

回访跟踪是持续改进服务质量的重要措施。每项维修服务完成后，客户服务中心在规定时间内进行电话回访，了解采购方对维修服务的满意度，包括响应速度、服务态度、维修质量、现场管理等方面。认真听取采购方的意见和建议，做好记录。对于回访中发现的问题和不满意的地方，及时进行调查核实，采取措施进行整改，并将整改结果反馈给采购方。定期对回访数据进行统计分析，了解服务质量总体状况，找出存在的问题和改进方向。除了维修后的即时回访，还建立定期回访制度，每月或每季度对项目整体运行情况进行回访，了解各系统运行状况，及时发现潜在问题，提供预防性维护建议。通过持续的回访跟踪，不断改进服务质量，提高客户满意度。

（六）定期巡检与预防性维护

定期巡检制度是保障工程长期稳定运行的重要措施。本公司在质保期内将定期安排专业技术人员对本工程进行全面巡检，及时发现和处理潜在问题，预防故障发生。巡检频次根据不同系统和设备的特点合理确定，对于关键系统和重要设备适当增加巡检频次。巡检工作制定详细的年度计划和月度计划，明确巡检时间、巡检内容、巡检人员、巡检标准等要求。每次巡检前做好充分准备，包括巡检工具、检测仪器、记录表等。巡检过程中严格按照巡检标准逐项检查，做好详细记录。巡检结束后编写巡检报告，说明各系统运行状况、发现的问题、处理建议等内容，提交给采购方参考。

装饰装修工程巡检内容包括以下方面。地面检查，检查地砖石材是否有空鼓、开裂、起翘现象，地面是否平整，接缝是否均匀，有无变色污染等情况。墙面检查，检查抹灰层是否有空鼓、裂缝，饰面砖是否粘结牢固有无脱落，墙面涂层是否完好有无起皮脱落，墙面是否平整垂直等。吊顶检查，检查吊顶龙骨是否牢固有无变形松动，饰面板是否平整有无变形开裂，吊顶整体是否平整，灯具风口等安装是否牢固等。门窗检查，检查门窗开启是否灵活、关闭是否严密，五金件是否齐全完好，密封胶是否完好有无开裂渗漏，玻璃是否完好等。其他装饰部位检查，包括隔断、栏杆、扶手、台面等部位的完好情况。对于巡检中发现的问题，属于保修范围的及时安排维修，不属于保修范围的提出处理建议。

机电安装工程巡检内容包括以下方面。电气系统检查，检查配电箱运行是否正常、元器件有无发热损坏、接线是否牢固、标识是否清晰，开关插座是否