

遂宁国润川美自来水有限公司

遂国润川美〔2023〕50号

投诉管理及回访制度

遂宁国润川美自来水有限公司投诉管理制度，目的为迅速处理、管理客户投诉，维护公司信誉，改善服务质量、提升服务水平，特制订本制度。

一、范围

本制度主要适用于本公司在经营活动中各种投诉件的处理，包括：

- （一）供水质量有关的投诉；
- （二）服务质量有关的投诉；
- （三）客户提出的各类提案、建议、批评与意见；
- （四）建立并落实来信、来电、来人“三来”均妥善处理的方式。

二、接件方式

来件范围：“12345”热线、电话、微信公众号、市民登门、

市长信箱等方式接受投诉件，由营销客服部确定投诉案件是否受理、确定具体的受理部门和受理负责人以及责任归属的判定；协助有关部门进行关于客户投诉的调查、投诉发生原因的分析；改善对策并进行检查、督促；相关责任部门负责处理客户投诉案件的调查，处理方式、改善对策的拟定及具体实施。

三、工作流程

（一）营销客服部根据来信来电内容进行分类登记，按照“分级负责，分工归口”的原则，确定客户投诉的类别、确定具体的受理部门和受理负责人，下达《投诉处理反馈单》，责成有关部门具体办理解决。

（二）各部门接到相关投诉件时应针对客户投诉内容，参照客户投诉要求详细调查情况，并拟定处理对策、提出解决投诉的具体方案，耐心倾听来电、来信、来人的咨询进行仔细解答，以书面形式详细记录，内容应包括投诉人、投诉地址、投诉时间、投诉对象、投诉内容及投诉要求等并统一编号。对情绪激动的来访者，要做好冷静的疏通安抚工作，避免不良后果的发生。如果投诉不能成立，即可以婉转的方式答复客户，取得客户的谅解，消除误会。如果投诉成立，安抚客户并承诺投诉答复时间。

（三）对于客户投诉问题，公司领导及主管负责人应予以高度重视，应对投诉处理方案一一过目，及时做出批示，根据实际

情况，采取一切可能的措施，挽回已经出现的损失。投诉解决办法经主管负责人同意后，应迅速地回复通知客户。

（四）营销客服部应对所有投诉记录进行统计、分类管理，每月进行一次投诉汇总分析，每月进行一次投诉统计报告上报公司及综合行政部存档。

（五）如遇紧急情况，可先行处理，再补办记录。

四、相关责任人员处分及处罚

依照投诉所造成的损失大小，对造成顾客投诉的直接责任者和部门经理和对造成顾客投诉得不到顺利圆满解决的直接责任者和部门经理按有关规定进行绩效奖金罚扣。

五、总结评价与二次回访

对投诉处理过程进行总结与综合评价，吸取经验教训，提出改进对策并制定相应措施，与用户取得联系实现二次回访制。不断完善企业的经营管理和业务运作，杜绝类似事件再次发生，以提高客户服务质量和服务水平，降低用户投诉率。

遂宁国润川美自来水有限公司

2023年8月8日



