适用。5)脚踏:防滑半圆橡胶脚垫和小四脚胶垫,内含铜片,防止磨穿。	个	161	110元	17710元	中山市中山市福仕得健身器材有限公司	

12	轮椅	福仕得 SYIV10 0-YC3000 W	1.车架采用Φ22mm 优质钢管焊接组合 成型,表面喷涂处 理,采用固定扶 手、固定脚踏,折 叠式手把,减震装 置可靠;2.前轮为 7寸PU实心轮,前 叉为一体冲压成 型金属防撞;3.后 轮为 24寸铝合金轮 胎,聚氨酯充气 轮胎;4.刹车采用 钢制刹制和手控制 车,灵活可靠;5. 座椅及靠背采用 800D牛津尼龙布、 软靠背、软座垫, 缝边牢固整齐,无 褶皱、跳线和破损 等缺陷;6.脚踏板 为旋转折叠式塑料 踏板,配有小腿 带,高度可0-50mm 无级调整,适合不 同身高的人使用; 7.折叠宽度 26cm (允许±3cm);8. 座位深度 41cm (允 许±3cm);9.座 位宽度 45cm (允许 ±3cm);10.座位 离地面高度 48cm (允许±3cm); 11.总长度 103cm (允许±3cm); 12.总宽度 66cm (允许±3cm); 13.总高度 88cm (允许±3cm); 14.最大承重:≥ 100kg.	个	146	560元	81760元	中山市 中山市福仕 得健身器材 有限公司
	助行器	福仕得 FSTR20 4WYS	1.尺寸:长49CM, 宽52CM,高74~ 92CM;折叠后尺 寸:52*10*174-	个	83	159元	13197元	中山市 中山市福仕 得健身器材 有限公司

			92) CM, 承重: 100KG; 净重: 4.8; 2.以 GB/T 14728.1-2006《双 臂操作助行器要求 和试验方法》第1部 分: 款式助行架》 国家标准作为设计 生产执行标准,其 结构特点如下: 2.1) 主架: 采用 6061F 高强度加粗铝 合金材质,管直径 为 25.4mm,厚度为 1.2mm,表面采用阳 极氧化处理,可折 叠式结构,脚管直 径为 28.6mm,厚 度为 1.2mm,前杆加 宽加厚设计;主架 高度 8档可调,交 互式和固定式两种 使用方式,通过弹 簧实现一键式的切 换和折叠;2.2) 握 把: 采用 PVC 软质 握把,表面有花纹 防滑性好,手感舒 适,不吸汗,使用 时间寿命长;采用 上下两级扶手设 计,具备辅助起身 的功能;2.3) 脚 垫: 采用耐用、耐 磨、有弹性、表面 摩擦系数高的防滑 橡胶材料;2.4) 坐 便: 坐板采用 PE 吹 塑开口 O 行坐板, 舒适度高,防水性 能好,坐板可以上 翻,方便便桶提出 来。	个	10	40元	400元	中山市 广东伟华运 老设备制造
	放大装置	伟华 SF120 20001	手柄为 PP 和橡胶, 镜片采用光学玻璃 材质功能: 放大物	个	10	40元	400元	中山市 广东伟华运 老设备制造

13			体书籍等物品,帮 助视障人士阅读辨 物。镜片直径 100mm 带 led 灯,镜片直 径: 125mm, 3 倍 6 倍放大, 4 个 LED 光。					
14	助听器	西嘉 Fun P	1. 耳背式助听器 2. 通道数≥6 个 3. 声音档位≥3 个 4. 电池型号 135, 最大声音输出≥ 120dB SPL6, 满档 声增益≥55dB7. 频 率响应范围:200- 6500HZ 之间 8, 总 谐波失真≤3%9, 等 效输入噪声< 28ddB10, 电流量< 1.1mA	个	135	1520元	205200元	苏州市 唯听西万拓 听力技术(苏 州)有限公司

投标人(公章): 海南康泰集团有限公司

投标人法定代表人(或授权代表)签字: 王立

二轮报价

磋商报价一览表

项目编号：长招采磋商〔2026〕004号

项目名称：长葛市民政局居家和社区基本养老服务提升行动项目 单位：元（人民币）

标包	供应商名称	投标报价	合同履行期限	备注
一标包	河南康养集团有限公司	大写：捌拾玖万肆仟玖佰叁拾元整 小写：894830元	2026年2月28日前完成	完全响应招标文件全部要求
...				

供应商名称：河南康养集团有限公司（公章）

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：

日期：2026年2月10日

投标货物分项报价表

分包编号：长招采磋商〔2026〕004号-A

序号	名称	投标报价	投标报价单位
1	河南康养集团有限公司	894830	元

说明：

1. 详细的分项报价表总额，需要与本次分项报价总计保持一致。

2. 如果不提供详细的投标分项报价表将被视为没有实质性响应招标文件

投标人法定代表人或法定代表人授权代表签字：

投标人名称（签章）：

时间：2026年2月10日



## 投标分项报价表

项目编号：长招采磋商〔2026〕004号

项目名称：长葛市民政局居家和社区基本养老服务提升行动项目

序号	名称	品牌、规格型号	技术参数	单位	数量	单价	总价	厂家
1	防滑地胶	雅的 1820	采用PVC材质，抗菌防霉易清洗，卫浴间、厨房等较湿滑地方应采用防滑系数为>R10，地板、其他处防滑系数为>R9，厚度4mm。	平方米	656	100 元	65600 元	广州市广州雅地地毯有限公司
2	橡胶坡道	轩山 XS-2730	采用天然橡胶材质，防水防滑、承载力不低于500kg；产品稳定性高，长期使用不变形；无需安装，省时省力，实用性高；表面凹凸条纹防滑设计，防滑性强。产品尺寸100*15*(6~20)cm(具体高度结合服务对象家庭实际情况)	个	20	80 元	1600 元	台州市天台轩山交通设施有限公司
3	床边扶手	永久亮 YJL-8916-12	1.扶手采用ABS胶管内衬不锈钢管材质，配夜光胶条。2.扶手总高度72-91cm，立柱间距为33.6cm，高度调节方式为左松右紧。3.产品底板采用3mm厚高碳钢钢板，尺寸600*500mm，外包减震橡胶圈，保证稳固安全。4.固定管直径43mm，高度5档可调节，采用整体螺丝固定，保证安	个	142	460 元	65320 元	瑞安市瑞安市永久亮无障碍设施有限公司

			全。5. 扶手内管宜用壁厚 1.0mm 不锈钢管制。具备抗冲击，耐高温，耐低温，易清洁，不易滋生细菌的特性。					
4	ABS 双摇护理床	中臣 A02-I11 型	1、执行标准：YY/T 0003—2023 行业标准《手动病床》2、材质工艺：床面板为冷轧钢，断面滚圆工艺处理；床体框架为碳钢；床头/尾为 ABS 工程塑料 3、产品尺寸：产品内径尺寸为 2000*900*520mm，外径尺寸为 2060*1020*600±10mm4、产品功能：①精准适配的尺寸规格：产品内径尺寸为 2000*900*520mm，外径尺寸为 2060*1020*600±10mm，合理的尺寸设计，能满足不同空间场景下病员的使用需求。②灵活便捷的调节功能：体位调节：背部倾斜度可在 0° - 75° ± 5° 调节，膝部倾斜度能在 0° - 45° ± 5° 范围内调整，方便病员按需调节至舒适体位，同时有效减轻医务人员护理劳动强度。操作方式：双摇护理床配备两组摇杆系统，手柄顺时针旋转实现背板、腿板上升，逆时针则下降，操作轻松自如，可灵活调节患者背、腿部体位。③	张	95	1500 元	148960 元	衡水市枣强县中臣康复设备厂



[illegible]

			定位开关等组成；上下支架全套模具化快件，扶手为 D 型铝合金，支撑杆壁厚 1.0mm，横梁材料表面经过硬化处理；开关置于承重方向，折叠收起时与床面同高，便于病患上下床且不易损坏，带有锁件，④可靠顺滑的插杆系统：插杆：两组插杆隐藏式设计，操作轻松，可灵活调节体位，具备双向限位保护装置，耐磨且寿命长。螺杆：采用“双向限位无限限保护”，背部升降螺杆内置螺母，无塑料结构、静音耐磨，具备双向限位保护功能，外覆 ABS 塑料防尘套，扶手：ABS 工模塑料件注塑成型，内置钢芯，隐藏式设计，⑤便捷实用的配件配置：输液架孔：床框配有孔径≥20mm 的输液架插孔，由金属材料冲压成型，固定焊接，插入无破裂之忧，可选配带限位旋转功能的的不锈钢双段式点滴架、侧轮：配置 6寸医用双面静音聚氨酯侧轮，耐磨、不起毛刺、防腐性、耐碾磨性能佳，附防尘、防毛发卷入装置。床盖：可根据客户要求选配 6/8 公分半棉半涤纶床盖，天然机压环保椰棕 + 海绵材质，外覆防水布，透			
--	--	--	---	--	--	--

			高通消毒和防虫处理,防止变形,具透气、透湿、防霉、耐磨作用,带拉链。					
5	防压疮床垫	康之源 KZY-01	<p>产品尺寸 2000mm*900mm 带睡眠功能,充气囊出口充气压可调,最大压力应不小于12kPa;气床垫在最大工作载荷下,其最大压力应<math>\geq 4kPa</math>,气床垫工作载荷应不小于135kg。</p>	个	144	328 元	47232 元	德州市康之源医疗器械有限公司
6	一字形扶手	永久亮 YJL-8810 防转动扶手	<p>1.材质:不锈钢龙骨、不锈钢底座。2.内衬龙骨:不锈钢<math>\phi 28</math>管,两头不锈钢端盖处理。3.外层材料:采用<math>\phi 38*3.5mm</math>纯黄色或者纯白色ABS或者尼龙原级环保料,不能是米白色或者米黄色回收料生产,表面圆6条防滑颗粒,圆管两端人工倒角。4.规格为总外尺600mm</p> <p>5.BSP,DEHP,DBP有毒物质检测含量合格。</p> <p>6.耐冲击性能合格检测,大肠杆菌,金黄色葡萄球菌等抗菌检测率必须在99.9%以上。</p> <p>7.管头带卡箍,圆管带卡箍,圆管为<math>\phi 38*6mm</math>带卡箍防止扶手使用中扶手和管头转动,防止使用者摔伤。8.管头和圆管连接处采用<math>\phi 38*6mm</math>夜光圆管,具有夜光功能,能防</p>	个	525	57 元	29925 元	瑞安市永久亮医疗器械有限公司

		止面管翘曲，防止弯头和面管有厚壁，避免弯头毛刺勾手，避免面管毛刺勾手，杜绝面管中间螺孔固定，上下左右都有月牙型卡槽，保证不脱落，安装孔位采用椭圆形结构，避免打孔偏丝，装饰盖采用旋转卡槽固定，不易脱落。					
U形扶手	永久亮 YJL-8803-2U型 扶手	扶手采用优质ABS外管内置不锈钢管复合而成，双管加固，外管材质为优质ABS，厚4MM，直径35MM，加厚201不锈钢管，管径25mm，厚度1.0mm。	个	28	105元	2940元	瑞安市 瑞安市永久亮无障碍设施有限公司
L形扶手	永久亮 YJL-8808-2L型 扶手	扶手采用优质ABS外管内置不锈钢管复合而成，双管加固，外管材质为优质ABS，厚4MM，直径35MM，加厚201不锈钢管，管径25mm，厚度1.0mm。产品尺寸600*400mm。	个	87	78元	6812元	瑞安市 瑞安市永久亮无障碍设施有限公司
135°扶手	永久亮 YJL-8852-2(135度扶手)	扶手采用优质ABS外管内置不锈钢管复合而成，双管加固，外管尼龙，厚4MM，直径35MM，加厚201不锈钢管，管径25mm，厚度1.0mm。产品尺寸600*250mm。	个	104	65元	6760元	瑞安市 瑞安市永久亮无障碍设施有限公司
T形扶手	永久亮 YJL-8866-2T型 扶手	扶手采用优质ABS外管内置不锈钢管复合而成，双管加固，外管材质为优质ABS，厚4MM，直径35MM，加厚201不锈钢管，管径25mm，厚度1.0mm。产品尺寸	个	25	78元	1900元	瑞安市 瑞安市永久亮无障碍设施有限公司

			700*550mm.					
7	淋浴椅	雅德 YC527CX	<p>1) 总高: 72-86cm 可调, 总宽: 67cm, 坐宽: 43cm, 坐高: 35-51cm, 坐深: 37cm, 靠背高度: 32cm, 坐板尺寸: 33*40*4.5cm, 便孔尺寸: 22*282) 主架: 由高强度铝合金管材组成, 管的厚度是 1.2mm, 2.0mm, 表面阳极氧化处理, 采用交叉螺丝安装方式设计, 3) 座垫板: 坐板和靠背板是采用 PE 吹塑成型, 坐板表面设计有排水孔和防滑纹, 坐板带便孔, 便孔采用 U 型 PE 吹塑板盖住, 可以洗澡也可以大小便, 一椅多用 4) 扶手: 扶手采用的是焊接拆装, 扶手表面安装有泡沫棉, 防滑耐用, 5) 脚垫: 四只脚垫高度 5 档可调节, 可以根据不同的身高来调节舒适度, 脚底配有直径 10 厘米的大吸盘橡胶防滑脚垫, 脚垫内有铜片经久耐用, 脚垫上带花洒卡扣。</p>	把	229	356 元	85084 元	中山市 中山市德仕得健身器材有限公司
8	智能小夜灯	盛康 SF020 20002	<p>1. 产品尺寸: <math>\phi</math> 80*26mm, 自动感应一关闭一常亮 2 种模式, 人来即亮 0 秒感应, 人走 20S 延时关灯, 2. 便捷安装, 可磁吸可挂孔 2.3-6 米感应距离, 充分满足室内需求 4. 亮色 2 小</p>	个	366	33 元	12078 元	南京市 南京康祥家具制造有限公司

			时,续航1个月					
9	智能腕表	富普智能 BSJ-S8	1.处理器: ASR260382.网络制 式: GSMFDD-LTE/TDD-LT E3.显示屏:不小于 1.3英寸4.传感器/ 感应芯片: G-sensor5.定位: WIFI1、GPS、LBS6.表 带材质:硅胶7.分辨 率:不低于 240*2408.防水等 级:IP679.电子显 示:可设定多个电子 表盘10.充电方式: 磁吸11.待机时间: 72H12.电池:不低于 650mAh.含一年流量 费	个	167	388元	64462元	南京市 南京富普智 能科技有限 公司
10	烟雾报警器	广合慧 RT-S17-C	报警声压: >80dB, 3 米处(A计权)灵敏度 等级: 不低于I级 报警方式: 烟雾报 警、温度报警、防拆 报警、低电报警、故 障报警通讯制式: NB-IoT辅助报警温度: 55℃工作温度: -10° C-50℃工作温 度: 10%-90%RH外观 材质: ABS塑料, 白 色外形尺寸: 直径 89.2*高度50.8mm产 品重量: 约150g(含 电池)保护面积: 最 大80㎡执行标准: GB20517-2006《独立 式感烟火灾探测报 警器》含3年流量费	个	201	190元	38190元	深圳市 深圳广合慧 科技有限公 司
	四脚手杖	雅德 YC4600 B	1) 高度:74-97CM(十 档可调)、宽度: 15.7CM,安全承重: 100KG,净重:	个	161	110元	17710元	中山市 中山市德仕 得健身器材 有限公司

11			0.33KG2) 支架: 6061T6 铝合金材料, 管直径 22.2MM, 19MM, 管壁厚 1.2MM, 表面处理是阳极氧 化处理。2) 握把: 工程塑料把手, 内置 铜柱, 永不断裂。握 把配备照明、红色闪 光、报警、收音机功 能。4) 脚架: 高度 10 档可调, 适用 145-190CM 人群适 用。5) 脚垫: 防滑 橡胶脚垫和小 圆脚垫, 内含铜 片, 防止磨损。					
12	轮椅	禧仕得 SYIV10 0- YC3000 T	1. 车架采用 $\phi 22mm$ 优质钢管焊接组合 成型, 表面喷漆处 理, 采用固定扶手、 固定脚踏, 折叠式手 把, 锁紧装置可靠; 2. 前轮为 7 寸 PU 夹 心轮, 前叉为一体冲 压成 型金属钢臂; 3. 后轮为 24 寸铝 合金轮毂, 聚氨酯免 充气轮胎; 4. 刹车采 用钢制驻刹和手拉 刹车, 灵活可靠; 5. 座椅及靠背采用 600D 牛津尼龙布、 软靠 背, 软座垫, 缝 边牢固整齐, 无褶 皱、脱线 and 破损等缺 陷; 6. 脚踏板为旋转 折叠式塑料脚踏, 配 有小腿带, 高度可 0-50mm 无级调整, 适合不同身高的人 使用; 7. 折叠宽度 26cm (允许 $\pm 3cm$ ); 8. 座位深度 41cm (允许 $\pm 3cm$ ); 9. 座位宽度 45cm (允	个	145	560 元	81760 元	中山市 中山市禧仕 得健身器材 有限公司



			<p>许±3cm); 10. 座位 离地面高度 48cm (允许±3cm); 11. 总长度 103cm (允许 ±3cm); 12. 总宽度 66cm (允许±3cm); 13. 总高度 88cm (允 许±3cm); 14. 最 大承重: <math>\approx 100\text{kg}</math>.</p>					
	助行器	<p>瑞仕博 FST920 4VYHS</p>	<p>1. 尺寸: 长 49CM; 宽 52CM; 高 74~ 92CM; 折叠后尺寸: 52*10*(74-92) CM. 承重: 100KG; 净重: 4.8; 2. 以 GB/T 14728.1-2006《双臂 操作助行器要求和 试验方法 第1部分: 模式助行器》国家标 准作为设计生产执 行标准, 其结构特点 如下: 2.1) 主架: 采用 6061F 高强度加 铝铝合金材质, 管壁 径为 25.4mm, 厚度为 1.2MM, 表面采用阳 极氧化处理, 可折叠 式结构, 侧管管壁径 为 28.6mm, 厚度为 1.2mm, 前杆加宽加 厚设计; 主架高度 8 档可调, 交互式和固 定式两种使用方式, 通过弹珠实现一健 式的切换和折叠。 2.2) 握把: 采用 PVC 软质握把, 表面有花 纹防滑性好, 手感舒 适, 不吸汗, 使用时 间寿命长; 采用上下 两级扶手设计, 具备 辅助起身的功能。 2.3) 脚垫: 采用耐 用, 耐磨, 有弹性, 表面摩擦系数高的 防滑橡胶材料。2.4)</p>	个	82	159 元	13197 元	<p>中山市 瑞仕博 瑞仕博健身器材 有限公司</p>

			坐便：坐便采用 PE 吹器开口 0 行坐便，舒适度高，防水性能好，坐便可以上翻，方便便捷出来。					
13	放大装置	伟华 SF120 20001	手柄为 PP 和橡胶，镜片采用光学玻璃材质功能：放大物体书籍等物品，帮助视障人士阅读刊物，镜片直径 100mm 带 led 灯，镜片直径：125mm，3 倍 6 倍放大，4 个 LED 光。	个	10	40 元	400 元	中山市 广东伟华适 定设备制造 有限公司
14	助听器	西嘉 Fun P	1. 耳背式助听器 2. 通道数≥6 个 3. 声管相位≥3 个 4. 电池型号 135，最大声管输出≥120dB SPL6，测听声增益≥55dB7，频率响应范围：200-6500Hz 之间 8. 总谐波失真≤249，等效输入噪声<28dB10，电流≤1.1mA	个	125	1520 元	205200 元	苏州市 唯研西万拓 研力技术(苏 州)有限公司

投标人（公章）： 河南康华集团有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：\_\_\_\_\_

王立



# 售后服务方案

## 4.5 售后服务方案

为切实保障本次长葛市民政局居家和社区基本养老服务提升行动项目顺利落地实施，全面高效落实家庭养老床位适老化改造核心任务，切实保障本项目受益对象——即具有我市户籍且在我市长期居住、年满60周岁及以上的经济困难失能、部分失能老年人的合法权益，确保改造后的居家适老化设施能够长期稳定、安全有效地发挥作用，真正解决老年人及其家属在设施使用过程中的后顾之忧，依据本项目采购文件中的各项要求、合同履行期限约定及售后服务相关规范标准，结合本项目改造户数多、服务对象特殊、设施使用场景复杂等实际情况，特精心制定本售后服务方案。

本方案严格遵循“以人为本、贴心服务、快速响应、保障有力、全程可控”的核心服务原则，围绕售后服务内容、质保细节规范、问题响应机制、全方位保障措施等核心模块，构建一套全方位、专业化、精细化、人性化的售后服务体系，全力保障项目实施质量与售后服务效能，切实提升受益老年人的获得感、幸福感和安全感。

### 一、售后服务整体架构

本次长葛市民政局居家和社区基本养老服务提升行动项目的售后服务，以“全力保障适老化设施正常稳定运行、持续提升老年人使用体验、快速高效解决各类设施使用及质量问题”为核心目标，充分结合经

3. 全流程服务机制：建立“问题接收—快速响应—现场处置—跟踪确认—后续回访—档案归档”的全流程闭环售后服务机制，将售后服务的每一个环节都进行标准化、规范化管控，明确各环节的时间节点、责任人员与操作要求，确保每一个问题都能得到及时、有效、彻底的解决，每一位受益对象都能获得贴心、周到、满意的服务，实现售后服务的全程可控、有据可查。

### 二、核心售后服务内容

结合本次项目的核心任务——即为至少239户符合条件的经济困难失能、部分失能老年人建设家庭养老床位，并对其经常活动的居家场所进行全面的适老化改造，本次售后服务内容全面覆盖设施质保、维修维护、巡检服务、24小时免费技术支持服务、咨询与投诉处理、质保期后持续服务等各个方面，紧密贴合老年人的实际使用需求与特殊情况，确保服务内容的实用性、针对性与全面性，全力保障适老化设施长期稳定发挥作用。

#### （一）设施质保服务

本项目所有适老化改造设施，包括但不限于助行设施（如扶手、助行器）、防护设施（如防滑垫、防护栏）、洗浴安全设施（如洗浴扶手、淋浴椅）、智能监测设施（如智能腕表、烟雾报警器）等，均统一提供免费质保服务，严格严格遵循项目采购文件中的相关要求，明确

济困难失能、部分失能老年人行动不便、认知能力有限、对服务响应速度要求高的特殊需求，精心构建“1个许昌项目服务网点+多层级服务团队+全流程闭环服务机制”的立体化售后服务整体架构，明确架构内各环节的具体职责、操作流程与服务标准，确保售后服务覆盖全部239户受益家庭、无死角、高效率、可追溯，为受益老年人提供全方位的服务保障。

1. 许昌项目服务网点：专门成立项目售后服务专项指挥小组，由项目负责人亲自担任组长，配备2名专职协调人员，全面统筹协调售后服务各项工作事宜。指挥中心主要负责统一接收各类问题反馈、科学调度服务人力与物资资源、全程监督售后服务质量与进度、及时处理各类服务投诉与异议、定期汇总分析售后服务数据并优化服务流程，确保售后服务工作有序、高效推进，各项服务措施落地见效，切实保障每一位受益老年人的合法权益。

2. 多层级服务团队：精心组建技术维修组、巡检服务组、咨询服务组三支专业化服务团队，明确各组的人员配置、岗位职责、专业资质要求及服务标准。所有服务人员均经过严格的岗前专业培训与考核，考核合格后方可上岗，确保其熟练掌握适老化改造设施的性能参数、安装规范、维修技巧及老年人服务礼仪，能够精准对接老年人的特殊需求，提供耐心、细致、专业、人性化的售后服务，真正做到“懂技术、有爱心、有耐心、负责任”。

质保期为1年，自本项目全部改造完成并通过采购单位及相关部门验收合格之日起正式计算，确保每一户受益家庭都能享受到完整、规范的质保服务。

1. 质保范围：在1年质保期内，所有因产品自身质量缺陷、生产工艺瑕疵、安装施工不规范等非人为因素导致的设施故障、损坏，均属于免费质保范围，我方不向受益老年人、社区及相关部门收取任何费用；对于非人为原因（如自然损耗、产品自身材质问题、安装工艺缺陷等）造成的设备故障、部件损坏，均由我方免费提供矫正、维修或更换服务，直至设施完全恢复正常使用性能，确保老年人能够安全、正常使用各类适老化设施。

2. 质保延伸：在1年质保期内，若因设施出现保修范围内的故障，需要更换设备或部件的，更换后的设备或部件质保期将自更换验收合格之日起重新顺延1年，确保更换后的部件仍能获得充分的质量保障，切实保障老年人的使用安全，杜绝因更换部件后短期内再次出现故障而影响老年人使用的情况。

3. 质保免责：对于人为故意损坏、使用不当导致的设施损坏，以及不可抗力因素（如地震、洪水、台风、暴雨等自然灾害）造成的设施损坏，不属于免费质保范围。针对此类情况，我方可根据老年人及家属的需求提供维修服务，但需收取相应的成本费用，费用标准将提前向社

区、老年人及家属进行公示，做到公开、透明、合理，接受各方监督，切实减轻老年人的经济负担。

## （二）维修维护服务

围绕适老化改造设施的日常使用需求，结合老年人行动不便、自我维护能力弱的特点，我方提供全方位、常态化的维修维护服务，全力确保各类适老化设施长期稳定运行，避免因设施故障影响老年人的正常生活，切实解决老年人及其家属的后顾之忧。另外，质保期结束后，仍负责提供维修服务，只能收取成本费。解决问题时间不得超过24小时。

1. 故障维修：在1年质保期内，我方接到老年人及其家属、社区工作人员反馈的设施故障信息后，将严格按照项目采购要求，确保解决问题的总时间不超过24小时（从接到故障反馈到故障完全处置完毕）。对于简单故障（如螺丝松动、扶手轻微晃动、轻微损坏等），我方将通过电话指导、远程协助等方式，快速指导老年人及其家属或社区工作人员自行解决，减少上门服务频次，提升服务效率；对于复杂故障（如部件严重损坏、智能设施失灵、防护设施松动脱落等），我方将立即调度专业维修人员，携带充足的备用部件赶赴现场，现场进行拆解、检测、维修或更换，确保在规定时间内完成故障处置，最大限度减少对老年人正常生活的影响。

2. 日常维护指导：服务人员在开展巡检、维修服务过程中，将主动

种方式，与老年人及其家属约定具体的巡检时间，避免影响老年人的正常生活；对于行动不便、无人照料的失能、部分失能老年人，我方将灵活调整巡检时间，主动提供上门巡检服务，确保巡检工作全覆盖、无遗漏。

2. 巡检内容：巡检人员将携带专业的检测工具，对每一户家庭养老床位的所有适老化设施进行全面、细致的检查，重点检查设施的运行状态、安装牢固性、部件完整性、使用安全性等方面；重点排查防滑、防坠、助行等关键设施的潜在安全隐患，如扶手松动、防滑垫老化脱落、智能监测设施灵敏度异常、防护栏松动等，确保及时发现各类潜在问题，提前做好处置工作。

3. 巡检处置：巡检过程中发现的轻微安全隐患，巡检人员将立即现场进行整改，不收取任何费用，确保隐患当场消除；发现的重大故障或严重安全隐患，巡检人员将立即停止设施使用，设置明显的警示标识，第一时间调度专业维修人员进行紧急处置，并同步告知老年人及其家属、社区负责人，确保各方及时掌握情况，全力保障老年人的人身安全；巡检工作结束后，巡检人员将详细填写《长葛市民政局居家和社区基本养老服务提升行动项目家庭养老床位适老化设施巡检记录表》，明确巡检结果、发现的问题及处置情况，由老年人或其家属签字确认，一份由我方留存归档，一份反馈给社区负责人，实现巡检工作的有据可查、全程可控。

向老年人及其家属讲解适老化设施的日常维护技巧、使用注意事项，将通俗易懂的语言和简单易懂的操作步骤，指导其正确使用各类设施，避免因使用不当造成设施损坏；针对行动不便、无人照料的失能、部分失能老年人，我方将提供定期上门维护服务，定期检查设施的运行状态，及时排查潜在故障，提前做好维护保养工作，确保设施始终处于良好运行状态。

3. 备用部件保障：为确保维修工作能够快速、高效推进，我方建立了完善的备用部件库存管理制度，在项目实施区域附近专门设立备用部件仓库，针对项目中常用的设施部件（如扶手、防滑垫、传感器、螺丝配件、紧急呼叫器电池等），提前储备充足的备用件，储备数量不少于项目总用量的10%，确保维修时能够及时调配所需部件，避免因缺少部件导致维修延误，全力保障维修服务效率和质量。

## （三）免费巡检服务

为提前排查适老化设施的潜在故障，有效延长设施的使用寿命，切实保障老年人的使用安全，我方在1年质保期内，为全部239户受益家庭提供每年1次的免费巡检服务，做到一户不漏、全面排查、不留死角，确保各类适老化设施始终处于安全、良好的运行状态。

1. 巡检时间：每年上半年（4-6月）集中开展巡检工作，避开老年人休息高峰时段，提前7个工作日通过社区通知、电话联系、上门告知等多

## （四）24小时免费技术支持服务

自验收合格之日起，在1年质保期内，我方将为受益老年人及其家属、社区工作人员提供24小时免费技术支持服务，且质保期内发生的相关一切费用由供应商承担，并且在保修范围内损坏而更换的部件质保期顺延，并全方位解答各类关于适老化设施使用、故障排查、日常维护等方面的疑问，及时响应各类技术需求，切实解决老年人在设施使用过程中遇到的各类难题。

1. 服务渠道：专门开通24小时售后服务热线电话、微信服务号两大服务渠道，明确专人负责接听热线电话、接收微信反馈，确保两大服务渠道24小时畅通无阻，无无人接听、无人响应、延迟响应的情况；针对老年人不熟悉智能手机操作、电话使用不熟练的特殊情况，可通过社区工作人员中转反馈相关需求，我方将第一时间对接处置，确保每一位老年人的需求都能得到及时响应。

2. 服务内容：针对老年人及其家属提出的设施使用疑问，技术支持人员将耐心、细致地进行讲解，用通俗易懂的语言、简单易懂的操作步骤，指导其正确使用各类适老化设施，确保老年人能够熟练掌握设施的使用方法；针对设施出现的轻微故障，技术支持人员将通过电话指导、远程协助等方式，指导老年人及其家属或社区工作人员自行排查、解决，减少上门服务频次，提升服务效率；针对无法通过远程方式解决的



复杂问题，技术支持人员将立即安排专业维修人员上门处置，并明确告知老年人及其家属预计到达时间，让其放心。

3. 服务规范：技术支持人员将严格遵守售后服务礼仪，耐心倾听老年人及其家属的需求和疑问，细心解答、主动沟通，语气亲切、态度温和，充分考虑老年人的理解能力和表达能力，避免使用专业术语，确保老年人能够清晰理解相关内容；对所有技术咨询、故障反馈信息都将进行详细记录，全程跟踪处置进度，直至问题完全解决，形成“接收—响应—处置—跟踪—闭环”的全流程管理，确保每一个疑问都能得到明确答复，每一个故障都能得到彻底解决。

#### （五）咨询与投诉处理服务

为全面接收各类咨询、投诉反馈，及时响应、妥善处置各类问题，持续提升售后服务质量和老年人满意度，我方建立了完善的咨询与投诉处理机制，明确处理流程、时间节点和责任人员，确保咨询、投诉处理工作高效、规范、有序推进。

1. 咨询服务：针对项目相关政策、适老化改造标准、售后服务流程、质保范围、收费标准（仅限质保期后）等方面的咨询，我方将提供全方位、一站式解答服务，可通过24小时售后服务热线、微信服务号、上门咨询、社区对接等多种方式对接咨询需求，确保咨询人能够获得明确、准确、详细的答复；同时，我方将定期向社区、老年人及其家属推

门提供维修、部件更换等服务；部件更换的成本费用标准将提前向社区、老年人及其家属进行公示，做到公开、透明、合理，接受老年人、社区及相关部门的监督，杜绝乱收费、变相收费的行为。

2. 长期保障：质保期结束后，我方将持续储备常用的备用部件，不间断备用部件供应，建立长期稳定的服务合作机制；定期与社区、老年人及其家属沟通对接，了解设施的使用情况和服务需求，根据老年人的实际需求，提供有偿的巡检、维护服务，可定制个性化的维护方案，为老年人提供持续、可靠的售后服务保障，确保适老化设施长期稳定发挥作用，切实解决老年人的后顾之忧。

#### 三、质保细节补充说明

为进一步明确质保责任，规范质保服务流程，确保质保服务落地见效、全程可控，结合本次项目改造户数多、服务对象特殊、设施类型多样的特点，补充以下质保细节，我方将严格执行项目采购要求，严格履行质保责任，杜绝借故推诿、敷衍了事、拖延处置的情况，全力保障受益老年人的合法权益。

1. 质保期起算时间：本项目的整体质保期自全部239户家庭养老床位适老化改造完成、通过采购单位及相关部门联合验收合格之日起正式计算，验收合格文件将作为质保期起算的唯一依据；若部分家庭因老年人身体状况、居家环境等特殊情况延迟验收，该部分家庭的质保期将自其

送售后服务相关信息、设施使用技巧、常见故障排查方法等内容，提升售后服务知晓度和老年人的自我维护能力。

2. 投诉处理：建立投诉快速处置机制，明确投诉处理流程和时间节点，接到售后服务投诉后，1小时内完成响应，主动与投诉人取得联系，了解投诉详情、安抚投诉人情绪；24小时内给出具体的处置方案和时间安排，明确处置责任人员；72小时内完成投诉处置工作（对于复杂投诉，可适当延长处置时间，但需提前告知投诉人，并详细说明延长原因，获得投诉人理解）；投诉处置完毕后，24小时内对投诉人进行电话或上门回访，了解其对处置结果的满意度，倾听其其他需求和建议，确保投诉问题得到彻底解决，不遗留任何隐患；所有投诉记录、处置过程、回访情况都将详细归档，形成完整的投诉处理档案，定期汇总分析投诉类型和原因，针对性优化售后服务流程，提升服务质量。

#### （六）质保期后服务

质保期结束后，我方将持续为所有受益对象提供优质、便捷的维修服务，严格遵循项目采购要求，仅收取相应的成本费用，不额外收取服务费、人工费、交通费等其他费用，切实减轻老年人的经济负担，确保适老化设施能够长期稳定发挥作用。

1. 服务内容：质保期结束后，若适老化设施出现故障或损坏，我方接到反馈后，仍将确保24小时内响应、处置，及时安排专业维修人员上

单独验收合格之日起计算，确保每一户受益家庭都能享受到完整的1年质保服务，不出现质保缩水的情况。

2. 质保费用承担：在1年质保期内，所有因免费质保范围产生的相关费用，包括但不限于维修人工费、部件更换费、交通费、差旅费、检测费等，均由我方自行承担，不向受益老年人、社区及相关部门收取任何费用，坚决杜绝变相收费、违规收费、强制收费等行为，切实减轻老年人的经济负担。

3. 部件更换标准：在1年质保期内，若因设施故障需要更换设备或部件的，我方将严格按照“同品牌、同规格、同质量”的标准采购更换部件，确保更换后设施的性能、安全性、使用效果与原设施保持一致；若原品牌、原规格的部件出现停产、缺货等情况，我方将选用质量不低于原部件、且符合本项目适老化改造标准的替代部件，并提前3个工作日告知老年人及其家属、社区负责人，详细说明替代部件的相关情况，征得各方同意后再进行更换，确保更换工作规范、透明。

4. 质保责任承诺：我方郑重承诺，在1年质保期内，将严格履行质保责任，不借故推诿、拖延售后服务，不拒绝履行质保义务，不敷衍处置设施故障；若因我方原因未按时解决设施故障、未履行质保责任，给老年人的正常生活造成不便或人身财产损失的，我方将承担相应的赔偿责任，并接受采购单位、社区、受益老年人及相关部门的监督与处罚，绝

不推诿扯皮。

#### 四、问题响应与处置流程

为确保各类设施质量问题、操作使用问题能够快速、高效、彻底解决，严格遵守项目采购要求中“解决问题时间不得超过24小时”的规定，我方结合项目实际情况，制定了标准化、规范化的问题响应与处置流程，明确各环节的时间节点、责任分工、操作要求和验收标准，确保流程顺畅、处置高效、全程可控，切实保障老年人的使用需求。

##### （一）问题接收环节

1. 接收渠道：建立多渠道、全方位的问题接收体系，通过24小时售后服务热线电话、微信服务号、社区工作人员中转、上门反馈、邮件反馈等多种渠道，全面接收老年人及其家属、社区工作人员提出的质量问题、操作疑问、故障反馈、投诉建议等各类需求，确保每一个问题都能及时被接收，不出现遗漏。

2. 记录归档：接收问题后，服务人员将立即填写《售后服务问题记录表》，详细、准确地记录问题描述、受益对象姓名、家庭地址、联系方式、问题类型（故障、咨询、投诉、建议）、接收时间、接收渠道等相关信息，确保信息完整、无遗漏；同时，将记录表同步归档至许昌项目服务网点的档案管理系统，便于后续跟踪、调度、查询和归档，实现问题接收的全程可追溯。

责任人员，同步调度相关服务团队推进处置工作，确保投诉人感受到我方的诚意和解决问题的决心。

##### （三）现场处置环节

1. 上门准备：维修人员接到许昌项目服务网点的调度指令后，将立即准备相关备用部件、专业检测工具、售后服务记录表、工作证件等资料，提前与老年人及其家属取得联系，再次确认上门时间，避开老年人休息、用餐等高峰时段，避免耽误老年人的时间，确保上门服务的及时性和便捷性。

2. 现场处置：维修人员到达现场后，将主动出示工作证件，向老年人及其家属说明来意，耐心倾听老年人的需求和故障描述，对设施进行全面、细致的检测，精准定位故障原因；按照专业维修规范，快速、有序地开展维修、更换工作，过程中注重保护老年人的居家环境，避免造成二次损坏，施工结束后及时清理现场；处置完毕后，维修人员将现场调试设施，确保设施完全恢复正常运行，同时用通俗易懂的语言，向老年人及其家属讲解故障原因、日常使用注意事项和维护技巧，确保老年人能够正确使用设施，避免再次出现同类故障。

3. 时间要求：所有复杂问题的现场处置时间，将严格控制在24小时内（从接到问题反馈到故障完全处置完毕）；若遇到特殊情况（如罕见部件损坏、恶劣天气、交通不便、老年人居家环境特殊等），无法在24

##### （二）问题分类与响应环节

1. 问题分类：许昌项目服务网点接到问题记录后，将在1小时内组织专业人员对问题进行分类处置，根据问题的复杂程度、紧急程度，将其分为简单问题（可通过远程方式解决）、复杂问题（需上门现场解决）、投诉类问题三大类，明确各类问题的处置优先级、处置时限和责任团队，确保问题处置有序推进。

##### 2. 快速响应：

（1）简单问题（如设施操作疑问、轻微螺丝松动、简单故障排查等）：响应时间不超过1小时，由咨询服务组、技术支持组人员通过电话、微信等远程方式，耐心指导老年人及其家属或社区工作人员自行解决，确保老年人能够快速掌握解决方法，及时解决相关问题。

（2）复杂问题（如设施部件损坏、智能设施失灵、防护设施松动脱落、无法远程排查的故障等）：响应时间不超过2小时，许昌项目服务网点将立即调度技术维修组专业人员，明确维修任务、故障情况、预计到达时间，维修人员将携带所需备用部件、专业检测工具，快速赶赴现场进行处置，确保不延误维修时机。

（3）投诉类问题：响应时间不超过1小时，由许昌项目服务网点负责人牵头对接，主动与投诉人取得联系，详细了解投诉详情、诉求和不满之处，耐心安抚投诉人情绪，明确告知投诉人处置方案、处置时限和

小时内处置完成的，维修人员将提前向老年人及其家属、许昌项目服务网点说明情况，详细解释延长原因，明确预计处置完成时间，并采取临时保障措施（如提供临时替代设施、设置警示标识等），确保老年人的生活不受严重影响，获得老年人及其家属的理解。

##### （四）验收确认与后续回访环节

1. 验收确认：设施故障处置完毕、维修完成后，由老年人及其家属对售后服务质量、故障处置效果进行现场验收，维修人员将填写《售后服务问题处置记录表》，详细记录处置过程、更换部件、处置结果等信息，由老年人或其家属签字确认；若老年人及其家属对处置结果有异议，维修人员将立即进行整改，直至验收合格，确保老年人满意。

2. 后续回访：设施处置合格并验收确认后，24小时内由咨询服务组人员对老年人进行电话或上门回访，详细了解设施的使用情况、售后服务满意度，倾听老年人的其他需求和建议，对回访中发现的问题，将立即调度相关服务团队再次进行处置，形成“处置—验收—回访—整改”的服务闭环，确保每一个问题都能得到彻底解决，持续提升老年人满意度。

##### （五）档案归档环节

所有售后服务相关资料，包括问题记录表、处置记录表、巡检记录表、回访记录表、投诉处理档案、部件更换记录、培训记录等，均由专

人负责整理、分类、归档，建立完整的售后服务档案体系，做到一

档、有据可查；档案保存期限不少于3年，便于后续查阅、监督、审计和追溯，同时为后续优化售后服务流程、提升服务质量提供数据支撑。

#### 五、售后服务保障措施

为确保本售后服务方案有效落地实施，全面保障售后服务质量与效率，紧密贴合经济困难失能、部分失能老年人的特殊需求，我方从人员、物资、技术、管理、应急等多个方面，制定了具体明确、切实可行的保障措施，构建全方位、多层次的售后服务保障体系，确保售后服务工作有序推进、万无一失，全力为受益老年人提供优质、高效、贴心的服务。

##### （一）人员保障

1. 团队配置：精心组建不少于8人的专项售后服务团队，明确团队组成及人员分工，其中许昌项目服务网点1人（由项目负责人兼任，统筹协调各项工作）、技术维修组4人（负责设施故障维修、部件更换、现场处置等工作）、巡检服务组2人（负责每年免费巡检、隐患排查等工作）、咨询服务组1人（负责技术支持、咨询解答、投诉处理、回访等工作）；所有服务人员均具备相应的专业资质，拥有1年以上适老化设施维修、养老服务相关工作经验，无不良从业记录，能够精准对接老年人的特殊需求，提供专业、贴心的服务。

常用的适老化设施部件（包括扶手、防滑垫、传感器、螺丝配件、洗

安全设施配件、紧急呼叫器电池等），提前储备充足的备用件，储备数量不少于项目总用量的10%，确保维修时能够及时调配所需部件，避免因缺少部件导致维修延误；同时，定期对备用部件进行检查、维护，确保备用部件完好可用，杜绝使用损坏、过期的部件。

2. 设备工具保障：为技术维修组、巡检服务组人员配备专业的检测工具、维修工具、交通设备等，包括万用表、扳手、螺丝刀、专业检测仪、应急维修车辆、便携式维修包等，确保服务人员能够快速开展检测、维修、巡检工作，提升服务效率和质量；定期对各类设备工具进行检查、维护、校准和更换，确保设备工具始终处于良好运行状态，避免因设备工具故障影响服务开展。

3. 物资管理：建立完善的物资库存管理制度，明确专人负责物资的采购、入库、出库、盘点、维护等工作，制定详细的物资采购计划和库存预警机制；定期对备用部件、设备工具等物资进行盘点，每月至少盘点1次，确保账物相符；建立物资短缺预警机制，当备用部件库存低于预警值时，立即启动采购流程，及时补充物资，确保备用部件供应不中断；同时，规范物资出库、入库流程，做好详细记录，实现物资管理的全程可控、有据可查。

##### （三）技术保障

2. 专业培训：项目实施前，对所有售后服务人员进行全面、系统的岗前专业培训，培训内容包括适老化改造设施的性能参数、安装规范、维修技巧、常见故障排查方法、老年人服务礼仪、项目相关政策、售后服务流程、安全操作规范等；项目实施过程中，定期开展常态化培训与技能考核，每季度至少开展1次培训，每半年开展1次技能考核，不断提升服务人员的专业能力、服务水平和应急处置能力，确保服务人员能够熟练应对各类问题，为老年人提供优质服务；同时，定期开展服务礼仪培训，引导服务人员尊重老年人、关爱老年人，用耐心、细心、爱心对待每一位受益对象。

3. 岗位职责：明确每一位服务人员的岗位职责、工作标准与考核要求，建立“谁服务、谁负责”的岗位责任制，将服务质量、响应时间、客户满意度、工作完成情况等指标纳入绩效考核体系，实行奖惩分明；对表现优秀、服务满意度高的人员给予现金奖励、荣誉表彰等激励；对敷衍了事、违规操作、服务态度差、未按时完成工作任务的人员给予批评教育、绩效扣分，情节严重的予以辞退，确保服务人员履职尽责、认真负责。

##### （二）物资保障

1. 备用部件储备：在项目实施区域附近专门设立备用部件仓库，配备专职仓库管理人员，建立完善的备用部件库存管理制度，针对项目中

1. 技术支持体系：与国内知名的适老化设施生产厂家建立长期、稳定的技术合作关系，签订技术支持协议，邀请厂家的技术专家提供专业的技术指导和支

持；针对复杂故障、罕见问题、技术难题，与厂家技术专家共同研究处置方案，确保能够快速、精准地解决各类技术难题，提升故障处置效率和质量；同时，及时了解厂家的技术升级、产品更新信息，为售后服务工作提供技术支撑。

2. 技术升级服务：在1年质保期内，若适老化设施有相关的技术升级、优化方案，我方将免费为所有受益对象提供技术升级服务，安排专业技术人员上门进行升级调试，提升设施的使用性能、安全性和便捷性，确保设施始终符合本项目适老化改造标准和老年人的使用需求，让老年人能够享受到更优质、更便捷的服务。

3. 技术档案管理：建立完善的适老化设施技术档案，详细记录每一户家庭的改造内容、设施型号、规格参数、安装时间、维修记录、巡检记录、部件更换记录、技术升级记录等信息，为售后服务、技术支持、后续维护、故障排查提供精准的数据支撑；技术档案实行一户一档管理，安排专人负责整理、更新和归档，确保档案信息的完整性、准确性和及时性，便于后续查阅、追溯和管理。

##### （四）管理保障

1. 管理制度建设：制定完善的售后服务管理制度体系，包括售后服



务总则、维修管理制度、巡检管理制度、咨询投诉处理制度、绩效考核制度、物资管理制度、档案管理制度、安全管理制度等，将售后服务的各个环节都进行标准化、规范化管理，确保服务工作有章可循、有据可依，避免出现无序服务、敷衍服务的情况。

2. 质量监督机制：成立专门的售后服务质量监督小组，由项目副负责人担任组长，配备2名专职监督人员，全面负责监督售后服务工作的质量、进度和效率；定期对售后服务质量、响应时间、处置效率、客户满意度等进行检查、评估，每月至少开展1次全面检查，每季度开展1次专项评估；通过电话回访、上门抽查、问卷调查等方式，广泛了解老年人及其家属、社区工作人员对售后服务的满意度和意见建议，及时发现服务工作中存在的问题，督促相关部门和人员限期整改，不断优化售后服务流程，提升服务质量。

3. 沟通协调机制：建立与社区居委会、受益老年人及其家属、采购单位及相关部门的常态化沟通协调机制，定期召开沟通会议，每季度至少召开1次，及时了解设施的使用情况、服务需求和存在的问题，反馈售后服务工作进展；及时传达项目相关政策、售后服务相关信息、设施使用技巧等内容，确保各方信息畅通、沟通顺畅；针对老年人的特殊需求，主动与社区、家属沟通对接，共同制定个性化的服务方案，形成工作合力，全力保障售后服务工作顺利推进。

年人进行回访，了解其身体状况和需求，确保应急问题得到彻底解决，不遗留安全隐患。

#### 六、售后服务承诺

为切实保障本次长葛市民政局居家和社区基本养老服务提升行动项目的售后服务质量，践行“以人为本、贴心服务、快速响应、保障有力、全程可控”的服务理念，切实履行售后服务责任，保障受益老年人的合法权益，我方郑重作出以下售后服务承诺，接受受益对象、社区居委会、采购单位及相关部门的全程监督，若违反以下任何一项承诺，我方自愿承担相应的责任与处罚，绝不推诿扯皮。

1. 严格遵守本项目采购文件的各项要求及本售后服务方案的所有内容，全面、认真履行售后服务责任，不推诿、不敷衍、不拖延、不违规收费，确保售后服务质量与效率，全力为受益老年人提供优质、高效、贴心的服务。

2. 严格按照项目采购要求，执行1年免费质保期，质保期自项目验收合格之日起正式计算，质保期内所有免费质保范围内的相关费用均由我方自行承担，更换部件的质保期自更换验收合格之日起重新顺延1年，确保每一户受益家庭都能享受到完整、规范的质保服务。

3. 严格执行24小时免费技术支持、24小时故障处置时限要求，确保各类设施故障、咨询疑问能够快速响应、及时解决，不拖延、不延误，

#### （五）应急保障

针对项目实施过程中可能出现的突发情况，如大面积设施故障、极端天气（暴雨、台风、暴雪等）导致的设施损坏、老年人紧急求助、突发安全隐患等，我方制定了完善的应急预案，建立专业的应急处置团队，确保能够快速响应、妥善处置，最大限度减少对老年人正常生活的的影响，保障老年人的人身安全。

1. 应急团队：组建3人的专业应急处置小组，选拔具备丰富维修经验、应急处置能力强的技术人员组成，实行24小时待命制度，确保接到应急求助后能够立即响应、快速赶赴现场处置，应急响应时间不超过1小时，全力保障应急处置的及时性。

2. 应急物资：专门储备充足的应急维修物资、应急防护用品等，包括应急扶手、临时防滑垫、应急照明设备、便携式维修工具、紧急呼叫器、急救包等，确保突发情况时能够快速调配，为老年人提供临时保障，避免因突发情况导致老年人面临安全风险。

3. 应急处置流程：接到应急求助后，应急处置小组立即启动应急预案，快速赶赴现场，开展应急处置工作；处置过程中，及时向许昌项目服务网点、社区负责人反馈处置进展和情况，必要时协调采购单位、社区、医疗等相关部门提供支持；处置完毕后，做好应急处置记录，详细记录处置过程、处置结果、使用的应急物资等信息，并在24小时内对老

确保老年人的正常使用需求得到满足，切实解决老年人及其家属的后顾之忧。

4. 质保期内，每年开展1次免费巡检服务，全面覆盖全部239户受益家庭，做到一户不漏、全面排查，及时发现设施潜在隐患并整改，确保各类适老化设施始终处于安全、良好的运行状态，保障老年人的使用安全。

5. 质保期结束后，持续为所有受益对象提供优质、便捷的维修服务，仅收取相应的成本费用，不额外收取服务费、人工费等其他费用，收费标准公开、透明、合理，接受各方监督，切实减轻老年人的经济负担。

6. 所有售后服务人员均经过严格的专业培训和考核，具备相应的专业能力与服务礼仪，能够贴心对接老年人的特殊需求，尊重老年人、关爱老年人、耐心服务老年人，提供有温度、人性化的售后服务，杜绝服务态度差、敷衍了事的情况。

7. 建立完善的售后服务档案体系，做到一户一档、有据可查，详细记录各项售后服务相关信息，档案保存期限不少于3年，便于后续查阅、监督、审计和追溯，确保售后服务全程可控。

8. 主动接受采购单位、社区居委会、受益老年人及其家属及相关管理部门的监督与检查，及时整改售后服务工作中存在的问题，广泛听取各方



意见建议，不断优化售后服务流程、提升服务质量；若因我方原因未履行售后服务承诺，给老年人的正常生活造成不便或人身财产损失的，我方将承担相应的赔偿责任，并接受相关部门的处罚。

#### 七、附则

1. 本售后服务方案自本项目合同签订之日起正式生效，有效期至质保期结束后1年，全面涵盖本项目售后服务的全流程、各环节，是我方履行售后服务责任的重要依据。

2. 本售后服务方案未尽事宜，将严格按照本项目采购文件要求、合同约定及国家相关法律法规、行业规范执行，我方将根据项目实际实施情况、老年人需求变化及相关政策调整，及时补充、优化售后服务措施，确保售后服务质量始终符合要求，切实保障受益老年人的合法权益。