



制度编码：CRCHY-KF-DT-003

# 河源华润燃气有限公司 客户投诉管理规定

河源华润燃气有限公司

2023 年

## 目 录

第一章 目的 .....	1
第二章 适用范围 .....	1
第三章 术语 .....	1
第四章 投诉界定 .....	1
第五章 职责 .....	1
第六章 操作规范 .....	2
第七章 投诉处理时间及考评 .....	3
第八章 资料管理 .....	3
第九章 附件 .....	3
第十章 附则 .....	5

## 第一章 目的

为了树立公司良好的业务形象，力求迅速圆满的处理客户投诉案件，并对客户投诉进行规范化管理，促进质量改善与售后服务，制定本办法。

## 第二章 适用范围

**第一条** 本管理规定明确规定了客户投诉管理等内容。

**第二条** 本管理规定适用于公司各单位。

## 第三章 术语

**客户投诉：**是指客户书面或口头等其他形式表达的对公司的抱怨与不满。

客户投诉可能涉及到产品/服务质量、安全性、收费、员工技术和服务态度、行为不当等等。

## 第四章 投诉界定

被归为投诉的事件，不应是客户担心或主观预料会发生的情形；

被归为投诉的事件，均需有实质性的证据，而不应是客户感到困惑、怀疑提出的没有证据的事件，如果是这样，可将这些事件先归类为“无根据”事件，待查明后，再以实际情况归类为“投诉”或“关注”。

## 第五章 职责

(一) 市场客服部客服中心负责收集、记录客户投诉信息，并反馈给投诉联络人。

(二) 具体责任部门负责调查分析原因，跟进解决及落实改善，并征询客户意见及回复等。

(三) 客户投诉联络人负责监督投诉处理过程，并定期小结、分析、检讨等。

(四) 营业厅：河源市高新区高新一路 80 号 河源华润燃气有限公司客户服务中心。

(五) 投诉热线：0762-3601550。

(六) 监督热线：0762-3602981。

## 第六章 操作规范

### 要点：

用心聆听，排解愤怒；诚恳道歉，稳定事态；仔细询问，详细记录；调查问题，分析原因；快速反应，解决问题；检讨结果，不断提高。

### 忌点：

怠慢客户；缺乏专业知识；急于为自己开脱；缺乏耐心，急于打发客户；允诺客户自己做不到的事；能一次解决的问题没解决而造成的二次投诉。

## 第七章 投诉处理时间及考评

时间：2个工作日内答复客户投诉意见处理情况。

考评：每年将定期对客户投诉处理情况进行考评，考评由市场客服部统一组织。

## 第八章 资料管理

投诉联络人处理完相关资料后将其移交给市场客服部统一管理、归档。

## 第九章 附件

附件 1：河源华润燃气客户投诉记录表及投诉处理流程

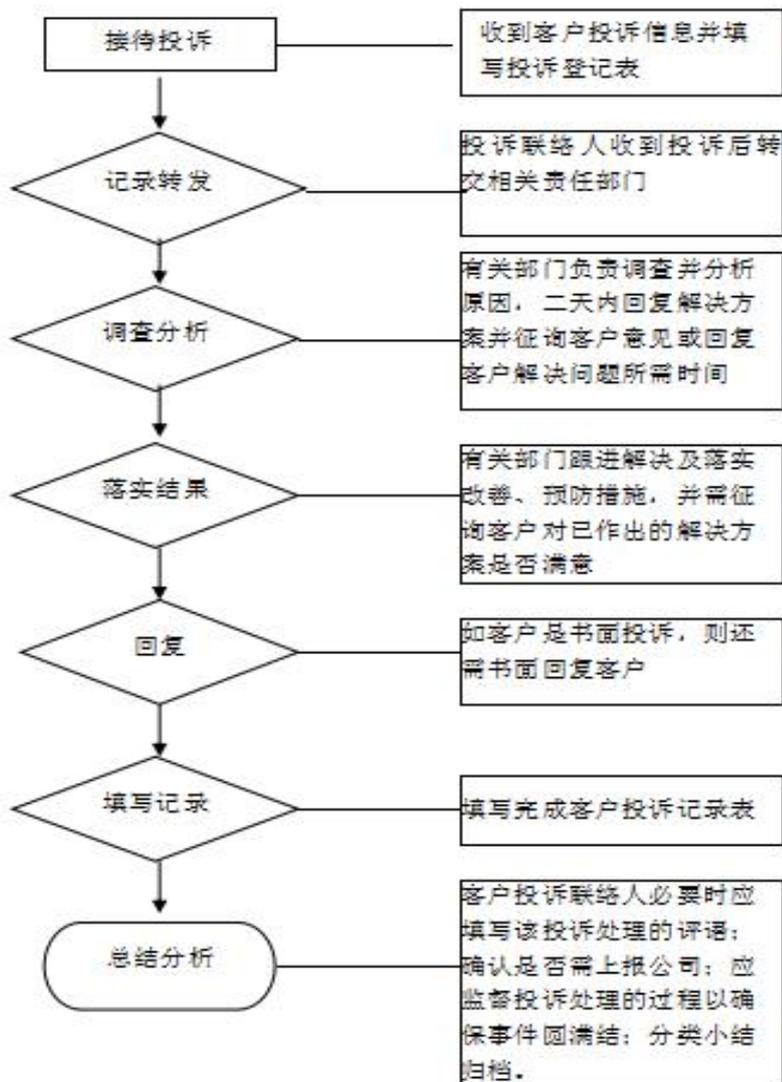


## 河源华润燃气客户投诉记录表

编号：

收到投诉日期时间：		记录人：	
客户姓名：		客户电话：	
客户地址：			
投诉内容：			
转交部门：		签收人：	
问题解决的过程及结果：			
填写人：			
回复客户的日期时间：		回复人：	
客户建议：			
客户最终满意：（是/否）		事件完结：（是/否）	
注：处理完毕转回市场客服部			

### 附件 1：客户投诉处理流程



## 第十章 附则

本管理规定由市场客服部起草并负责解释和修订。