服务价格投诉管理办法

为规范本行的服务价格收费行为，建立规范的客户服务价格投诉处理程序，形成有效的投诉管理机制，根据银监会和国家发改委联合下发的《商业银行服务价格管理办法》以及其他规定，~~特~~制定本办法。

**一、处理服务价格投诉的基本原则**

以相关规章制度为依据，遵循实事求是、公平合理的原则，认真解决客户提出的问题，协调银行与客户之间的关系，处理和解决客户在服务价格收费过程中所产生的矛盾，优化服务价格管理，维护本行信誉和形象,促进业务平稳发展。

**二、处理服务价格投诉的基本程序**

服务价格投诉方式一般分为电话投诉、信件投诉、上门投诉、网络投诉、媒体投诉、留言投诉和上级部门转来投诉等。

(一)接到客户投诉时，要耐心听取、认真记录，及时报告。各支行、营业部在接到客户关于服务价格投诉后，应做好承办记录，了解投诉性质，分清责任，能当场解决的问题可直接答复客户，需进一步核查或转相关单位或部门处理的，应及时填写《客户投诉处理单》，转到计划财务部办理。

(二)接到《客户投诉处理单》后，计划财务部应认真调查核实投诉内容，对照价格政策进行回复。对于不能立即回复的，要告知客户处理进度。在回复客户之前，应先将拟回复内容向受理投诉部门做出解释；处理结束后，将《客户投诉处理单》反馈给受理部门。

(三)对于影响或可能影响本行形象和声誉的重大投诉，由计划财务部上报总行行长室后再作处理。

**三、处理投诉人员的基本素质与要求**

(一)基本素质

1.具有高度的工作责任心和严谨务实的工作作风。

2.具有良好的语言沟通能力，能够为客户提供耐心、细致、周到的服务。

3.具有良好的个人心理素质修养和较强的综合协调能力，对突发事件有较强的应变能力，有敏捷的反应能力和应对投诉情况的处理技巧。

(二)基本要求

1.了解各项服务价格收费标准以及所对应的业务。

2.对每一起服务价格投诉都必须要认真做好记录，并及时进行归纳和整理。

3.客观、真实地调查服务价格投诉情况，避免偏听偏信，做到事事有回音、件件有着落。

4.办结时限在一般情况下，要求5个工作日完成，特殊复杂情况不得超过10个工作日。

5.服务价格投诉涉及新问题的，要迅速反馈给计划财务部。

6.计划财务部每季对服务价格投诉情况进行综合分析，定期统计分析投诉案例，向本行领导汇报投诉情况，及时提出工作改进意见和建议。

**四、服务价格投诉的管理要求**

（一）强化组织领导。本行明确一名领导分管服务价格投诉工作，计划财务部为牵头部门，各营业机构、部门、团队负责人为第一责任人。

（二）强化建档管理。服务价格投诉档案按年度进行整理和保管。

（三）强化分析总结。各单位要建立服务价格投诉的统计、分析制度，将客户在某一时间或某一阶段反映较多的同一类问题，及时反馈到计划财务部；注意归纳分析服务价格投诉多且带有普遍性的问题，按投诉内容进行分类，填写客户投诉处理工作统计表。

各单位每半年要对服务价格投诉处理工作进行一次书面总结，内容包括服务价格投诉数量、投诉方式及内容、处理结果、整改措施及建议等多个方面，书面总结分别报送本行分管服务价格投诉工作领导和监管部门。

**五、本办法由本行计划财务部负责解释和修订。**

**六、本办法自发文之日起施行。**