**信息技术服务管理**

**体系文件**

**客户投诉处理指南**

**ZRXX-20000-BR-G-02**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 实施日期 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **朱峰**  **2017-11-15** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **朱峰**  **2017-12-13** | **李南**  **2017-12-14** | **顾钦**  **2017-12-15** | **林欣**  **2017-12-15** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

1 文档介绍 3

2 内容 3

2.1 触发条件 3

2.2 相关角色及职责 3

2.3 工作程序 3

3 文件记录 4

# 文档介绍

本程序规定了对客户投诉进行处理的全过程，用于对公司受理客户投诉的全过程实施控制。本文档适用于IT服务团队受理并解决客户投诉。

# 内容

## 触发条件

* 向IT服务团队负责人上报投诉或向更高领导投诉；
* 客户回访中不满意事件；
* 满意度调查中“非常不满意”事项；
* 客户明确为“投诉”的事项。

## 相关角色及职责

|  |  |
| --- | --- |
| **角色** | **职责** |
| 投诉受理人 | * 负责客户投诉的收集、分类、登记； * 负责投诉处理结果的反馈。 |
| 投诉处理人 | * 负责组织处理对服务质量问题的投诉以及对IT服务团队的投诉； * 负责确认客户的投诉是否为有效投诉，并处理经确认后的有效投诉。 |
| IT服务团队负责人 | * 负责投诉处理的过程监督和处理协调。 |

## 工作程序

* 流程触发条件：客户投诉发生；
* 输入：客户投诉；
* 活动：
  + 投诉识别与记录

受理客户利用不同方式上报的投诉，投诉受理人负责识别验证投诉信息，验证合格后，记录投诉信息（可记录在《客户投诉处理表》中），并将此投诉通知给业务关系经理；

* + 投诉分派与处理

业务关系经理根据投诉内容对事件进行分派，如重大投诉直接升级至服务团队负责人，如一般投诉则由各服务小组组织处理，投诉处理完成后，向客户反馈处理结果，必要时进行客户回访（接收投诉的服务团队负责人/各服务小组成员均为投诉处理人）；

* + 投诉回访与关闭

业务关系经理根据回访记录，向客户验证投诉结果，如果满意，则关闭投诉；如果不满意，注明原因并关闭。

* 输出：《客户投诉处理表》。

# 文件记录

ZRXX-20000-BR-R-03 《客户投诉处理表》