



中国燃气控股有  
限公司企业标准

YFZR-KF-003-2021 (V1.04)

# 云浮中燃客服服务部信息中心投诉 管理规定

2021-05-20 发布

2021-05-20 实施

# 目 录

第一章、	总则.....	3
第一条、	目的.....	3
第二条、	投诉的定义.....	3
第三条、	管理原则.....	3
第四条、	适用范围.....	3
第二章、	工作职责.....	4
第五条、	公司信息中心分管领导工作职责.....	4
第六条、	呼叫中心/服务热线工作职责.....	4
第三章、	工作流程.....	5
第七条、	投诉处理工作流程.....	5
第八条、	投诉申诉流程.....	错误！未定义书签。
第四章、	投诉分类.....	6
第九条、	投诉的分类.....	6
第十条、	受理的投诉级别认定.....	6
第十一条、	客户的正当投诉范围：.....	6
第五章、	投诉处理规定.....	1
第十二条、	投诉处理的重要性.....	1
第十三条、	投诉管理要求.....	1
第十四条、	投诉受理.....	1
第十五条、	投诉处理.....	2
第十六条、	跟踪回访阶段.....	3
第六章、	投诉处理时限要求.....	3
第十七条、	中国燃气投诉处理时限要求.....	3
第七章、	申诉管理.....	4
第十八条、	申诉管理.....	4
第八章、	投诉信息管理.....	4
第十九条、	投诉信息管理.....	4
第九章、	奖惩规定.....	5
第二十条、	投诉管理结果应用.....	5
第二十一条、	处罚规定.....	5

## 第一章、 总则

### 第一条、 目的

为加强客户投诉管理，保障投诉渠道通畅，规范投诉处理流程，有效发挥客户投诉的监督作用，推进服务方式持续改进与服务水平提升，使投诉事件能及时、公正、合理解决，特制定本管理规定。

本管理规定阐述了投诉的定义、产生的原因、处理流程和注意事项等。

#### 投诉的定义

1、投诉就是外部客户对所提供的产品、营销、服务、价格等因素产生不满或报怨，要求公司负责处理的行为，通常需要跟进调查以了解事件真相。

2、被归入投诉类别的事件，涉及的问题必须是已发生或正在发生。

### 第二条、管理原则

1、“三不放过”：投诉原因没查清不放过；投诉责任人没处理不放过；没有制定实施有效整改和预防措施不放过。

2、“迅速周到”：涉及到相关部门的投诉，应对客户投诉事件迅速做出反应，杜绝拖延时间、推卸责任，被投诉部门应尽力防范类似问题再度发生。

3、“观念统一”：各级员工都必须树立正确的投诉处理观念，站在公司利益角度上，以谦恭礼貌、主动负责的态度面对客户投诉。

4、“渠道畅通”：为方便客户投诉，必须在所辖客服中心营业网点及与客户接触的表单上统一公布公司的客服热线电话，不得蓄意阻挠或妨碍客户进行投诉。

### 第三条、适用范围

适用于云浮中燃所有渠道的投诉。

## 第二章、 工作职责

### 第四条、信息中心分管领导工作职责

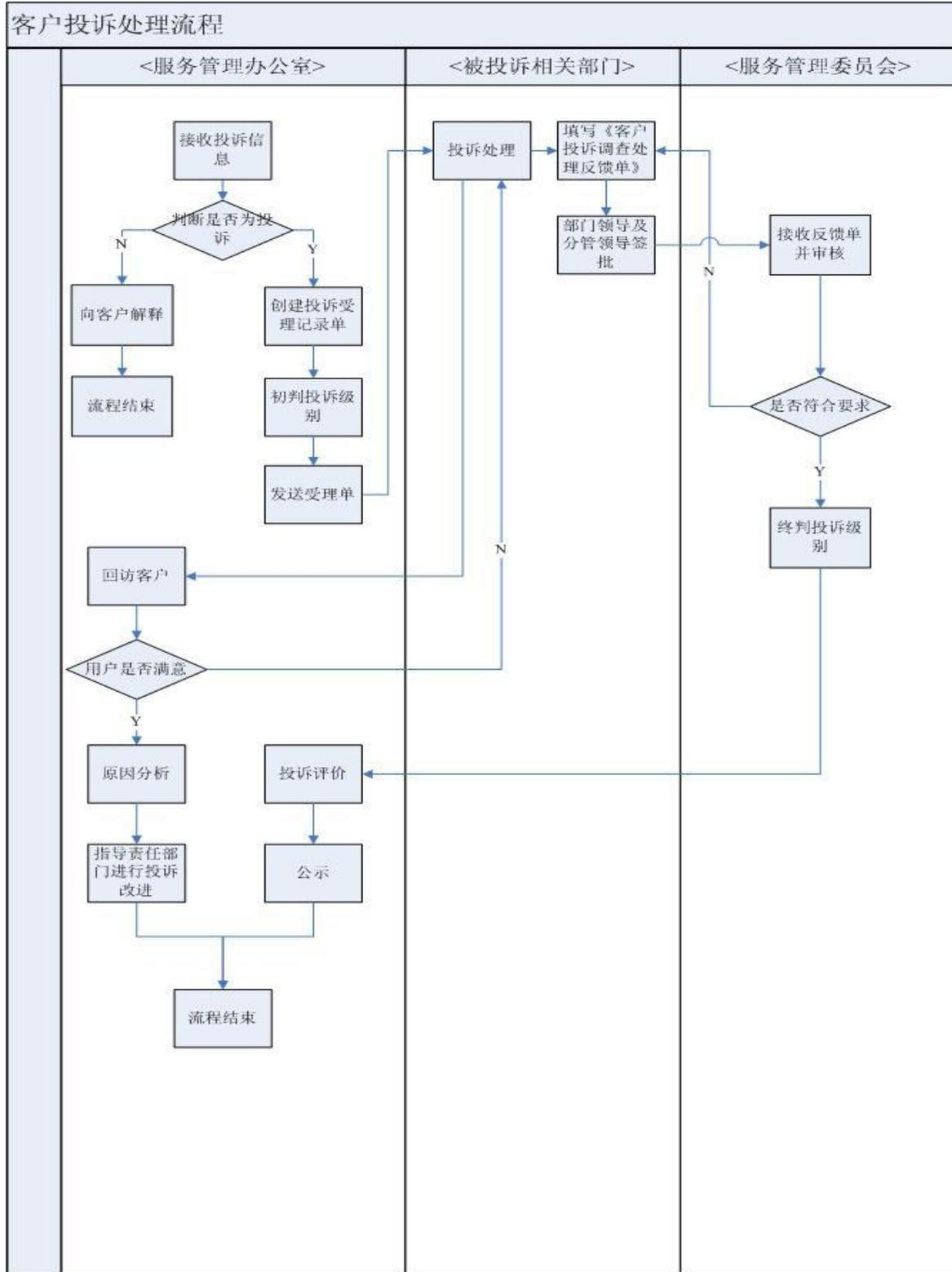
- 1、审核批准公司客户投诉相关管理制度及标准；
- 2、为公司投诉管理工作提供资源支持；
- 3、提起公司投诉申诉；
- 4、负责确定引起地方性媒体关注的较重大投诉对外发言人，并审核对外答复口径。

### 第五条、呼叫中心/服务热线工作职责

- 1、设置和管理投诉渠道，确保投诉渠道方便畅通；
- 2、负责对员工进行投诉管理相关制度的宣贯和培训；
- 3、建立投诉事件档案；
- 4、负责投诉受理、问题处理、跟踪回访、投诉信息上报以及服务改进的组织与跟踪，对责任事件须提出对相关责任部门及责任人处理意见；
- 5、负责对各部门投诉情况提出评价考核意见；
- 6、对公司可能出现客户投诉的因素进行事先控制，对投诉前的征兆提出警示及预防建议，并跟踪执行；

### 第三章、 工作流程

#### 第六条、 投诉处理工作流程



1、呼叫中心受理投诉后立即填写《客户投诉受理记录单》（见附件2），对客户投

诉信息进行详细、完整的记录，依据投诉内容初步判定投诉级别，并按照要求执行相应处理流程。

2、信息中心接到的《客户投诉受理记录单》后，应按处理时限要求调查了解有关细节，及时联系客户，核实投诉情况，并依据有关规定进行处理。

## 第四章、投诉分类

### 第七条、投诉的分类

- 1、投诉的来源包括来电、来信、来访或公共媒体曝光等。
- 2、根据投诉内容对企业社会形象的影响程度，将投诉分为五个级别(详见附表 1)。

### 第八条、受理的投诉级别认定

根据对投诉内容和调查处理情况的认定结果。

### 第十一条、客户的正当投诉范围：

- 1、服务态度和服务质量满意度达不到客户要求；
- 2、工作效率满意度差及服务承诺难以及时兑现；
- 3、公司生产经营影响居民正常生活；
- 4、施工过程中的纠纷协商问题；
- 5、产品在质量上有明显缺陷；
- 6、产品规格、等级、数量等与合同规定或与货物清单不符；
- 7、产品技术规格超过允许误差范围；
- 8、产品在运输途中或因包装不良造成的损坏；
- 9、安全防范措施不到位；
- 10、存在的其它质量问题或违反合同问题。

## 11、属以下情况的投诉自动上调一级：

11.1 被 VIP 客户（对公司服务要求非常高，对公司服务形象和评价影响重大的客户，如区、市政府机关核心领导、客户服务主管职能部门领导、社会监督员、政府官员、新闻媒体以及日用气量在 1000 立方以上的大型工、商业用户）投诉；

11.2 被消协、政府热线等社会监督机构受理或通报的；

11.3 被电视、报纸、社会公用网站等媒体曝光的；

11.4 因公司处理不当被升级投诉到集团的投诉。

12、涉及多个问题的投诉定级执行就高原则。

13、呼叫中心/客服热线具有投诉级别判定初审权。

14、公司客服服务部分管领导具有公司层面所有客户投诉的级别判定权。

15、总部增值服务事业部转办的投诉级别认定

1) 按照投诉管理指引进行投诉级别认定；

2) 总部增值服务事业部具有所有客户投诉的级别判定权。

附表1：客户投诉分级表

分类	一级	二级	三级	四级	五级
及时性	1. 因业务办理超过承诺时间而造成安全事故或财产损失； 2. 系统出现问题解决不及时造成客户财产损失。	1. 对于怀疑漏气报修、紧急抢修、工商户设备设施报修等业务办理超过承诺时间； 2. 因延误或处理不当造成的重复升级投诉； 3. 工程现场及土方恢复不及时。	1. 除二级投诉标准中界定内容外的业务实现超过承诺时间； 2. 投诉问题回复、处理超过承诺时间； 3. 服务热线接通不及时； 4. 业务咨询回复不及时。	因相关报批手续延误或特殊天气情况因素导致的及时性问题。	1. 因自然灾害（如地震、台风、洪水、暴雨、冰雪等）、政府行为、社会异常事件等不可抗力因素导致的客户投诉； 2. 因客户误解导致投诉发生； 3. 投诉问题发生经调查核实属于客户方过错或责任； 4. 客户期望值过高； 5. 客户因非正常业务需求未得到满足而投诉； 6. 客户要求与国家、地方、行业法律法规相悖； 7. 客户投诉信息失真。
方便性	1. 在服务过程中要挟、刁难客户，提出不合理条件或故意借口拖延，给客户制造麻烦； 2. 要求客户提供劳力、运输工具及其它方便。	1. 业务流程和业务办理手续过于繁琐，引起客户不满； 2. 第三方服务网点服务规范问题造成客户不满。	1. 业务流程不清晰、告知不准确； 2. 交费方式或地点不便； 3. 营业时间不合理； 4. 业务办理手续不便捷； 5. 第三方服务网点服务质量问题造成客户不满； 6. 系统出现问题解决不及时造成客户等待时间长、空间移动次数多。 7. 客户信息维护不及时、信息流转出现问题； 8. 抄表周期、时间不当或抄表不准确； 9. 投诉渠道不畅通，不公示或刻意隐瞒投诉电话。	服务渠道信息宣传不到位。	
专业性	1. 因服务不当造成客户财产损失达1000元以上； 2. 在服务过程中以辱骂殴打等暴力方式对待客户； 3. 在公司规定的各种收费标准外，擅自向客户收取其他费用； 4. 以“气”谋私，利用工作之便谋取私利，索取或非法收受客户财物。	1. 服务过程中态度、语言或行为粗暴； 2. 对工商户的停气提前告知不到位、恢复供气不及时造成经济损失； 3. 管、表、阀门的安装位置不合理、不规范造成财产损失。	1. 服务过程中态度不端正或服务主动性差； 2. 停气提前告知不到位、恢复供气不及时。 3. 工程设计不合理； 4. 工程施工质量存在问题； 5. 自上次服务完成时起30个自然日内因同一问题重复维修； 6. 咨询回复不明确、不准确或业务办理不符合规范要求； 7. 营业环境或办公场所内外环境不符合中国燃气配置要求、卫生状况差； 8. 营销活动不合理； 9. 人员未培训或培训不合格即上岗； 10. 工作效率低造成客户等待时间长； 11. 服务费用不合理、测算有偏差； 12. 操作、着装、礼仪、语言等不符合《中国燃气项目公司客服人员服务规范》；	管、表、阀门的安装位置在规范允许范围内未满足客户个性化需求。	

			13. 维修人员维修后未告知使用建议或针对现存隐患提出整改意见或指引等; 14. 回访不及时或因回访操作方式不当造成客户不满; 15. 收费标准告知不准确、不清晰。		
<b>安全性</b>	因产品质量、工程质量或未履行安全告知职责造成安全事故、人身伤害或财产损失。	客户曾明确反映户外立管安装存在安全隐患后未采取措施造成人身伤害或财产损失。	1. 客户曾明确反映户外立管安装存在安全隐患后未采取措施或措施不当造成投诉; 2. 未按承诺周期安检、安检不专业、安全知识宣传不到位。	因户外立管安装造成安全隐患。	
<b>产品质量</b>	因向客户提供的燃气、燃气具、计量工具等存在质量问题造成人身伤害。	因向客户提供的燃气、燃气具、计量工具等存在质量问题造成客户财产损失。	因向客户提供的燃气、燃气具、计量工具等存在质量问题,未得到有效解决。	客户质疑对其提供的燃气、燃气具、计量工具等存在质量问题。	

## 第五章、 投诉处理规定

### 第十二条、投诉处理的重要性

- 1、客户关系管理的重要一环；
- 2、正面看待客户的投诉，对提升服务质量具有建设性的影响；
- 3、了解客户需求的转变；
- 4、改善服务，更贴近客户的需求。

### 第十三条、投诉管理要求

- 1、呼叫中心/服务热线负责投诉管理工作，并负责与当地相关政府部门、社会机构、新闻媒体等就投诉问题进行接口。
- 2、 制定客户投诉管理流程，并制定相应的投诉处理业务流程，确保投诉问题得到及时妥善处理。

### 第十四条、投诉受理

- 1、客户进行投诉时，与之接触的第一位员工即为首问、首办责任人。
- 2、首问、首办责任人对所有来电、来信、来访（无论是否属于本岗位范围的事情）的人员，都必须热情礼貌，文明用语，耐心解答问询，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理时间，并及时生成投诉受理单。

3、呼叫中心接到投诉受理单后，应立即对客户投诉信息进行详细、完整的记录，依据投诉内容初步判定投诉级别，并按照要求执行相应处理流程。

## 第十五条、投诉处理

- 1、接到的《客户投诉受理单》后，应按处理时限要求调查了解有关细节，及时联系客户核实投诉情况，并依据有关规定进行处理。
- 2、呼叫中心受理的投诉在批转至信息中心主管，主管负责督促热线人员在时限要求内及时调查处理并填写反馈单。
- 3、大客户用户投诉由信息中心主管亲自督办，确保投诉得到及时有效解决。
- 8、呼叫中心接总部转办的投诉处理流程
  - (1) 接总部增值服务事业部转办投诉后，立即展开调查，于接收转办后的1个自然日内将投诉调查基本情况反馈总部。
  - (2) 公司各部门须指定专人全力配合呼叫中心开展调查。
  - (3) 调查结束后，呼叫中心于3个自然日内以电子邮件形式向客服服务部分管领导反馈处理情况（未处理完成的，需反馈解决方案）。
  - (4) 呼叫中心在接总部投诉定级反馈后，1个自然日将反馈结果报客服服务部分管领导，客服服务部分管领导1个自然日内判定是否申诉。
  - (5) 四级及四级以上投诉，公司应在公司内部进行公示，呼叫中心负责组织公司内部进行投诉反思。

## 第十六条、跟踪回访阶段

- 1、所有已处理的客户投诉必须进行回访。呼叫中心代表负责在收到反馈结果后1个工作日内进行电话回访。对于前期仅反馈解决方案的，须在向客户承诺办结时限后1个工作日内进行第二次电话回访。
- 2、相关部门受理的所有客户投诉必须在办结后1个工作日内进行电话或上门回访。
- 3、一级投诉须由公司相关领导进行电话回访或上门拜访；
- 4、投诉管理部门应结合服务检查，定期对客户投诉进行归纳整理和分析研究。

## 第六章、 投诉处理时限要求

### 第十七条、投诉处理时限要求

投诉类别	处理方式	时限要求
一级投诉	投诉受理及处理	第一时间现场受理, 立即处理
其他级别投诉	响应客户投诉	1 个自然日内
	事实清楚无需调查取证的投诉办结	2 个自然日内
	需调查取证或需相关部门配合解决的投诉办结	3 个自然日内
注明：客户投诉如遇外界因素影响确实无法在规定期限内办结的，应在受理后 3 个自然日内提出解决方案并给予明确答复。		

## 第七章、 申诉管理

### 第十八条、 申诉管理

- 1、呼叫中心根据总部增值服务事业部投诉定级反馈以及投诉事件内容判断是否需要提出申诉，报公司客服服务部分管领导确认；
- 2、信息中心分管领导一个自然日内组织相关人员开会讨论，确认是否提出申诉；
- 3、一旦确定申诉，信息中心分管领导负责在一个自然日内完成《客户投诉申诉单》的填写，并报公司总经理审批；需在投诉结果公示3个自然日内报区域分管领导审批完成《投诉申诉单》；
- 4、公司分管经管层负责组织相关部门及人员按照集团或区域管理中心的要求收集投诉申诉的相关材料，全力配合完成二次调查。

## 第八章、 投诉信息管理

### 第十九条、 投诉信息管理

- 1、信息记录与统计。信息中心必须建立投诉信息管理台帐，及时全面记录投诉受理、接收、转发、处理等相关信息，并形成月度投诉分析统计表。
- 2、投诉档案管理。投诉事件档案内容包括从投诉受理到办结过程中所有的相关材料及公司针对投诉采取的整改措施方案等。一般性投诉档案的查阅，须经投诉管理部门主管审批。重大投诉档案的查阅，须经公司投诉管理部门分管领导审批。
- 3、制定改善和防范的措施。

## 第九章、 奖惩规定

### 第二十条、 投诉管理结果应用

作为服务管理的重要手段，客户投诉管理结果主要应用于管理考核及服务改进两个方面。

#### 1、服务改进

投诉处理完毕后，组织本部门及人员分析产生的根本原因，挖掘潜在隐患，制定纠正和预防措施，开展服务改进工作，以防止类似投诉问题的再次发生。

2、投诉管理结果直接应用于公司对部门的考核，考核为月度考核和年度考核。

### 第二十一条、 处罚

1、对于投诉处理中延误投诉信息传递，或投诉调查处理人员不按投诉考核标准快速开展工作，导致投诉处理延误或造成不良影响的，给予相关责任人通报批评、记过或记大过处罚。

2、在投诉处理过程中，因未能按承诺时间处理完毕投诉事件，或处理方式、处理结果不当而导致客户不满引起投诉升级的，给予相关责任人警告及以上处罚。

3、对于投诉调查处理过程中，发现相关部门存有虚报瞒报投诉相关信息以及不配合开展调查的，每发现一起扣减部门当月月度考核3分，并对相关责任人处以记过以上处罚。

4、对造成重大投诉的公司，将对总经理、客服服务部分管领导及相关责任部门分管领导绩效予以扣分处罚，并视情节轻重给予相关责

任人通报批评、记过或记大过、降级降职、调离岗位、开除等处罚。

5、对连续造成一般投诉数量大于或等于3起的员工给予通报批评，同时追究公司相关管理岗位和监督岗位的责任，视情节轻重给予记过以上处罚。

云浮中燃客服服务部