**客户投诉处理表**

ZRXX-20000-BR-R-03

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **投诉人信息** | | | | | | | | |
| **姓名** |  | **职务** |  | **投诉时间** | | |  | |
| **单位** |  | | | **部门** | | |  | |
| **联系方式** |  | | | | | | | |
| **投诉方式** | **** 电话 □ 电子邮件 □ 上门 □ 其他 | | | | | | | |
| **投诉内容** | 网站连接问题不能帮助客户快速解决。    记录人： 时间 | | | | | | | |
| **投诉处理信息** | | | | | | | | |
| **投诉确认及类别** | **** 服务投诉  服务名称：软件维护项目 | | | | * 人员投诉   被投诉人： | | | |
| * 重大质量问题   问题报告编号： | | | | □ 其他 | | | |
| **处理意见** | 对于小问题，为用户提供远程帮助，快速解决  处理人： 时间： | | | | | | | |
| **原因分析及处理结果**  （可选，重大质量问题） | 在提供服务时未周全考虑服务处理方式，现已成功解决。  处理人： 时间： | | | | | | | |
| **反馈用户时间** |  | | | | | **历时** | | 1 个工作日 |