附件12

残疾人家庭无障碍改造满意度反馈表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 街镇残联 |  | 日 期 |  |
| 姓 名 |  | 联系电话 |  |
| 残疾证号 |  | 性 别 |  |
| 改造项目 |  |
| 1. 对于此次改造服务整体质量您是否感到满意？

□是的（10分） □还可以（8分） □一般（6分） □较差（4分） □不是（2分）1. 服务人员是否以礼貌、专业、友善的方式和适当的态度提供服务？

□是的（10分） □还可以（8分） □一般（6分） □较差（4分） □不是（2分）1. 测评服务流程是否让您感觉到规范、专业、有序？

□是的（10分） □还可以（8分） □一般（6分） □较差（4分） □不是（2分）1. 在制定方案过程中，服务人员与你是否有沟通？

□是的（10分） □还可以（8分） □一般（6分） □较差（4分） □不是（2分）5、服务人员是否为您和您家人提供改造后的使用指南及使用训练？□非常详细（10分） □比较详细（8分） □一般详细（6分） □不详细（4分） □没有提供指导（2分）6、服务人员是否为您和您家人提供改造后的保养指导及注意事项？□非常详细（10分） □比较详细（8分） □一般详细（6分） □不详细（4分） □没有提供指导（2分）7、经过改造之后，日常生活中你是否感到方便？□非常方便（10分） □比较方便（8分） □一般（6分） □偶尔不方便（4分）□非常不方便（2分）8、对于改造方案中所使用的设备，是否感到满意？□是的（10分） □还可以（8分） □一般（6分） □较差（4分） □不是（2分）9、综合考虑各个方面，改造后使您对生活的满意程度有多少改变？□有很大程度提高（10分） □一般程度提高（8分） □仅有一点提高（6分）□根本没有改变（4分） □变得更糟（2分）1. 在回访过程中遇到的问题，是否得到解决？

□是的（10分） □还可以（8分） □一般（6分） □较差（4分） □不是（2分） |
| 总分： 分 残疾人（监护人）签名：工作人员签名： |