|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 深圳车神俱乐部有限公司 | | | | 客户投诉处理制度 | |
| 文件编号 |  | 发布日期 | 2013.10.10 | 编制 |  |
| 版本 | A | 执行日期 | 2013.10.10 | 审核 |  |
| 保密级别 | 公开 | 页次 | 共4页 | 批准 |  |

**客户投诉处理制度**

1. 目的

为提高公司整体的服务意识及服务质量，规范投诉处理程序，形成有效的投诉管理机制，根据公司实际运营需要，特制定本制度。

对投诉的处理以公司的规章制度为依据，实事求是、公平公正、处理及时为原则，认真解决问题，改进工作，优化服务，及时发现客户纠纷风险和负面因素，维护公司信誉和合法权益。

1. 范围

1、客户投诉

2、股东投诉

3、客户争议

4、股东争议

1. 处理责任部门及其职责

公司客服部作为公司处理投诉的责任部门，负责协调各部门及时处理客户投诉，法务负责全程督促。主要内容包括：

1. 对直接收到及其他部门转交的投诉进行登记并统一管理。
2. 了解投诉内容、理由及要求。
3. 根据投诉内容召集相关部门人员分析原因，判定责任归属，制定处理方案。
4. 根据投诉问题的责任归属，由责任部门负责投诉问题的具体解决。
5. 根据投诉情况，对公司相关部门的工作提出改进意见。
6. 对客户投诉的处理过程进行监督。
7. 对投诉的最终处理结果进行登记、汇报。
8. 处理流程
9. 公司客服部人员在接到投诉时，接待人员作为第一责任人，必须对投诉情况进行记录，了解客户投诉内容、理由及要求。
10. 第一责任人在接待投诉时，应做到耐心听取、专业、礼貌，体现良好的职业道德和服务意识，时刻维持维护公司形象为已任的原则。

3、第一责任人对能够独立解决的投诉问题，应立即予以解释、解决并及时反馈。

4、对于较复杂的问题，召集相关部门人员分析原因，判定责任归属，制定处理方案；对于重大疑难问题，无法形成统一意见确定责任归属的，由分管领导确认。

5、对于确属公司或公司某部门或员工原因的，由会议判定的责任部门予以解释，解决。

6、对因服务质量和服务态度而引起的投诉，经调查如确属员工态度或技能问题，当事人和主管领导应主动沟通，予以解释解决。

7、对因部门之间协调不够引起的投诉，应首先协调将投诉问题解决，公司内部问题内部解决，并重新审视及优化流程。

8、在处理过程中，\_\_\_\_\_部第一责任人对投诉过程的处理全程跟踪并督促。

9、第一责任人对投诉的处理结果进行登记、统计、分析、汇报。

10、投诉处理完成后，由投诉责任部门的上级主管对责任部门或责任人提出处理意见，被处罚人如有异议可向副董事长申诉。

11、根据客户投诉情况，对公司相关部门提出改进的建议。逐步完善公司制度。

1. 处理期限

自第一责任人接到投诉后五个工作日内处理完毕，特殊情况另行申请，由分管领导审批。

1. 奖惩机制

1、第一责任人未在规定时间内处理相关问题，导致投诉无法及时处理，问题恶化，矛盾激化的，第一责任人乐捐200元。

2、在确认了责任部门后，责任人及其部门负责人未在规定时间内处理投诉，致使公司名誉受损的，对责任人及部门负责人分别乐捐200元。

3、发生投诉后，公司任何员工如能第一时间予以处理，解决问题，维护公司名誉，公司将对其做出奖励，具体参照公司绩效考核方案而定。

七、本制度由法务部发布并享有最终解释权，自发布之日起生效。

附件：客户抱怨及投诉处理流程图、客户抱怨及投诉处理单

**客户投诉处理报告**

**紧急程度：□特急 □急 □普通**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **投诉客户姓名** |  | **投诉日期** |  |
| **投诉客户手机** |  | **投诉接收人** |  |
| **投诉受理方式** | **□信件 □传真 □电话 □来访 □** | | |
| **投诉客户性质** | **□股东 □会员 □试驾者 □咨询者 □自然人 □** | | |
| **抱怨及投诉内容** | 填写人： 日期： | | |
| **事件情况核实** | 填写人： 日期： | | |
| **公司处理意见** | 填写人： 日期： | | |
| **事件处理结果** | 填写人： 日期： | | |
| **用户回访反馈（含法务部监督反馈）** | 填写人： 日期： | | |

**客户投诉处理流程图**

**能够当场解决的**

**确定责任人**

**确定责任人**

**无法确定责任人**

**不能当场解决的**

**根据责任人的处理情况**

**首接责任人**

**改进建议优化制度**

**奖惩**

**解决问题**

**第一责任人**

**投诉**

**法务部全程督促**