

3.5 中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加禹州市民政局（单位名称）的禹州市民政局禹州市特殊困难老年人家庭适老化改造项目、第一标段（标段名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 一字型扶手、L型扶手、135°扶手、蹲便扶手、上翻扶手、上翻带立腿扶手、床边扶手、助浴椅、坐便助浴椅、凳拐、四角手杖（标的名称），属于工业（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为制造商为辽宁厚嘉科技有限公司（企业名称），从业人员30人，营业收入为2000万元，资产总额为2500万元，属于小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：河南道缘子大数据科技有限公司

日期：2025 年 10 月 16 日

说明

- 1.从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2.中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

4.5 售后服务方案

维修地址	河南省郑州市郑东新区九如路51号1号楼6层602号
售后负责人	冯了了
联系人	冯了了
联系电话	17630009586



注：为及时解决老年人售后服务需求，我公司若中标，将在本地设立售后服务地点。

1、产品维修与替换

如果产品出现故障无法正常使用，我们将为老人提供维修或替换服务。我们会根据实际情况进行评估，如果产品可以维修，我们将尽快安排维修人员上门维修或指导老人到最近的维修网点进行维修。如果产品无法维修，我们将为老人提供免费替换服务。

适老化产品的维修和替换是保证其持续使用和满足老年人需求的必要步骤。以下是一些关于适老化产品维修和替换的方式：

- 1、建立维修服务网络：与当地的维修服务商建立合作关系，为适老化产品提供及时的维修服务。确保服务商了解产品的特性，以便快速准确地诊断和解决问题。
- 2、培训服务人员：为维修服务人员提供适老化产品的培训，使他们熟悉产品的特性和常见问题。这样能够提高维修效率，减少维修时间。
- 3、提供备用产品：为了在产品维修期间能正常使用，可以提供备用适老化产品，或者在购买新产品时要求提供一定数量的备件。
- 4、定期检查与维护：定期对适老化产品进行检查和维护，可以及时发现潜在问题，避免小问题变成大故障。检查和维护的频率可以根据产品的特性和使用频率来确定。
- 5、建立老人自助维护指南：为老年人提供简单易懂的自助维护指南，指导他们如何正确使用和维护适老化产品。这样能够减少因误操作导致的产品故障。
- 6、及时更新产品：随着技术的进步，适老化产品的设计和功能也在不断改进。及时更新产品能够保证其适应老年人的需求，提高使用体验。

7、建立反馈机制：鼓励老年人对适老化产品提出反馈意见，以便了解他们的需求和产品使用中的问题。将这些意见反馈给生产商和服务商，有助于改进产品和服务。

8、合理定价策略：制定合理的定价策略，确保适老化产品的维修和替换成本不会给老年人带来过大的经济压力。可以考虑为经济困难的老年人提供一定的优惠或补贴。

9、教育与宣传：加强教育和宣传，提高老年人对适老化产品的认识和使用技巧。让他们了解产品的日常维护和保养方法，从而延长产品的使用寿命。

适老化产品的维修和替换是一个多方面的过程，需要从多个角度来考虑和实施。通过建立完善的维修服务、培训服务人员、提供备用产品和及时更新产品等措施，可以确保适老化产品的正常运行，满足老年人的需求。同时，加强教育和宣传，提高老年人的产品知识和使用技巧，也有助于降低产品故障率，延长使用寿命。

2、操作技能培训

为了帮助老人更好地使用产品，我们将为老人提供操作技能培训服务。我们会根据老人的需求和实际情况，制定个性化的培训计划，并派遣专业培训师为老人提供面对面的培训服务。

3、老人回访与关怀

为了了解老人的使用情况和满意度，我们将定期进行老人回访与关怀。我们会通过电话、邮件或在线聊天等方式与老人联系，收集老人的反馈意见，并为老人提供相应的解决方案和关怀措施。

4、老人投诉处理

(1) 投诉产生原因分析

1、投诉的定义

投诉是指老人及其亲属在使用或享受适老化改造产品的过程中，由于对施工人员、服务类型、人员管理以及服务质量、服务态度等产生不满情绪或抱怨，而提请公司解决处理，或者直接向有关主管部门反映的行为。



2、剖析投诉成因

1) 施工人员方面

如施工人员态度恶劣、虐待老人、办事粗糙以及其他方面的原因。

2) 服务类型方面

如我公司服务种类太少、服务管理不够全面。

3) 设备设施方面

如设备经常故障，给老人配备的适老化产品无法正常使用等。

4) 管理服务方面

主要包括服务态度、服务时效、服务质量等。

(1) 服务态度

如施工人员礼仪礼节欠佳，出言不逊，态度生硬，横眉冷眼等。

(2) 服务时效

如工作效率低、处理速度慢，办事拖拉等。

(3) 服务质量

如人身、财产的安全得不到保障，施工人员个人卫生差，施工质量达不到要求标准等。

3、投诉动机分析

1) 投诉者类别

(1) 职业投诉者

这类人不间断的以不同的理由进行投诉，希望通过这样的途径能直接或间接的获得经济上更多的收益或补偿，以及为其提供超高的服务水准，投诉的内容往往是小问题。

(2) 问题投诉者

在服务管理投诉项目中，绝大多数都属于这一类，他们对所出现的问题感到不满，但不想小题大做，只想将问题或不满通过各种有效途径进行反映，以求得到妥善处理。

(3) 潜在投诉者

这类投诉者有其合理的投诉事由，但出于某种原因的考虑并不想进行投诉。此类投诉者只有在被“逼上梁山”才会转为问题投诉者。

2) 投诉者的心态

(1) 求尊重。

主要是指那些有身份地位、有财富的老人。他们往往口气大、来势猛，力图通过这一系列行为向公司提示：你要关注我、尊重我、要不折不扣的为我办事等。

(2) 求发泄。

这种心态类型的老人，由于他们在家庭生活中受到不同程度的委屈，造成心理上的偏差或不平衡，想通过某一件事甚至想尽办法寻找投诉点，发泄心中的郁闷或不快，以此来满足心理上的安慰。

(3) 求补偿。

目的主要是获得经济上的补偿。

(4) 求解决。

这类老人确实遇到问题，希望通过公司帮助或协调解决。

(2) 投诉处理基本原则

公司接受老人及其家属的投诉是非常正常的现象，可以说没有投诉的公司是不正常的，投诉率高的公司也不一定就是不好的公司。投诉能指出公司工作人员在工作过程中应改善的环节，能使有意见的老人重新接受公司的服务，是老人给予公司改善服务质量的机会，所以老人投诉并不可怕，关键是公司如何对待，如何处理。

当老人对我们的服务或产品有投诉时，我们将及时进行处理，我们会认真听取老人的投诉内容，了解问题所在，并提供相应的解决方案和措施，确保老人的

理原则:



1、换位思考原则

在接受投诉处理的过程中，必须以维护公司利益为准则，学会换位思考，以尊重老人、理解老人为前提，用积极诚恳、严肃认真的态度，控制自己的情绪，以冷静、平和的心态先处理老人的心情，改变老人的心态，然后再处理投诉内容，不能因为一个小小的失误导致投诉处理失败，从而产生一系列的投诉事件发生。

2、有法可依原则

服务公司每天都要面对形形色色的各类投诉，如果不加甄别，认为每件投诉都是有效的，那么服务水准再高的公司也要累得够呛。一方面承担了本公司不该承担的责任；另一方面公司还会成为老人冤屈的申诉地，从而导致工作权限不清，出力不讨好的情况发生。因此在接受老人投诉时，在稳定老人情绪的情况下，必须对投诉事件进行有效与无效投诉区分，提高工作效率，这就要求公司坐席客服必须熟悉居家养老服务的相关法律法规。

3、快速反应原则

投诉事件的发生具有偶发性且老人大多是带着情绪而来，若处理不当小则导致老人拍案大怒，引起关联老人围观影响公司品牌形象，大则老人一怒向新闻媒体爆料给公司造成极大的负面影响。这种情况就要求我们必须快速、准确地识别老人的投诉是否有效，若有效，当场可以解决的必须予以解决，需要其他部门共同解决的，必须在沟通后给予解决；若现场无法解决的，经与老人协商约定投诉解决的具体时间、期限，并在规定期限内给予圆满解决。面对重大的投诉问题，一定要在第一时间内向上级反映信息，第一责任人要亲自处理，同时要正确把握好与新闻媒体的关系。

4、及时总结原则

投诉在很多时候仍无法避免，若就事论事，只满足于投诉处理过程的控制，让老人满意而归而不注意事后的跟踪及投诉的分析、总结、培训；同类投诉事件仍会继续发生。周而复始，对服务失去耐心的老人将从侧面传播公司的负面信息，导致公司声誉、品牌受损。古人云：“吃一堑，长一智”。今天的总结、改进、培训一方面是为了提高相关人员的服务水准；另一方面则是为了少投诉，为下一步工作打好的基础，并在此基础上提升老人满意度，增强公司竞争力，提升公司品牌知名度。

(3) 投诉处理规范

当老人对我们的服务或产品有投诉时，我们将及时进行处理。我们会认真听取老人的投诉内容，了解问题所在，并提供相应的解决方案和措施，确保老人的权益得到保障。同时，我们会将老人的投诉内容记录下来，进行改进和优化，以提高我们的服务质量和产品质量。

投诉处理常分为四个过程：接受投诉阶段，解释澄清阶段，提出解决处理阶段，跟踪总结阶段。在每一个阶段需要掌握不同的处理规范。

1、接受投诉阶段

- (1) 老人在陈述投诉理由时，不得随意打断老人的话，让老人把话讲完，以避免影响老人的情绪。
- (2) 要认真倾听，准确记忆，尽量做到不让老人重述，以避免老人的火气升级。
- (3) 适时给予老人回应，表明你对这件事情的关注和重视。
- (4) 注意对事件全过程进行仔细询问，语速不宜过快，要做详细的投诉记录。

2、解释澄清阶段

- (1) 根据老人的表现快速分析整个事件对老人影响的程度。

(2) 注意面部表情和解释语言的语调，不得给老人有受轻视、冷漠或不耐烦的感觉。

(3) 换位思考、易地而处，从老人的角度出发，做合理地解释或澄清。

(4) 在没有完全了解清楚老人所投诉的问题时，不得马上将问题转交给其他同事或相关部门。

(5) 无论是否我方的原因，不得先强调我方的理由，要从老人的角度出发，做合理地解释或澄清。

(6) 如是我方的原因，必须诚恳道歉，注意保持恰当的语气，同时提出解决问题的办法。

(7) 如明显是老人的原因，也应委婉地向老人解释，不得表露出对老人的轻视、冷漠或不耐烦。

(8) 在解释过程中，如老人提出异议，不得与老人争辩或一味地寻找借口，更不得试图推卸责任。

3、提出解决处理阶段

(1) 根据老人的投诉将问题进行分类，大致分三个方面：是否当即可以解决的；在短期内可以解决的；是否技术问题现阶段无法解决的。

(2) 根据投诉类别和情况，提出相应的解决问题的具体措施。

(3) 向老人说明解决问题所需要的时间及其原因。

(4) 如果老人不认可或拒绝接受解决方案，用心坦诚地向老人表明公司的限制。

(5) 按照时限，及时将需要后台处理的投诉纪录传递给相关部门处理。

4、跟踪总结阶段

(1) 根据处理时限的要求，注意跟进投诉处理的进程。

(2) 在老人等待处理结果的过程中，必须做到适时回访（通过电话）。

(3) 处理结果出来后，要及时告知老人。

(4) 关心询问老人对处理结果的满意程度。

(4) 投诉处理流程

老人投诉处理是提升服务质量满意度的关键环节。在处理老人投诉时，我们需要遵循一系列步骤，以确保问题得到妥善解决。以下是一个有效的老人投诉处理流程，主要包括九个方面：



1、记录投诉内容

根据老人投诉登记表详细记录老人投诉的全部内容，如投诉人、投诉时间、投诉对象、投诉要求等。

1) 保持耐心，全神贯注地倾听老人的投诉。不要打断他们，让老人自由表达不满和问题。

2) 仔细记录老人的投诉要点，包括时间、地点、涉及人员、具体描述等。记录有助于后续跟进和解决问题。

2、判断投诉是否成立

在了解老人投诉的内容后，要确定老人投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理。如果投诉并不成立，就可以委婉的方式答复老人，以取得老人的谅解，消除误会。

1) 在听完老人的投诉后，复述或总结他们所提出的问题，以确保你完全理解了问题的核心。

2) 如果老人对复述的问题有异议或补充，请及时纠正或记录。

3) 对老人的投诉表示诚挚的歉意。无论问题是否由我方引起，都应对给老人带来的不便表示歉意。

3、确定投诉处理责任部门

依据老人投诉的内容，确定相关地具体受理单位和受理负责人。

4、责任部门分析投诉原因

要查明老人投诉的具体原因及造成客户投诉的具体责任人。

5、公平提出处理方案

依据实际情况，参照老人的投诉要求，提出解决投诉的具体方案。

提出解决方案，根据问题的性质和实际情况，给出合理的解决方案。如果无法立即解决，应说明原因并告知老人你会尽力协助解决问题。



6、提交主管领导批示

针对老人投诉问题，主管领导应对投诉的处理方案一一过目，并及时做出批示。根据实际情况，采取一切可能的措施，尽力挽回已经出现的损失。

分析老人投诉的原因，如果是服务流程或产品质量问题，应针对这些问题进行培训和改进。

总结常见的投诉点和问题，提前预防和改进，以降低类似投诉的发生率。

7、实施处理方案

处罚直接责任者，通知老人，并尽快收集老人的反馈意见。对直接责任者和相关负责人要根据有关规定作出处罚，依照投诉所造成的损失大小，扣罚责任人一定比例的绩效工资或资金。对不及时处理问题而造成延误的责任人也要追究相关责任。

跟进老人的问题，确保解决方案得到有效执行，并及时向老人反馈处理结果。

8、定期回访

1) 在问题解决后，定期回访老人，了解他们对解决方案的满意度和对服务的改进建议。

2) 及时跟进回访反馈，对有价值的建议采取措施改进服务。

9、总结评价

对投诉处理过程进行总结与综合评价，吸取经验教训，并提出改善对策，从而不断完善公司的经营管理和业务运作，提高对老人服务质量和水平，降低投诉率。

5、安装与调试

我们将派遣专业工程师进行设备的安装与调试，确保设备符合安全标准和质量要求。安装过程中，我们将严格遵守用户场所的安全规定和操作规程，确保设备能够正确、安全地安装、确保设备运行稳定。调试阶段，我们将对设备进行全面检测和性能测试，确保各项功能正常工作。

为了方便用户维护设备，我们将提供相应的配件供应服务。当用户需要更换配件时，只需与我们联系，我们将及时提供所需的配件，并确保其质量和兼容性。

适老化产品的安装与调试是确保其正常工作和满足老年人使用需求的关键环节。

1、安装准备

在开始安装之前，请确保您已经充分了解了适老化产品的特点和要求。同时，准备好所需的工具和材料，如螺丝刀、电线、插座等，并确保工作区域干净整洁。

2、产品定位

根据老年人的使用需求和房间布局，确定适老化产品的安装位置。确保产品放置在便于老年人使用的地方，同时考虑到安全性和便利性。

3、线路规划

在安装适老化产品之前，需要规划好电源线路和信号线路的走向，确保线路安全、美观且便于维修。合理利用墙角、吊顶等空间，避免线路杂乱无章。

4、设备连接

按照产品说明书的要求，正确连接适老化产品的电源线和信号线。确保连接牢固、无裸露部分，以免发生触电事故。同时，注意保护好线缆，避免过度弯曲或受到挤压。

5、功能调试

完成设备连接后，进行功能调试。根据产品说明书的指引，逐一检查产品的各项功能是否正常工作。如有异常，及时调整并排除故障，确保产品能够满足老年人的使用需求。

6、安全测试

在进行功能调试的同时，进行安全测试，检查产品的接地、过载保护等功能是否正常工作。同时，检查产品的外壳是否接地，确保老年人在使用过程中不会发生触电事故。

7、培训指导

向老年人介绍适老化产品的使用方法和注意事项，确保他们能够正确、安全地使用产品。如有需要，可提供操作演示和培训课程，提高老年人的使用技能和安全意识。

8、维护保养

向老年人提供适老化产品的维护保养知识，指导他们如何清洁、保养产品。同时，定期对产品进行检查和维护，确保其长期稳定运行。如有问题，及时联系专业人员进行维修或更换。

6、设备维护与保养

我们对所提供的适老化改造项目实行严格的质量控制，确保产品质量符合标准。同时，我们提供质保服务，确保在质保期内，因非人为因素造成的设备故障，我们将免费维修或更换。

在工程竣工后我们将提供全面的设备维护服务，包括日常保养和定期深度保养。我们的专业团队将根据设备特性和使用状况，制定个性化的维护计划，确保设备长期稳定运行。对于突发故障，我们将提供24小时应急响应服务，尽快恢复设备正常工作，确保设备的正常运行，防止由于设备故障导致的安全隐患。

公司安排专业服务团队，设立定期巡检制度，对适老化改造项目进行全面的检查和维护，定期对改造设施进行质量检查，了解使用情况，并记录反馈征求意见以积极的态度做好服务。巡检内容包括设备运行状况、安全性能、清洁保养等，以确保设备正常运行。巡检过程中发现的问题，我们将及时处理并记录，确保用户场所的安全和舒适。

回访频率将根据项目的重要性和使用频率确定，确保及时发现问题并解决。

随着技术的不断进步，我们将为用户提供改造升级服务，使设施保持与时俱进。我们将根据用户需求和市场变化，提供定制化的改造升级方案。

适老化产品出现小故障时，及时处理是非常必要的，以确保老年人的安全和便利。以下是处理适老化产品小故障的一些基本步骤：



1、检查故障表现

首先需要仔细观察产品出现的小故障表现，了解故障的具体情况。例如，设备无法启动、显示异常、操作失灵等。这些表现有助于判断故障的原因，为后续的维修提供指导。

2、断开电源并安全处理

在处理任何适老化产品的故障时，首先要确保安全。务必断开产品的电源或移除相关电池，以避免触电风险。同时，确保产品处于安全的位置，避免因故障引发的其他意外伤害。

3、检查产品说明书和维修指南

仔细阅读适老化产品的说明书和维修指南，了解产品的工作原理、部件组成以及常见故障的处理方法。这些资料通常会提供基本的故障排除步骤和操作指南，帮助您更好地处理小故障。

4、尝试简单的故障排除方法

对于一些常见的小故障，可以尝试一些简单的故障排除方法。例如，清理灰尘、检查电线连接、重新安装部件等。这些方法可以解决一些常见的问题，提高故障排除效率。

5、寻求专业技术支持

如果简单的故障排除方法无法解决问题，或者您不具备必要的技能和知识，建议寻求专业技术支持。联系制造商或专业维修人员，向他们描述产品的故障表现和您的处理措施。他们将能够提供更准确的故障诊断和修复方案。

6、记录故障情况并反馈给制造商

在处理适老化产品的小故障时，建议记录故障情况、处理过程和结果。这将帮助您追踪问题的根源，并为未来可能出现的类似问题提供参考。同时，如果问题频繁出现或影响较大，您也可以向制造商反馈，以便他们进一步改进产品设计和质量。



总之，处理适老化产品的小故障需要一定的耐心和细心。通过阅读产品说明书、尝试简单排除方法和寻求专业技术支持，您应该能够有效地解决大部分小问题，确保老年人的安全和便利。

7、紧急维修

对于突发性的设备故障或事故，我们将提供紧急维修服务，以确保用户的正常使用。我们的紧急维修服务团队将随时待命，并迅速到达现场进行抢修工作。在紧急情况下，我们将根据实际情况提供临时替代设备或解决方案，以最大程度地减少用户的损失。

我们重视每一位服务的紧急需求，设立24小时应急响应机制。一旦发生任何突发状况，用户只需拨打我们的服务热线，我们的团队将在最短时间内做出响应，提供专业的解决方案和技术支持。

严格按照本公司质保体系的规定，按国家、地方规定和合同文件要求，明确本公司的责任并在质保期内提供免费保修服务。对于突发性的设备故障，需要提供快速的维修服务，以减少对老年人日常生活的影响。

8、技术培训

在设备调试完成后，我们将为用户提供调试培训服务，确保用户能够正确操作和使用设备。培训内容包括设备使用、日常维护和常见问题处理等，确保用户能够熟练掌握设备的使用方法，独立、安全地操作设备，能提高设备的使用效率。

- 1、提供设备的日常维护和保养指导，确保设备的长期稳定运行。
- 2、指导用户正确使用设备，避免因误操作导致设备损坏或性能下降。
- 3、对于需要定期更换的零部件，提供相应的维护和更换建议。

另外需要培养老人使用适老化产品的能力，需要从多个方面入手：

1、了解老人的需求和习惯：

首先需要了解老人的需求和习惯，以便为他们提供更加贴心的产品和服务。可以通过与老人沟通交流，了解他们的生活习惯、喜好和使用偏好，从而为他们推荐更加合适的适老化产品。

2、提供简单易用的产品：

适老化产品应该具备简单易用的特点，方便老人快速上手。在设计产品时，应该注重用户界面的人性化设计，提供清晰的操作提示和语音提示，确保老人能够轻松使用。

3、培训和指导：

针对一些复杂的适老化产品，可以提供培训和指导服务，帮助老人更好地掌握使用方法。通过每一户的安装教会老人使用、制作操作指南和视频教程等方式，为老人提供全方位的学习资源。

4、关注老年人的身心健康：

在培养老人使用适老化产品的过程中，还需要关注老年人的身心健康。可以通过定期组织健康讲座、心理咨询等活动，帮助他们更好地适应产品使用，提高生活质量。

5、加强与监护人的沟通：

由于本项目服务的老人多数为禹州地区贫困老人，老年人的监护人也应该关注老人的产品使用情况，加强与老人的沟通交流，了解他们的需求和困难，并提供必要的帮助和支持。

总之，培养老人使用适老化产品的能力需要多方面的努力和协作。通过了解老人的需求、提供简单易用的产品和培训指导、鼓励尝试新产品、建立社区交流平台、关注身心健康以及加强与监护人的沟通等措施，可以帮助老人更好地融入数字生活，享受智能化带来的便利和乐趣。



4、保修期内，维护组要定期进行全面、仔细的组织检查，对出现的设备缺陷要登记清楚，分析缘由，及时向用户上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因等，解答他们在使用设备过程中遇到的问题并立即组织维修。

5、保修期内设备的维护，要在不影响正常使用的情况下进行，必要时，取可行的防护措施，确实需要中断进行时必须在用户同意下才可进行，考虑到老年人的身体状况和生活习惯，售后服务以上门服务为主，避免老年人因为外出需带来的不便。

6、各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得用户的认可。

7、严格按照禹州市民政局特殊困难老年人家庭适老化改造项目要求，100%合格的标准要求，承诺实行竣工回访，工程交付后，仍要不断取得联系，每3个月至少回访一次，听取用户的使用情况及意见，当接到用户通知需要实施保修工作时，在7日内到场进行修复。

12、售后服务的要求及标准

1、售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作的唯一标准的理念，做到竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角。

2、服务人员应举止文明，礼貌待人、主动服务，严格遵守用户的有关管理及安全制度，与用户建立良好的关系。

3、在服务过程中应积极、热情、耐心地解答用户提出的各种问题，传授维修保养知识，用户问题无法解答时，应耐心解释并及时报告售后服务部协调解决。

4、接到服务诉求信息后，2小时内应有呼应，24小时内应有明确答复，正常情况下应在48小时内赶用户现场，切实履行对用户的承诺。

5、决不允许服务人员向用户索要或变向索要财物和其他一切无理、有损公司形象的要求。

6、服务人员对产品发生的故障，应认真分析、判断准确，及时修复，不得敷衍了事让设备带病工作，不得同一问题再次出现。

7、服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写《售后服务报告单》和让用户填写好《用户满意度调查表》。

8、对于外购配套设备、外协件的质量问题由售后服务部协调供应部由外协厂家解决。

9、在售后服务中如发现产品重大质量问题，应详细做好记录保留技术数据，及时反馈公司。对产品故障频率高发点应作汇总、统计、分析并汇报公司作技术评估处理。

10、建立售后来电、来函、来访登记、建立健全售后服务台帐，及各项费用报表及台帐。



13、售后服务的质量控制

(1) 建立完善的售后服务制度

制定详细的售后服务流程和标准，确保每一次售后服务都能达到预期的效果。

(2) 定期回访

我们将为适老化改造项目设立定期回访制度，以保障项目运行的稳定性与安全性。

维护组要定期进行全面、仔细的组织检查，对出现的设备缺陷要登记清楚，分析缘由，及时向用户上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因等。

定期对接受过售后服务的老年人进行回访，了解他们对售后服务的满意度，及时发现并改正存在的问题。

(3) 建立投诉处理机制

对于老年人的投诉，需要设立专门的投诉处理渠道，及时处理老年人的投诉，保护他们的合法权益。

以下是一些处理用户投诉的关键步骤：

1、倾听并记录：

售后服务的第一步是接听用户的投诉和问题，当用户遇到问题或不满意的情况时，他们通常会通过电话、邮件或在线聊天等方式与售后服务团队联系。在接

听用户投诉和解决问题时，售后服务人员应该耐心倾听用户的诉求，并及时记录下用户的问题和需求。同时，我们需要详细记录投诉的内容、背景和用户的期望，以免遗漏或误解。



2、 表示歉意:

无论投诉的原因是什么，我们都需要向用户表达歉意，并承认给他们带来了不便。这可以展现我们的诚意和关心，并让用户感受到我们的诚意。

3、 解决问题:

售后服务团队需要迅速采取行动，对问题进行分析，找出问题的根本原因，并制定相应的处理方案。我们可以与用户的负责人进行沟通，确定解决问题的最佳方式，并尽快实施。处理方案应该考虑用户的需求和利益，以及企业的资源和能力。售后服务团队应该与用户保持紧密的沟通，及时告知用户问题的进展和解决方案。

可以通过电话支持、上门维修、产品更换等方式，解决用户的问题并满足用户的需求。在问题得到解决之后，售后服务团队应该主动与用户联系，进行用户满意度评估。

4、 反馈与跟进:

解决问题后，我们需要及时向用户反馈处理结果，并告知他们已经采取的措施和解决方案。同时，我们需要跟进用户是否满意，是否还有其他问题需要解决。用户满意度评估可以通过电话调查、在线问卷调查或面对面访谈等方式进行，以了解用户对售后服务的评价和意见。

5、 持续改进:

处理用户投诉不仅仅是解决问题，更是一个持续改进和提高的过程。我们需要及时总结并反馈用户的问题和意见，分析投诉的原因和解决方案，改进产品质量和服务流程，以提高售后服务的质量和效率。找出可能存在的问题和不足之处，并进行改进和完善，以降低类似投诉再次发生的可能性。同时，通过培训和知识共享等方式提升售后服务人员的技能和能力，以更好地满足用户的需求。

总之，处理用户投诉需要我们认真倾听、表达歉意、解决问题、及时反馈和跟进、以及持续改进。通过这些步骤，我们可以妥善处理用户的投诉，提高用户满意度，并保持用户对我们的信任和支持。



14、售后服务的重要性

(1) 确保改造效果的持久性和适用性

贫困老人适老化改造项目针对的是老年人的生活环境，尤其是那些贫困或生活不能自理的老年人。对于这些老年人来说，适老化改造项目不仅是为了解决生活上的困难，更是为了提高他们的生活质量。

然而，由于贫困老人的经济状况和身体状况的特殊性，他们可能无法承担额外的费用来维护和修理改造后的设施。良好的售后服务可以确保这些设施在需要修复时得到及时处理，避免老年人因无法使用某些设施而陷入更大的困境。提供设备维护与保养服务，确保设备的正常运行和使用寿命。

因此，提供良好的售后服务，包括定期的设施检查、维修和更换，提供紧急维修服务，解决设备在使用过程中出现的突发问题，对于确保改造效果的持久性和适用性至关重要。

(2) 提升老年人的生活满意度

适老化改造项目通过提供日常生活所需的设施和工具，如扶手、防滑地砖、便于操作的开关等，帮助老年人更好地完成日常活动，减少摔倒等意外事故的发生。这些设施通常具有一定的使用寿命，因此，售后服务对于及时修复或更换损坏的设施变得尤为重要。

适老化改造的目标之一就是提升老年人的生活满意度。如果改造后的设施不能正常运行或者出现故障，可能会影响老年人的生活质量，甚至可能导致一些安全问题。因此，及时有效的售后服务不仅可以解决这些问题，还可以提升老年人的生活满意度。

(3) 体现社会责任

贫困老人适老化改造是一项重要的社会公益事业，它体现了政府和社会对老年人的关心和尊重。提供优质的售后服务，不仅是履行企业社会责任的表现，也是对老年人的尊重和关爱的体现。

总的来说，贫困老人适老化改造售后服务的重要性不容忽视，它关系到改造效果的持久性和适用性，老年人的生活满意度，以及企业的社会责任。因此，提供优质的售后服务是贫困老人适老化改造的重要组成部分。

贫困老人可能更依赖于社区和社会的帮助，适老化改造项目作为一项社会福利，其售后服务也应该考虑到这一群体的特殊需求。通过提供周到的售后服务，可以帮助贫困老人更好地融入社会，提高他们的生活质量。

