

遂宁国润川美自来水有限公司

遂国润川美〔2023〕44号

业务办理二次回访制度

为全面了解客户供水服务需求，规范优化用水手续办理流程，提升供水服务质量，不断提高客户满意度，特制订本制度。

一、适用范围

- 1.客户用水手续办理结束后；
- 2.客户报修、投诉(自来水公司 0825-5895019、0825-5895018、12345 政务服务热线转办件等上级部门转办的投诉件)后；
- 3.大客户、特殊客户、潜在客户定期回访。

二、职责权限

- 1.营销客服部是客户回访的管理部门，负责客户用水手续办理结束后的回访；客户报修、投诉派单后的首次回访处结后的回访，并做好回访记录。
- 2.客户经理负责辖区内的大客户、特殊客户和潜在客户的回访，并做好回访记录。

三、回访内容及要求

- 1.客户用水报装手续办理结束后的回访

（1）用水手续办理结束后，办公室业务人员 2 个工作日内对通水时间、进度控制、工程质量、文明施工和服务态度五个方面进行电话回访。

（2）对客户提出的意见建议及时反馈相关部门负责人；对涉及优化业务流程、完善规章制度等企业管理内容的，提交公司研究讨论，建立健全公司层面的制度规定，提升服务规范。

（3）对客户提出的意见，已制定整改措施、完成整改任务的，要及时进行二次回访，告知客户问题的整改进度和整改结果；对短期内无法完成整改的，要通过二次回访，向客户做出说明。

2.客户报修、投诉的回访

（1）对 12345 政务服务热线、上级部门转办件、“微信公众号”等热线派单的报修、投诉件，热线员派单 1 小时内对客户进行回访，对责任部门是否与客户联系、是否到达现场等情况进行了解。

（2）责任部门在处结报修、投诉后热线员在 2 小时内二次回访客户，了解客户对服务过程和服务结果的满意度。

（3）二次回访中，客户反映的合理诉求未彻底解决导致对处理结果不满意的，热线员根据实际情况再次转办责任部门处理，同时汇报公司分管领导进行督办，热线员在 2 小时内对客户进行三次回访。如客户提出的诉求超出政策规定范围的，责任部门要认真做好解释说明工作，并征得客户的理解。

（4）在回访中，客户对服务态度不满意的，热线员将同时汇报责任部门、公司分管领导，按照规定启动责任追究程序，同时按照绩效考核办法扣罚责任部门或直接责任人当月绩效工资

3.对大客户、特殊客户及潜在客户的回访

(1) 公司每季度至少对大客户、特殊客户及潜在客户回访一次。

(2) 回访可通过面对面交流、电话沟通等方式进行。面谈要提前征得客户同意。

(3) 回访内容主要包括：征集用水需求、服务需求；解答用水疑问，解决用水难题；宣传供水法规、政策；征求客户意见建议等。

(4) 每季度将回访情况形成报告，与回访客户信息同时报办公室。

(5) 办公室在收到回访报告后的5个工作日内对部分回访客户进行二次回访，确认公司回访工作质量以及服务评价。

遂宁国润川美自来水有限公司

2023年7月28日



