

# 杭州高新技术产业开发区民政局 杭州市滨江区民政局

# 文件

区民〔2022〕31号

## 滨江区民政局关于印发滨江区“乐居安养”应用 场景建设实施方案（试行）的通知

各街道：

现将《滨江区“乐居安养”应用场景建设实施方案（试行）》  
印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

杭州市滨江区民政局

2022年11月18日



# 滨江区“乐居安养”应用场景建设

## 实施方案（试行）

为深入贯彻党的二十大及省、市、区党代会精神，加快数字化赋能“一老一小”工作，根据上级民政部门“老有善养”应用场景相关部署要求，现就推进“乐居安养”应用场景建设制定如下实施方案。

### 一、主要目标

围绕“一老一小”整体解决方案，打造老年人家庭“乐居安养”应用场景，通过数字化手段从居住环境感知、主动求助、人员上门服务等多方面，搭建一个多跨协同的平台，组建一支及时高效的队伍，推广一批智慧有效的终端，形成一套安全可靠的体系，进一步加强对本区符合条件的老年人全流程的关怀和守护，提升相关老年人晚年幸福感，减少家属日常照料负担，同时加强老年人安全保障。

### 二、服务对象

本区户籍60周岁及以上且居住在本区的孤寡、独居、困难家庭老年人以及特需困难老年人。

“孤寡老年人”一般指无配偶、无子女、没人照顾、丧失劳动能力的老年人；“独居老年人”一般指丧偶且子女不在身边（不

在同一社区)的老年人;“困难家庭老年人”一般指持有效期内最低生活保障证、最低生活保障边缘保障证家庭的老年人。

### 三、职责分工

(一)区民政局:按照市局试点工作要求,负责制定项目的整体实施方案并指导街道、社区实施;负责明确服务内容和标准;负责审核运营方案、监管、验收以及资金结算等。

(二)各街道:协调社区做好辖区内的入户摸排、调查、评估和签约等工作;负责监管社区实施情况。

(三)各社区:负责本辖区服务对象的摸底、排查、签约和上门等服务;负责服务对象前期沟通,做好项目实施的协调、监管等相关工作;陪同工作人员上门完成设备安装工作;组织社区力量(社工、网格、物业)做好上门服务工作;参与整个项目的配合协调等辅助性工作。

(四)运营单位:完善“乐居安养”数字化具体实施计划,按照国家和地方有关施工标准和技术规范进行预约、安装、调试测通、工单归档等工作;负责呼叫中心坐席服务和运营服务落地,包括建设呼叫中心,配置完善服务团队支撑,确保为服务对象提供24小时守护服务;负责做好各方消息告知及事件协助处置服务;负责各项服务工作的闭环处置和归档工作。

### 四、工作流程

(一)第一阶段(2022年11月30前)明确试点范围和内容

**1. 实施摸底。**对照今年市级下达我区试点任务，确定服务对象范围并进行排摸。

**2. 确定试点。**结合街道、社区实际情况确定试点社区。试点社区内符合条件的老年人及其监护人填写《滨江区服务对象摸底信息表（试行）》（详见附件1），并自愿签署《滨江区“乐居安养”服务告知及确认书》（详见附件2），不愿签署的填写放弃承诺书（详见附件3）。经街道审核、民政局同意后，确定为试点服务对象。

**（二）第二阶段（2022年12月15日前）试点社区设备安装及上线前准备**

**1. 中心建设。**完成呼叫中心建设。

**2. 人员培训。**完成街道、社区（物业）等工作人员的培训。

**3. 入户评估。**社区工作人员与运营单位上门核对服务对象信息，结合服务对象家庭情况制定“一户一案”，协商并确认设备安装点位。

**4. 设备安装。**根据“一户一案”完成相应场景的设备安装。

**（三）第三阶段（2022年12月31日前）项目试运行**

**1. 项目初验。**组织平台调测、试点社区的设备安装验收（详见附件4）等工作。

**2. 流程优化。**项目试运行期间，同步优化平台和服务流程（详见附件5）。

#### （四）第四阶段（2023年9月底前）总结应用推广

1. **试点总结。**结合试点建设运行全过程总结经验。

2. **优化流程。**经街道审核、民政局复核后，确定正式工作流程。

3. **全区推广。**明确推广范围清单，按照正式流程开展全区推广。

### 六、工作内容

本次工作主要涉及服务对象户内数字化改造、“乐居安养”平台及呼叫中心常态化运营两部分。

#### （一）服务对象户内数字化改造

部署“3+X”的“乐居安养”场景，具体如下：

##### 1. 3个基础场景

①**活动感知场景：**选用人体红外感应器感知老年人的活动情况，如老年人长时间未活动应进行主动关怀或提醒服务等。该设备主要安装在客厅、厨房或卫生间门口等老年人经常出入活动的位置。

②**出入感知场景：**选用智能门磁感应器监测老年人出入情况，如一定时间内未开门应进行主动关怀或提醒服务。该设备主要安装在入户门、厨房门或卫生间门闭合处。

③**主动求助场景：**选用主动求助器，在老年人感到不适或需要求助时可通过拉绳或按键方式求助。该设备主要安装在卧

室、卫生间附近等易出现问题的位置安装。

## 2. “X”个扩展场景

可根据不同老年人的个体情况，包括身体情况、家庭情况等，结合各街道、社区实际情况进行合理布局，鼓励家庭及社会力量自主购买基础场景以外套件，丰富功能，形成家庭个性化“乐居安养”场景。

### （二）“乐居安养”平台及呼叫中心常态化运营

“乐居安养”平台主要负责安居守护套件的运行监管、安居守护数据的收集分析及事件处置等全流程闭环记录及监管；呼叫中心提供24小时在线服务，负责消息告知、事件流转、事件记录、事后回访等全流程闭环跟踪。

## 七、资金保障

区内服务对象的“乐居安养”数字化改造经费，纳入预算，由区财政资金保障。

## 八、工作要求

### （一）提高站位认识

要进一步统一思想，提高认识，切实把“乐居安养”应用场景建设作为破解当前养老服务领域的痛点和难点、提升老年人获得感和幸福感的重要抓手，稳妥有序推进，确保圆满完成试点任务。

### （二）加快节点推进

进一步明确落实措施和进度安排,6月底前,完成摸底数据、运营平台建设等工作;9月底前,完成设施设备采购并安装,实现全区独居、孤寡老年人家庭百分百全覆盖,做好市级试点项目验收迎检准备工作。

### (三) 严格督促检查

加大督促检查力度,加强项目管理,保质保量完成目标任务。设施完工投入使用后,各街道、社区要着力落实管理监督责任,充分发挥其功能,不得私自任意改造、改变功能或用途。

本实施办法自公布之日起实施,试行一年。

附件: 1. 滨江区服务对象摸底信息表(试行)

2. 滨江区“乐居安养”服务告知及确认书

3. 放弃“乐居安养”服务承诺书

4. 滨江区“乐居安养”设备安装验收表

5. “乐居安养”服务事件处置流程

6. “乐居安养”装维服务标准化手册

7. “乐居安养”服务套件主要产品参考目录

## 附件 1

## 滨江区服务对象摸底信息表（试行）

\_\_\_\_\_社区

服务对象个人情况						
姓名		性别		年龄		
联系电话		能力状态		身份证号码		
家庭住址	街道	社区	详细地址		健康状况	
电表户号		水表户号		燃气户号		
监护人情况						
与本人关系	姓名	性别	联系电话	居住地址		
				街道	社区	详细地址
				街道	社区	详细地址
				街道	社区	详细地址
社工/网格员情况						
社区名称	姓名		联系电话			
	与老年人对应的网格员					
	与老年人对应的网格员					
物业情况						
物业管家联系电话			夜间值班联系电话			
预约安装上门时间			月 日 上午： 下午：			

\*以上空白栏均为必填项

## 附件 2

# 滨江区“乐居安养”服务告知及确认书

服务对象（老年人）：	身份证号码：
联系电话：	
地址：	
服务对象联系人（监护人）：	身份证号码：
与老年人的关系：	
联系电话：	
地址：	

根据《滨江区“乐居安养”应用场景建设实施方案》的有关精神，符合条件的老年人可以享受“乐居安养”场景提供的有关服务，具体事项如下：

**一、服务对象。**本次服务对象为本区户籍 60 周岁及以上，且居住在本区的孤寡、独居、困难家庭老年人以及特需困难老年人（孤寡指无配偶，无子女，无人照顾；独居指丧偶且子女不在身边；困难家庭老年人指最低生活保障家庭 最低生活保障边缘家庭老年人）。

### 二、服务内容。

1. 为滨江区符合条件政策要求的老年人免费安装“乐居安养”三件套——人体红外感应器（1 台）、主动求助器（2 台）、智能门磁（1 台），对老年人的居住环境和活动情况进行日常监测，并基于上述设备提醒场景开展告知服务。

2. “乐居安养”平台提供 24 小时在线服务，负责提醒告知。在呼叫中心尝试联系老年人本人、监护人（联系人）及社工/网格员/物业均无果的紧急情况下，用户签署本告知及确认书代表授权政府指定服务商代为拨打 110、119、120 等求助电话。

**三、方案实施。**在符合政策要求及设备安装环境要求的基础上，在服务对象或监护人（联系人）签署本告知书及相关附件后，由政府指定的服务商进行上述设备的入户安装调试及后续服务。

### 四、用户须知

1. 服务对象（含老年人、监护人（联系人），下同）自愿接受“乐居安养”服务的相关内容，并填写《滨江区“乐居安养”设备安装告知书》后，由政府指定的服务商实施安装及开展服务。

2. 安装的设备应妥善保管，避免遗失或人为损坏。如遗失，服务对象需进

行赔偿；如人为故意损坏，用户需支付合理的维修费用；如无需使用，应及时归还上繳。

3. 安装设备的位置均需专业人员确定，以保证日常监测效果。如需移动位置，请联系实施单位移动或变更位置；因服务对象自行移动、改变设备位置或人为改变设备正常运行状态（包括但不限于人为损坏、人为断电、遗失等），导致设备出现误报、漏报等情况，服务对象应自行承担相应责任。上述情形如发现三次（含）以上，政府有关部门有权取消服务对象的“乐居安养”服务，并对相关设备进行拆除。

4. 安装的设备发生故障或有其他无法使用的情况，服务对象应及时拨打服务热线报修。设备保修期间，服务商未接收到求助信息，服务对象发生紧急突发状况造成的伤害，服务商不承担相应责任。

5. 服务对象需提供真实有效的个人信息，并在发生信息变更后，及时拨打服务热线进行变更，如因信息不实或未及时上报变更信息等原因产生信息遗漏、误报或其他情形的，服务对象自行承担相应责任。

6. “乐居安养”服务热线电话为 0571-85368890，服务对象的监护人（联系人）应保证：登记的手机 24 小时开机、及时查看信息和接听服务热线电话；因服务对象监护人（联系人）未及时查看信息或接听电话，产生的后果及责任由服务对象自行承担。

7. “乐居安养”服务生效期间，平台会向服务对象发送相关提醒信息（需提供手机号码），并对异常情况进行提示告知和配合处理（服务对象签署本告知及确认书代表授权“乐居安养”平台及相关运营商使用包括但不限于用水、用电和燃气以及“电话被叫”话单记录等信息用于“乐居安养”服务提醒，该提醒仅供政府部门监管平台、老年人、老年人监护人及其授权的相关人员查看）。

8. “乐居安养”平台的提醒，均表示存在可能的风险，老年人及监护人（联系人）应及时查看信息、接听电话，并理解、谅解由此带来的不便和打扰。

9. 本次服务时间为一年，自“乐居安养”服务设备安装验收之日起计算，服务期满后，政府将与服务对象进行续签；如没有续签，则本服务停止，工作人员于一周内上门回收设施设备。在服务期间，如发生各类服务终止的情况下（如服务对象主动提出不再需要该服务、过世等），服务工作人员亦将于一周内上门回收设施设备。

## **五、特别声明**

1. “乐居安养”服务系政府为签署告知及确认书的老年人免费提供的养老辅助服务措施，协助并配合老年人及老年人的亲属（含联系人，下同）、监护人等守护老年人。政府及政府指定的服务商提供的“乐居安养”服务，仅仅系辅助

及配合作用，提供的是有限的帮助而非承担老年人生老病死、意外事件的责任，不会在任何方面产生减轻或者免除老年人自身或老年人的亲属、监护人等对老年人的赡养、照顾、看护等全部责任。

2. 在紧急情况下，由系统平台代为呼叫 120 救援等公共服务的费用由服务对象自行支付。

3. “乐居安养”服务期间如发生下列任何一种情形，由此对服务对象产生的不便或造成的损失，服务商及相关组织部门均不承担任何责任：

- (1) 本告知书第四项（用户须知）所列第 3、4、5、6 条之情形；
- (2) 突发的服务器遭受损坏或必要的升级维护，导致系统服务中断；
- (3) 运营商网络或线路故障；
- (4) 不可抗力（如：疫情防控、自然灾害等）及其他第三方原因。

**请您仔细阅读本告知，如对本告知书无异议，请签字。您签署本告知及确认书的同时，视为您已充分理解并接受此告知及确认书中的一切内容。本告知及确认书及其附件由老年人本人签署，如老年人指定监护人（联系人）签字，监护人（联系人）签字视为老年人签字，具有同等法律效力。**

**“乐居安养”24 小时服务热线：0571-85368890。**

杭州市滨江区民政局

日期：

签收确认人 1（老年人）：

签收确认人 2（监护人）：

签收时间：

（此告知书一式两份，区民政局和老年人各执一份，老年人监护人（联系人）、街道、社区使用扫描件或复印件存档。）

### 附件 3

## 放弃“乐居安养”服务承诺书

本人系（居民身份证号），  
在此承诺：

1、本人同意放弃本轮特殊老年人“乐居安养”服务资格。

2、在下轮“乐居安养”服务开展之前，本人均不会就“乐居安养”服务资格问题对政府提出任何要求，也不会对政府作出不利行为。

3、本人承诺以上内容是本人真实意愿，本人有能力承担相应法律后果。

签字：

时间：

## 附件 4

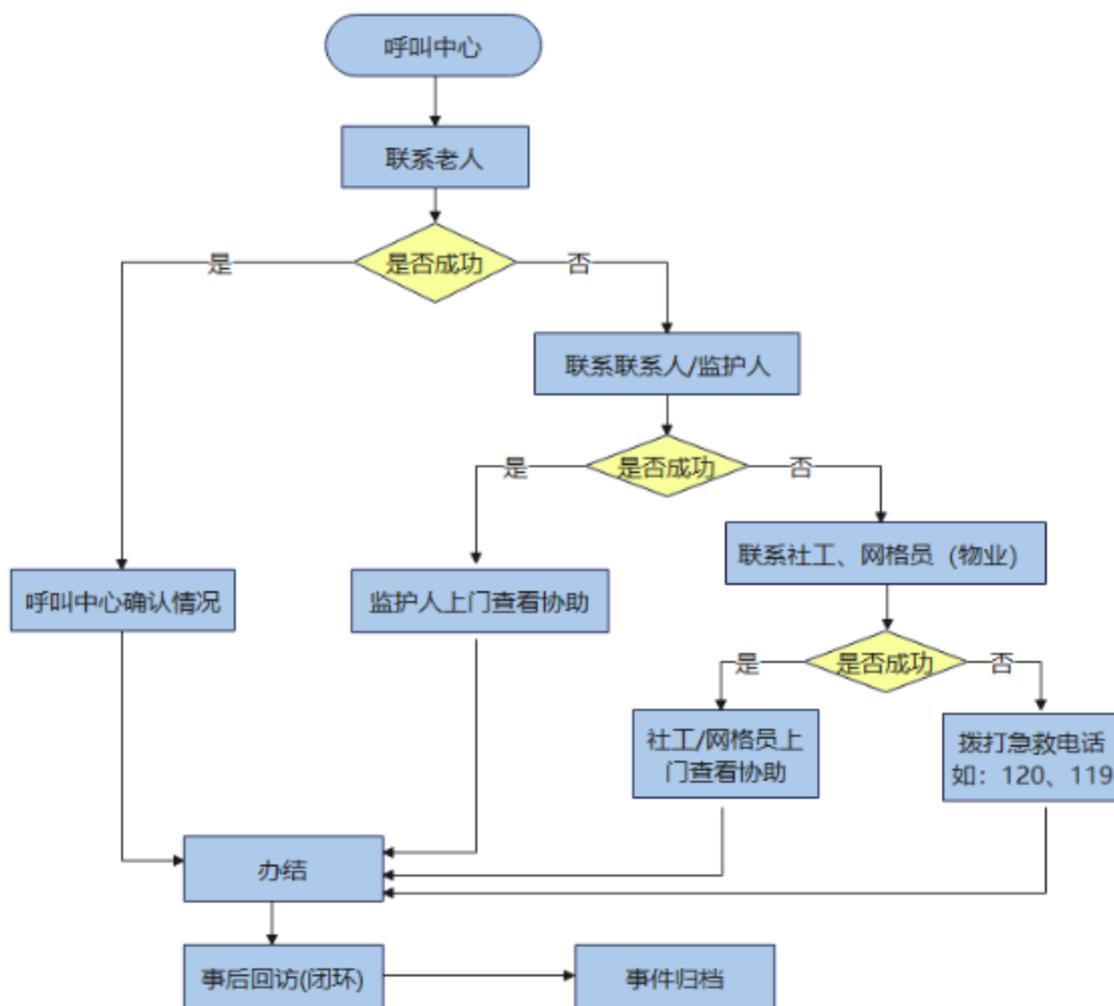
## 滨江区“乐居安养”设备安装验收表

验收时间： 年 月 日

老年人姓名		性 别	
身份证号码		联系方式	
安装地址			
安装单位			
安装人员		联系电 话	
验收内容	产品类型	安装要求	安装位置 数量及 SN 序号
	人体红外感应器	1) 人体红外感应器, 安装距地面 2.2 米以上高度; 在目标探测者容易被探测的位置。 2) 避免安装在空调, 暖气, 冰箱, 烤箱, 灯泡等发热源附近。 3) 避免安装在太阳直射范围内; 窗帘的摆动会产生信号的干扰, 尽量避免该情况的发生。	
	主动求助器	1) 安装在床头柜上方, 以方便老年人卧床状态可实现拉绳求助距离为宜。 2) 安装在卫生间马桶边, 以方便老年人随手按键且万一发生躺地事件可以方便拉绳求助的距离为宜。	
	智能门磁感应器	1) 门上, 主体装在门框上, 磁体装在门上。 2) 窗户上, 主体与磁体分别安装在两扇窗户边沿上。 3) 主体和磁体相互平行, 两边三角标志对准, 间距不大于 15mm。 4) 不防水不建议安装在户外。	
安装验收结论	<input type="radio"/> 合格 <input type="radio"/> 不合格		签名
验收意见	社区经办负责人 签字 (盖章):  年 月 日	街道经办负责人签字 (盖 章):  年 月 日	区民政局经办负责人签 字 (盖章):  年 月 日

## 附件 5

# “乐居安养”服务事件处置流程



## 附件 6

# “乐居安养”装维服务标准化手册

### 一、 总则

1. 以“装维网格化”构建稳定、高效、优质的装维服务管理体系。
2. 装维服务质量管控是面向客户呈现优质服务标准。
3. 本手册编写内容执行标准要求杭州分公司装维服务管理、支撑及一线社区经理。

### 二、 装维体系建设

#### 1. 网格化装维组织：

1.1 网格化管理将服务工作域区按照一定的标准划分成为单元网格，把服务对象、服务资源、服务标准（人、地、物、事、组织）等内容全部纳入其中，实施精细化、信息化、动态化的服务管理。

1.2 实行支局网格化装维的管理体制，在支局配备装维主管，并设若干片区、每一片区设三个班组。片区内实行事前静态、过程动态的装移工单派单或手机滚动派单。

1.3 日常工作通过客调系统将装修两单在支局直接派到责任包区的社区经理，在客户终端服务完毕后及时消单。

1.4 在修障错时服务中采用 A、B 角色轮换等互助方式，按承诺服务的要求安排好责任包区的夜间修障值班。

#### 2. 交付质量管理职责：

1.1 负责本单位内安装、维护、服务质量指标管控，跟踪指标变化趋势，及时发现问题分析原因，采取改进措施并跟踪改进。

1.2 督查本单位内装维服务规范标准执行情况各类工单稽查，根据回访标准落实各类工单回访，稽查退单规范、缓装规范，发现问题进行协调处理，落实改进。

1.3 负责接应本单位内来自各渠道的申告故障处理，分析故障原因，组织协调故障处理，进行过程跟踪，执行闭环操作。

1.4 负责接应本单位内培训和一线支撑需求，通过各类渠道及支撑系统远程支撑协助为

主，疑难个案现场支撑。

1.5 负责发现服务过程中的问题，查找服务过程中各环节人、流程、设备问题整改或向上反映符合实际的建议或意见并跟踪解决进展。

### **三、 装维服务管理标准**

#### **1. 四项服务承诺定义：**

对于“乐居安养”设备的装、移、修推出“无条件受理、48 小时装机、24 小时修障、提供 7×24 小时在线咨询”四项服务承诺。

#### **2. 装维服务六个一规范：**

- 2.1 穿着一双干净的鞋套
- 2.2 佩戴一张统一的胸卡
- 2.3 携带一块整洁的抹布/垫布
- 2.4 建立一份安装及测试档案
- 2.5 登记一份材料清单
- 2.6 清理一次施工现场

#### **3. 施工现场服务六项标准：**

- 3.1 本次服务是否现场开通或修复。
- 3.2 现场服务人员是否穿着统一工作服、入户施工时穿戴鞋套。
- 3.3 服务完毕后是否进行检测，是否告知检测结果。
- 3.4 服务过程中布线走线是否征得同意，施工现场是否清理。
- 3.5 服务过程中是否进行讲解。
- 3.6 本次服务是否告知问题报障渠道。

#### **4. 装维服务时限标准：**

- 4.1 装维服务监督管控以所属区域当日所有装维两单服务时间为准，8:30-17:30 间日常工单分时间段进行监控：

#### 4.2 装维两单接单派单操作时限：

正常工作时间 8:30-17:30 之间的工单：

装移机工单测量施工时限为 1 小时；

修障工单测量施工时限为半小时；

#### 4.3 首次联系时限标准：

装移机工单前台未预约工单在到单后 3 小时内完成预约（或进行预约接触），最长不超过 8 小时（下午 17:30 后到单以次日 8:30 起计时）；

修障工单到达后 2 小时内与客户联系（或与客户进行联系接触）

#### 4.4 不满意工单处理时限要求：

不满意工单自到队列时间起 2 小时内完成与客户联系及二次处理，并反馈结果；

#### 4.5 咨询投诉工单处理时限要求：

涉及装维服务的投诉工单自发起时间 24 小时内处理完毕，并反馈处理结果，越级投诉接单后 24 小时内必须联系客户，48 小时内处理完毕。

### 四、 装维服务工单流程说明

#### 1. 装移机工单流程说明：

1.1 业务受理：工单录入。

1.2 质检核实：受理完成质检发生至下一环节。

1.3 系统数据配置：后端相关系统开通设备数据，平台确保数据激活。

1.4 网格派单：依据网格派单规则派单到人。

1.5 接单后联系客户：及时联系客户完成预约。

1.6 按预约时间上门施工：按客户预约的时间安排好上门施工次序。

1.7 上门前二次联系客户：出班前对当日所有需安装客户进行二次联系。

1.8 上门施工：现场开通。

1.9 拍照回单：安装测试等回单确认。

1.10 材料录入：施工材料录入。

1.11 回访：回单完成后进行 ivr 语音回访，回访完成后送报竣。

1.12 归档：交付归档

## 2. 修障工单流程说明：

- 2.1 故障申告：客户发起故障申告。
- 2.2 故障受理：系统完成是否故障的判断。
- 2.3 派单至客调外线施工：派发故障工单至客调外线施工环节。
- 2.4 派单规则派单到人：按网格化派单规则派单到人。
- 2.5 接单后联系客户：故障工单接单后及时联系客户。
- 2.6 上门服务：按客户要求时间及时上门服务。
- 2.7 现场修复：现场修复故障。
- 2.8 扫码、回单：更换终端或资源的重新拍照后回单报竣。
- 2.9 回访：发起ivr语音回访。
- 2.10 材料录入：使用材料录入系统。
- 2.11 归档：回访满意归档。

## 五、 设备安装要求和标准

### 1. 设备安装调试

#### 1.1 主动求助器（NB版）安装



#### 1. NB卡安装：

滑开设备背盖，有芯片一面朝下，根据卡槽上方锁标志，向右拨动卡槽盖，翻开卡槽盖，

根据卡槽形状放入NB卡。盖上卡槽盖，向左拨动扣紧卡槽盖。

2. 电池：滑开设备背盖，请在设备内插入电池连接头上电后使用。

3. 测试：按键或拉绳后伴随“嘀”一声同时指示灯闪烁红灯，说明设备正常。（请勿连续按键或拉动拉绳）

注：设备电池接通上电激活后，卡片请勿取出在其他设备上使用。

#### 4. 安装位置

##### (1) 床头柜

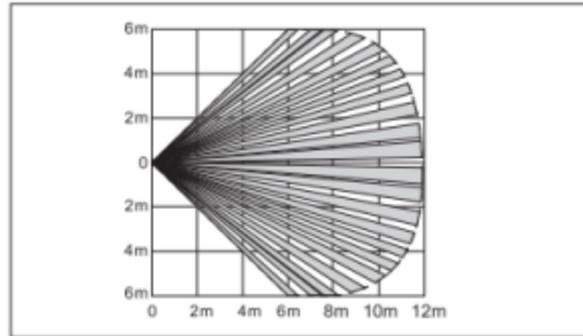
安装在床头柜上方，以方便老年人卧床状态可实现拉绳求助距离为宜。

##### (2) 卫生间

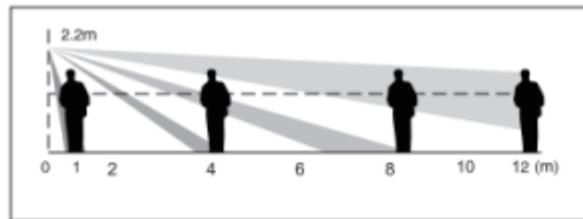
安装在卫生间马桶边，以方便老年人随手按键且万一发生躺地事件可以方便拉绳求助的距离为宜。

## 1.2 人体红外感应器安装





俯视图



侧视图

1. 利用螺丝或者 3M 胶本产品支架安装在合适的位置。

(1) 离地约 2.2 米处；

(2) 根据左边俯视图与侧视图将人体红外感应器安装在目标探测者容易被探测的位置。

2. 因为该人体红外感应器是探测空间红外线的变化。为了避免误报，安装时必须注意以下事项：

(1) 避免安装在空调，暖气，冰箱，烤箱，灯泡等发热源附近。

(2) 避免安装在太阳直射范围内。

(3) 窗帘的摆动会产生信号的干扰。尽量避免该情况的发生

### 1.3 智能门磁感应器安装



## 智能门磁感应器



### 1. NB 卡安装

插卡：缺口朝下，芯片面朝测试键方向，使用工具向下按压；

取卡：使用工具按压卡边缘弹出卡片取卡。

设备如已插卡，无需再进行插卡操作；

说明：

(1) 请在未取下电池隔离纸片或未装电池情况下插卡，电池上电卡片将与门磁激活绑定。

(2) 已上电激活，卡片请勿取出在其他设备上使用。

### 2. 安装位置

(1) 安装在门上时，主体装在门框上，磁体装在门上。

(2) 安装在窗户上时，主体与磁体分别安装在两扇窗户边沿上。

(3) 本产品不防水不建议安装在户外；避免安装在基础不牢固位置，由于安装松动引起误报。

注意：

A. 主体和磁体相互平行，两边三角标志对准，间距不大于 15mm。

B. 门磁闪红灯（属于正常情况，过一会进入正常工作状态不再亮灯），一般以下情况

会出现：

按了门磁上的按钮；

完成装电池操作；

有开关门操作；

网络环境不稳定（自动复网中）。

## 2. 设备交付规范

2.1 根据销售合同约定如期交付设备，运输方式通过顺丰速运、跨越速递、货拉拉，如有特殊需求可提前商议。

2.2 外包装卡通箱标明：货品名、型号、类型、箱号、数量；设备包装盒标明：货品名、型号、类型、含IMEI的二维码

2.3 提供三款设备均为NB设备，燃气报警器为内置卡，拉绳报警器和门窗磁报警器插卡式，出货前均已完成插卡。

2.4 随货将会提供一式两份的货物签收单，需在收到货品并确认无误后签字回传。

2.5 提供每款产品的电子版IMEI码清单，并与实物箱号对应。

## 3. 售后支持

3.1 成立项目专项支持小组保障项目的顺利验收。

3.2 根据需求配合进行产品培训服务。

3.3 提供7\*24小时的技术支持服务，包括问题咨询、故障申报等内容。

## 六、 异常工单管控

### 1. 重复故障升级处理规范：

落实到人，严格执行一次彻底排障能力考核和升级处理制度，2次重复故障必须报支撑岗位核实处理，重复3次以上的考核装维和支撑岗位人员。

## 2. 催装催修处理规范：

2.1 各级装维监控岗位在跟踪处理催装催修工单的过程中应在2小时内将结果详细反馈到调度岗；

2.2 反馈格式的规范要求：填写与客户联系的电话、上门服务人员姓名和联系方式、与客户沟通达成的承诺等。

## 3. 退单管理规范：

3.1 装移机工单退单必须经由录音系统，由服务质量岗审核同意，或有相关记录，并在工单内留下详细备注信息（对退单真实原因进行描述）。

3.2 退单审核及处理流程：

装维经理按实际情况发起退单（有用户签字、录音或相关记录）→服务质量岗回访用户确认或根据录音记录进行审核确认→确认审核，并完成退单或不允许退单处理。

退单审核自装维经理发起退单请求至退单审核确认之间时间段不超过20小时（全程），当日17:30前发起的退单请求当日20:00前完成审核确认。

3.3 装移机退单的操作流程纳入稽查检查，定期对退单工单进行抽样稽查，一旦发现退单未审核或记录不全、退单原因出错、备注不清晰不准确的情况按单件责任考核。

## 4. 改约规范：

4.1 装移机改约一律由用户原因发起，装维联系用户告知，并在录音系统内留下记录，由服务质量岗位审核录音予以确认。

4.2 修障改约由社区经理联系用户发起（请求预约），服务质量岗审核确认（预约），用户不在家、联系不上等情况可以进行无预约时间的改约，客户有明确时间点的必须按客户意愿登记改约时间。

## 5. 投诉处理规范：

5.1 涉及装维的投诉处理时限：8:30-17:30之间的投诉工单必须在2小时内与客户联系，24小时内协调解决投诉问题并在相关系统内回复，回复内容包含与用户联系方式、联系人、

处理情况、达成的共识、客户对投诉处理的感知度以及协调处理人姓名联系方式。

5.2 投诉咨询工单由装维经理处理，服务质量岗跟踪协调并记录处理过程和结果；重大服务投诉由分局客户服务中心上报分局协调处理。

## **6 . 设备抢修处理规范：**

系统级设备故障由平台运营和设备供应商负责实施修复，具体时限要求均参照协议规定执行，抢修期间客户故障、投诉等服务事件均由运营平台负责接应，并核实销障。

## **7 . 待装库管理规范：**

### **7.1 待装库定义：**

待装库是管理设备安装未完成、无数据、无设备号待装等局方资源原因退单进待装环节的工单库。

### **7.2 待装库管理职责：**

各支局和服务质量岗为待装库管理责任单位。

## 附件 7

# “乐居安养”服务套件主要产品参考目录

产品名称	参数规格及功能要求	推荐品牌
智能门磁感应器	<ol style="list-style-type: none"><li>1、支持网络类型：NB-IOT 或 4G</li><li>2、识别开合状态，上报开关门、窗信息</li><li>3、采用干电池或锂电池，续航 1 年及以上</li><li>4、电子防拆，防拆预警</li></ol>	国产品牌
主动求助器	<ol style="list-style-type: none"><li>1、支持多种求助通知模式</li><li>2、工作原理：可通过拉绳和按钮实现求助及求助信息上报</li><li>3、电池续航：3 年及以上</li><li>4、支持网络类型：NB-IOT 或 4G</li><li>5、有自动复位机制，求助完成后自动复位，可重复使用</li></ol>	国产品牌
人体红外感应器	<ol style="list-style-type: none"><li>1、支持网络类型：NB-IOT 或 4G</li><li>2、有无人判断、活动判断</li><li>3、采用干电池或锂电池，续航 1 年及以上</li><li>4、支持统计模式上报，周期性上报所有活动记录</li><li>5、电子防拆，防拆预警</li><li>6、联网指示灯</li></ol>	国产品牌
注：以上商品均应符合国家有关标准。		