

遂宁国润川美自来水有限公司

遂国润川美〔2022〕11号

遂宁国润川美自来水有限公司 “一对一”服务制度

一、目的

建立客户服务专员制度，面向区域内有使用我司自来水和有用水需求的工业企业推行一对一服务模式，打造以“保姆式”“零跑腿”为标志的供水服务新优势，逐步构建覆盖全公司、上下贯通、职责明确、精准高效的客户服务体系。

二、组织架构

客户服务专员是按照一对一服务标准，为使用我司自来水和有用水需求的工业企业配备专属服务工作人员。主要由经营部负责人、抄表组长组成，每人划分服务企业实行一对一服务。

三、服务流程

服务专员应熟悉供水各类政策措施、工艺流程标准，在政策解读需求落实、客户关怀等方面，为客户提供个性化、精准化服务，确保各类客户应享有的政策和服务落实到位。各服务专员应按照“主动联系、上门服务”“专员接待、快速办理”“集中反馈、统一建档”

的方式，为用户提供全方位、全过程服务。服务专员负责帮助用户直接向公司其他部门负责人提出反馈需求，部门负责人在规定或承诺时限内为用户协调办理完成。服务专员应及时向公司领导报告本月度客户服务情况，并季度向公司总经理备案。

四、奖惩

客户服务专员实行动态管理，经营部负责人统筹管理，每月按照经营部绩效考核表进行考核。每年评选一批工作成绩好、评价好的客户服务专员进行通报表彰。对服务工作不到位的，造成不良影响的服务专员，由公司进行严肃处理。

遂宁国润川美自来水有限公司

2022年7月19日

