

序号	投标人	投标报价（费率%）	交付时间
1	许昌绿水青山商贸有限公司	98	合同签订之日起 70 日历天内

4.4 服务承诺

(供应商根据磋商文件要求自行编制)

①服务内容

我单位参与长葛市民政局特殊困难老年人家庭适老化改造项目的投标，将完全满足第二章采购需求的内容，具体包括以下内容：

一、本项目需实现的功能或者目标

2023年11月前，对长葛市户籍拥有房屋所有权或长期居住权且三年内没有纳入动迁规划、有适老化改造需求的老年人家庭进行改造，改造数量470户。优先针对符合条件的经济困难失能、部分失能老年人家庭进行改造，改善老年人居家生活环境，提升老年人的获得感、安全感、幸福感。

二、采购内容

聚焦老年人安全、健康、便捷等功能性需求，以“室内行走便利、如厕洗澡安全、厨房操作方便、居家环境改善、智能安全监护、辅助器具适配”为主要目标，重点围绕特殊困难老年人家庭实际居住环境和健康状况需求，依据《老年人居家适老化改造项目和老年用品配置推荐清单》的内容，根据实际需求评估情况，选择适配性产品组成不同居家场景的服务包，从适老化改造、适老化产品、老年用品配置等方面实施改造，适老化改造以家庭为单位。

长葛市特殊困难老年人家庭适老化改造及设施设备指导清单

另附表

特殊困难老年人家庭适老化改造及设施设备指导清单								
序号	类别	项目名称	具体内容	项目类型	数量	单位	项目类型	参考价（元）
1	(一) 地面改造	防滑处理	在卫生间、厨房、卧室等区域，铺设防滑地垫，避免老年人滑倒。	防滑地垫	1	块	基础	14
2			在卫生间、厨房、卧室等区域，铺设防滑地垫，避免老年人滑倒。PVC材料，厚度2.0mm。	防滑地垫	1	㎡	基础	120
3			在卫生间、厨房、卧室等区域，使用防滑剂，避免老年人滑倒。规格：5L/20L/25L。用量：每公斤可处理15-40平方。适用于：石材地面、大理石、瓷砖等遇水遇油等湿滑问题。	防滑剂	1	㎡	基础	140

6	平整硬化	地面平整硬化	平整硬化，方便轮椅通过，降低风险。地面平整，无明显凹陷凸起等妨碍通行的情况。水泥砂浆厚度最薄处不得少于2公分，平均厚度不得少于3公分。	1	㎡	可选	280
7	安装扶手	通道	在高低变化处安装扶手，辅助老年人通行。扶手规格：长度：根据现场尺寸定制，外径直径：35mm。	1	米	可选	60
8	门框处理	门框移除	移除门框，保证老年人进门无障碍，方便轮椅进出。	1	个	可选	400
9	房门拓宽	房门拓宽	对卫生间、厨房等空间较窄的门洞进行拓宽，改善通过性，方便轮椅进出（不包括墙面贴砖）。	1	个	可选	650
10	卧室改造	床边护栏（抓杆）	尺寸：高度49-56cm，底座规格60*53cm，四挡调节。扶手架主体材质为高碳钢，扶手外包裹海绵，防滑同时增加冬季使用舒适度。扶手架可180°折叠，配	1	个	基础	310

4	可移动式坡道（室外）	保证路面平滑、无高差障碍，避免老年人行走发生磕碰跌倒，方便轮椅进出。高100-200mm，宽度：50-300mm，长度：不低于900mm；根据现场实际情况配备。材质：天然橡胶材质，防水防滑。承重：不低于500kg；产品稳定性高，长期使用不变形。防滑设计，防滑性强，适用于室内。	1	个	基础	250
5	可移动式坡道（室内）	保证路面平滑、无高差障碍，避免老年人行走发生磕碰跌倒，方便轮椅进出。高10-90mm，宽度：50-300mm，长度：不低于500mm；根据现场实际情况配备。材质：橡胶或橡胶材质，防水防滑、承重不低于500kg；产品稳定性高，长期使用不变形。防滑设计，防滑性强，适用于室内。	1	个	基础	140

11	一字扶手	辅助老年人起身、站立、转身和坐（蹲）下。不锈钢龙骨、不锈钢底座、外层ABS或者尼龙原装环保材料，防滑处理。规格为室外尺寸约600*700mm。	1	个	基础	130
12	上翻U型扶手	辅助老年人起身、站立、转身和坐（蹲）下。不锈钢龙骨、不锈钢底座、外层ABS或者尼龙原装环保材料，防滑处理。规格为中心尺寸约600*700mm。	1	个	基础	280
13	淋浴L型扶手	辅助老年人起身、站立、转身和坐（蹲）下。不锈钢龙骨、不锈钢底座、外层ABS或者尼龙原装环保材料，防滑处理。规格为室外尺寸约500*700mm。	1	个	基础	220
14	淋浴T型扶手	辅助老年人起身、站立、转身和坐（蹲）下。不锈钢龙骨、不锈钢底座、外层ABS或者尼龙原装环保材料，防滑处理。规格为室外尺寸约500*700mm。	1	个	基础	200

			环保材料, 防滑处理。规格为中心尺寸 800*1200mm。				
15		135° 扶手	辅助老年人起身、站立、转身和坐(蹲)下。不锈钢龙骨、不锈钢底座、外层 ABS 或者尼龙原装环保材料。防滑处理。规格: 50*450mm。	1	个	基础	200
16		移动式扶手架	铝合金材质, 带靠背, 可调节高低; 铝合金管材主架, 坐板和靠背板采用 PE 材料, 坐板表面设计有漏水孔和防滑纹。四只脚腿高度可调节, 脚底配用橡胶防滑脚垫。	1	个	基础	310
17		配置淋浴椅 1	人体感应灯, 单个包装 10*2.3*9cm, 毛重 62 克, 尺寸 Φ8.6*2cm 充电型; 感应距离不低于 3 米	1	个	基础	290
18	(六) 物理环境改造	小夜灯	2.5 m² 强电线+线管/线槽+布线; 改善老	1	个	可选	40
19		电路改造		1	米	可选	40

			安全隐患。(包含安全插座及开关)				
20		安装防护条	在家具或墙边安装防护条, 防止老年人磕碰划伤。安装简便环保, 省时省工省钱。不用打孔, 不破坏墙体环保安全耐用。材质: 环保橡胶。规格: 50mm*5mm*5mm。	1	米	可选	32
21		防护角	在家具尖角或墙角处安装防护角, 防止老年人磕碰划伤。NBR 材质, 长≥55mm 长宽≥35mm 厚≥10mm。	1	个	可选	5
22		三脚手杖	主架上支铝合金管, 下支钢管, 脚架钢质管, 塑料手把, 高度可调, 配耐橡胶防滑脚垫。	1	个	基础	105
23		四脚手杖	主架上支铝合金管, 下支钢管, 脚架钢质管, 四支脚着地结构, 配橡胶防滑脚垫, 高度可调节。	1	个	基础	100

24		拐杖凳	管, 凳板和把手把 ABS 注塑, 支架铝合金, 三脚着地, 配防滑脚垫, 着地性能好, 稳定性佳, 安全可靠。	1	个	基础	150
25	(七) 老年用品配置	助行器 1	铝合金架, 框式长 50cm 宽 45cm 高 81-99cm, 可折叠, 高度 8 档可调节, 可辅助老人站立和行走。	1	个	可选	240
26		助行器 2	不锈钢架, 带扶手, 带座。长 50mm, 高 75-80mm, 5 个调节孔高低可调节。	1	个	可选	160

要求及说明:

1. 家庭适老化改造项目及产品指导清单中的基础项和可选项依据民政部等 9 部委《关于加快实施老年人居适老化改造工程的指导意见》(民发【2020】86 号)中的《老年人居适老化改造项目和老年用品配置清单》等完善制定。
2. 所有产品应有产品合格证, 并符合国家相关环保标准和安全标准。
3. 部分适老化改造基础项目若老年人根据实际需要主动放弃, 或在改造前已实施部分改造且改造内容满足本清单要求, 经老年人或其监护人签字同意, 适老化改造机构可以用可选项目替代, 但超出补贴标准的费用由服务对象个人承担或适老化改造机构无偿让利提供。
4. 清单中的控制价, 包含产品的采购、保管、运输、安装、税金以及售后服务等与家庭适老化改造的一切费用。

★5. 响应报价请供应商根据清单参考价整体进行优惠报价, 如: 95%, 即中

★6. 改造标准为每户不超过 3000 元, 超过部分改造家庭自费。

三、家庭适老化改造服务的提供主体需符合但不仅限于以下条件:

1. 具备提供家庭适老化改造相关服务能力。
2. 具备响应所在辖区居家适老化改造服务售后应答, 提供设施产品维护、修理、更换等售后服务。售后上门服务等待时间不超过 12 小时。
3. 近 2 年内未纳入社会失信名单、未发生重大安全事故或群体信访事件。近 3 年内无重大违法记录, 未被列入严重违法失信名单。

★四、服务标准、期限、效率等要求

1. 以老年人需求为导向, 满足并不断拓展《长葛市家庭适老化改造项目及设施设备指导清单》相关要求。
2. 结合老年人身体评估结果, 需求评估结果, 对涉及施工改造内容要经过现场评估确定。按照“一户一策”出具改造方案, 填写《长葛市特殊困难老年人家庭适老化改造需求评估表》(附件 3)。

附件 3

长葛市特殊困难老年人家庭适老化改造需求评估确认表

县（市、区）：		适老化改造服务机构（盖章）：	
老人姓名		联系方式	
身份证号			
改造住宅地址			
改造方案	改造项目（序号）	改造内容	改造数量 费用（元）
合计：元			
评估人（签字）：			
年月日			
需求确认	本人（是/否）认同上述评估结果，同意按改造方案进行施工改造，愿意承担因施工改造产生的一切后果。		
	老年人（或亲属）签字：年月日		

3. 根据改造方案制定施工计划，实施前应经老年人或其监护人签字确认后按照国家和地方有关工程施工标准和技术规范实施。改造完成后，服务机构建立完整的改造档案，保留完整原始的改造信息，填写《长葛市特殊困难老年人家庭适老化改造 PPT 档案》（详见附件 5），加强档案管理，实行一户一档，

89

- 107 -

拍照图片关 出前后对比效果。5. 所有照片须有文字说明（居住照片上增加水印进行文字备注说明）4. 坚持“一户一档”，备档查阅。

4. 供应商须将适老化改造数据同步到许昌市智慧养老服务平台，民政部门通过上门查看或实时监管改造进度及质量情况。

5. 改造服务机构要确保质量以及实施过程中的安全生产，负责实施结束后场地的清理及卫生工作，负责建立完整的改造档案，保留完成的改造信息，将相关图纸、安装说明、清晰的改造前后图片等资料整理后一并交付，并将各项改造记录以及满意度回访资料等应及时上传至许昌市智慧养老服务平台。

6. 老年人（或其家属）改造满意度不低于 90%。

7. 供应商应设立售后服务电话或线上对老年人公示，建立咨询、维保和投诉处理反馈机制，为老年人家庭适老化产品提供免费维保服务，质保维护期自验收合格起不少于 2 年。

8. 供应商应具备响应所在辖区居家适老化改造服务售后应答，提供设施产品维护、修理、更换等售后服务，售后上门服务等待时间不超过 12 小时。

五、验收标准

改造完成后，民政部门委托专业机构对年度适老化改造家庭逐一入户验收核查，并填写《特殊困难老年人家庭适老化改造验收表》，验收结果作为政府补贴资金的结算依据。未通过验收的，应组织服务机构在规定时间内重新实施改造直至改造合格，返工费用由家庭适老化改造机构自行承担。

六、采购标的的其他技术、服务等要求

1 清单中除 6、8、9、19 外，其他投标产品须明确厂家、品牌、型号，详细参数，否则为无效投标，否则为无效响应。

2、供应商应就本项目完整响应，否则为无效响应。

3、所供应产品必须符合国家质量检测标准和本采购文件规定标准的全新正品现货。

4、采购文件中所列需求为最低要求，否则为无效投标。

5、项目为交钥匙项目，报价必须包括设计、适老化产品、软件平台，所有关于本项目产生的运输、装卸、安装、维修、产品保护、水、电、

并逐步实现全流程信息化，上传至许昌市智慧养老服务平台。

附件 5

长葛市特殊困难老年人家庭适老化改造 PPT 档案

县（市、区）：适老化改造服务机构（盖章）：	
老人姓名	性别
身份证号	
家庭住址	
联系电话	家庭人数
改造情况	根据老人需求及实际情况，共帮助此家庭进行了（）项适老化改造，并购置了（）等设施，累计费用（）元。
改造项目（含添置设施设备）	改造前图片 改造后图片
项目进行简要说明	备注改造部位的情况说明 备注改造部位的情况说明
特殊困难老年人对改造是否满意（满意、基本满意、不满意）：	
老人（亲属）签字：	
对进一步做好改造工作的建议：	

90

- 108 -

文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。

6、保修及服务

6.1 售后服务

6.2 安装：免费安装、调试。

7. 质量要求：合格。

8. 交付（服务、完工）时间：自合同签订之日起 70 日历天内。

七、项目预算

预算金额：1410000 元；报价报价（费率）为指导清单价格的 100%。本项目预算金额为固定总价，最终结算金额以实际发生为准。

八、资金支付

1、支付方式：银行转账。
2、支付时间及条件：经采购人验收合格后一次性付清。

我单位承诺完全满足以上要求，并且包含且不限于以下内容：

1、我单位所投所有产品均有产品合格证并符合国家相关环保标准和安全标准。

2、我单位报价，包含产品的采购、保管、运输、安装、税金以及售后服务等与家庭适老化改造的一切费用。

3、我单位具备提供家庭适老化改造相关服务能力。

4、我单位具备响应所在辖区居家适老化改造服务售后应答，提供设施产品维护、修理、更换等售后服务。售后上门服务等待时间不超过 12 小时。

5、近 2 年内未纳入社会失信名单、未发生重大安全事

- 6、我单位根据甲方要求填写文件中要求的所有表格。
- 7、我单位将适老化改造数据同步到许昌市智慧养老服务平台。

供应商名称：许昌绿水青山商贸有限公司

签署日期：2023年4月21日

责主要是在服务实施过程中对服务执行人员提供必要的技术支持和帮助。

其中服务执行层人员包括服务主管、维护工程师、技术支持工程师和客户关系管理员。

服务机制

我们专门成立有服务部，能够提供技术支持、培训、技术服务及售后服务以支持整个项目高质量的运行。

为保证服务效率和服务质量，必须建立科学、灵活和实际的服务保障体系。对本项目，由服务质量保障机制、服务响应与处理机制、服务资源保障机制构成。服务质量保障机制

参照 ISO9001 质量管理体系的规范，针对特定服务工作的要求，制订专门的服务质量管理体系，并严格遵照执行，使服务工作有效、有序、标准化，保证预期结果的实现和各方面的满意，并通过评估与反馈不断改进。

服务响应与处理机制

服务任务可能来自工作计划或临时性工作，也可能由需要支持的工作用户提起，还包括发现故障等意外事件迅速报告并采取措施。采用统一的服务响应与处理机制，通过受理、分析、处理、解决、反馈的流程，由适当的人员采取适当的行动，在要求的时间内、以要求的形式取得要求的结果。

针对本招标项目中实施、运行中实际可能遇到的各种问题，必须采取合理的服务策略，通过适当的技术措施和管理手段，实现既定的服务目标。

- 1、提供全方位、全过程的服务；
- 2、高度重视、快速响应、真诚负责；
- 3、长远规划、长期服务、不断改进；
- 4、合理的资源配置，精心组织、科学管理；
- 5、重视制度建设和人员管理，综合运用技术手段和管理手段；
- 6、对用户，以科学方法论为指导，开展耐心细致的培训；
- 7、对服务队伍，开展针对岗位职责要求的技术培训；服务体系

根据项目管理计划，我们的服务支持体系主要包括：服务决策层、服务执行层和服务技术支持层。

在三个层面的组织体系中，服务决策层主要是制订系统管理与维护的方针和政策；服务执行层主要责任在于执行决策层的方针和政策，并制订有效计划，采取有效措施，应用合适的服务方式给予服务响应和实现；服务技术支持层的职

服务资源保障机制

在人力资源上，不仅要为日常管理岗位配备人力，而且针对人员的流动和培训等实现安排一定的余量，还要有足够的战略预备队应对突发的人力需求。紧急情况下，服务执行负责人有权调动所需的必要资源。针对产品技术要求高的特点，需要重点加强服务管理和技术资料等方面的知识管理系统。

我们具有完善的服务保障体系，公司通过质量管理体系。在本项目建设中，将为最终用户提供最完善的技术支持服务。

服务方式

热线电话技术支持与服务

我公司的技术支持将提供 7*24 小时服务的中文的技术支持。我们有免费的热线服务电话，所以，当用户有问题时，可以通过我公司的免费热线电话得到技术服务。

对于购买我公司产品及服务的用户，碰到疑问，可通过电话、传真、电子邮件，与我们取得联系，进行咨询。我们会有专人通过电话提供有关产品信息、安装配置、产品升级、故障处理、使用技巧等方面的技术支持。

解决问题的过程将记录在我们的客户支持数据库中，由专门的技术工程师负责。各案例请求均将根据对问题的影响程度被赋予一定的严重等级，并以此来排定服务的优先顺

序。所有客户电话都会加以记录、追踪、解决，并且只有客户同意方可结束。

完善的管理体制决定着服务的水准。我公司对服务支持有着严格、完善的管理制度。

另外，当上面所提到的用户专业维护组在对用户进行一线服务碰到问题时，也将通过此途径解决问题。

远程拨入技术支持与服务

对于通过电话支持方式不能解决问题的情况，我公司承诺将根据产品问题的程度，按照约定的服务级别提供远端诊断和远程登录服务，以解决相关问题。

现场技术支持与服务

对于通过电话支持方式和远程诊断不能解决问题的情况，我公司承诺将根据问题的严重程度，按照约定的服务级别提供现场支持服务。

故障问题解决后，向使用单位提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

定期巡检服务

由公司人员提供定期巡检服务，以检测本项目在建设后运行一段时间的状况是否良好、是否需要进行调整等，我们将通过定期提供软件现场巡检服务来使产品更好地为用户

供应商名称：许昌绿永青山商贸有限公司

签署日期：2023年4月21日



(供应商根据磋商文件要求自行编制)

1. 备货安装调试流程图



2. 交货供货安装质量保障流程图

服务。

现场巡检服务的工作内容：产品运行状态检查，产品健康检查服务，性能调优服务。

服务响应

在接到故障投诉需要到现场处理时，公司在接用户报修到达现场并以优良的服务态度，便利、快捷的方式在用户现场进行维修。设备运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），我公司保证：排查出问题，尽快恢复故障设备正常运行。

在出现现场工程师无法解决问题的情况、或应用户的特殊要求等其他必要的情况下，可由厂家的工程师直接提供服务：

我方为客户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议 and 操作方法电话咨询。

远程在线诊断和故障排除

对于电话咨询解决不了的问题，经用户授权，通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。

现场响应

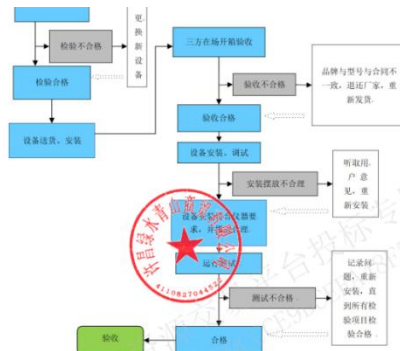
若以上两种服务形式都不能解决问题时，我方总部将指派技术人员到位服务。遇到重大技术问题，我方将及时组织有关技术专家进行会诊，采取相应措施以确保正常运行。

③服务标准

本公司服务标准旨在满足客户的基本需求及达到项目预期收益，满足适老化客户群体的基本需求及生活保障，极大程度改善适老化群体的生活水平及生活保障，以优质的服务态度、服务理念服务好适老化群体的基本生活。做到有求必应，解决适老化群体的生活困难。

供应商名称：许昌绿永青山商贸有限公司

签署日期：2023年4月21日



供应商名称：许昌绿永青山商贸有限公司

签署日期：2023年4月21日

