

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务投诉管理制度

文件编号：XDYJ-04-05

编制部门： 运维管理部 编制时间： 2025.01.10

版 本： V 1 . 0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玘 审批时间： 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 01. 10	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

运维服务投诉管理制度 1

1. 总则 5

 1.1. 目的 5

 1.2. 适用范围 5

 1.3. 原则 5

 1.4. 岗位职责 5

 1.4.1. 服务台专员 5

 1.4.2. 运维管理部 5

 1.4.3. 质量效能部 5

 1.4.4. 管理者代表 6

 1.4.5. 各相关部门 6

2. 引用依据 6

3. 定义与术语 6

 3.1. 客户投诉 6

 3.2. 投诉升级 6

 3.3. 投诉关闭 6

4. 管理内容与要求 6

 4.1. 投诉受理 6

 4.1.1. 投诉渠道 6

 4.1.2. 投诉登记 7

 4.2. 投诉分类与处理时限 7

 4.2.1. 投诉分类 7

 4.2.2. 投诉分发 7

 4.3. 投诉处理流程 8

 4.3.1. 初步响应 8

 4.3.2. 调查分析 8

 4.3.3. 处理实施 8

 4.3.4. 客户反馈 8

 4.4. 投诉升级机制 8

4.5. 投诉关闭与回访	9
4.5.1. 投诉关闭条件	9
4.5.2. 客户回访	9
4.6. 投诉分析与改进	9
4.6.1. 投诉统计分析	9
4.6.2. 改进措施	10
5. 附则	10
6. 附件	10
7. 记录	10

1. 总则

1.1. 目的

为规范公司运维服务投诉处理流程，及时有效地处理客户投诉，提升客户满意度，完善服务质量改进机制，维护公司品牌形象，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司运维服务过程中收到的所有客户投诉的处理与管理，涵盖投诉接收、处理、反馈、分析和改进的全过程。

1.3. 原则

1. 及时响应：在规定时限内响应并处理客户投诉
2. 客观公正：基于事实，公平公正地处理投诉
3. 客户满意：以客户满意为投诉处理的最终目标
4. 持续改进：通过投诉分析推动服务质量持续改进
5. 责任明确：明确投诉处理各环节的责任部门和人员

1.4. 岗位职责

1.4.1. 服务台专员

负责投诉的统一接收、登记、分发和回访

1.4.2. 运维管理部

负责投诉问题的调查分析和具体处理

1.4.3. 质量效能部

负责投诉处理的监督、效果验证和改进推动

1.4.4. 管理者代表

负责重大投诉的协调处理和升级投诉的审批

1.4.5. 各相关部门

配合完成与本部门相关的投诉处理工作

2. 引用依据

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
3. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》

3. 定义与术语

3.1. 客户投诉

客户对运维服务质量表达的不满，包括服务质量、服务态度、服务时效等方面的问题

3.2. 投诉升级

因投诉问题复杂或处理不及时而向更高级别管理人员转办的过程

3.3. 投诉关闭

投诉问题得到解决并获得客户认可后的完结状态

4. 管理内容与要求

4.1. 投诉受理

4.1.1. 投诉渠道

客服热线：提供7×24小时投诉受理服务

电子邮件：指定投诉专用邮箱

在线客服：通过公司官网、微信公众号等渠道

现场投诉：客户来访或服务过程中提出的投诉

4.1.2. 投诉登记

服务台专员在接到投诉后，应在《客户投诉登记表》中详细记录：

- 1. 投诉人基本信息
- 2. 投诉时间和渠道
- 3. 投诉内容详细描述
- 4. 投诉等级初步判定
- 5. 受理人员和受理时间

4.2. 投诉分类与处理时限

4.2.1. 投诉分类

根据投诉的紧急程度和影响范围，将投诉分为三个等级，如表4-1所示

表4-1紧急程度和影响范围表

投诉等级	特征描述	影响时限	处理时限
重大投诉	影响正常运行	30分钟	24小时
一般投诉	影响部分功能	2小时	3工作日
建议投诉	轻微影响	24小时	5工作日

4.2.2. 投诉分发

服务台专员根据投诉内容和等级，将投诉分发至相应责任部门：

技术服务类投诉→运维管理部

服务质量类投诉→质量效能部

服务态度类投诉→相关部门负责人

重大或复杂投诉→管理者代表

4.3. 投诉处理流程

4.3.1. 初步响应

责任部门在规定的响应时限内联系客户，确认投诉细节，告知处理计划，稳定客户情绪。

4.3.2. 调查分析

责任部门对投诉问题进行深入调查：

1. 收集相关证据和资料
2. 分析问题产生的原因
3. 确定责任归属
4. 评估问题影响程度

4.3.3. 处理实施

根据调查结果制定处理方案：

1. 技术问题立即组织修复
2. 服务质量问题制定改进措施
3. 服务态度问题对责任人进行处理
4. 需要跨部门协调的，由管理者代表组织协调

4.3.4. 客户反馈

处理过程中及时向客户反馈进展，处理完成后：

1. 向客户详细说明处理结果
2. 征求客户对处理结果的满意度
3. 记录客户反馈意见

4.4. 投诉升级机制

出现以下情况时，投诉应升级处理：

1. 普通投诉未在规定时限内解决

2. 客户对处理结果不满意并提出异议
3. 同一问题重复投诉
4. 可能引发重大影响的投诉

升级流程：服务台专员→责任部门负责人→管理者代表→总经理

4.5. 投诉关闭与回访

4.5.1. 投诉关闭条件

同时满足以下条件方可关闭投诉：

1. 投诉问题已得到实质性解决
2. 客户对处理结果表示满意
3. 相关改进措施已落实
4. 所有处理记录完整准确

4.5.2. 客户回访

投诉关闭后，服务台专员应在3个工作日内进行回访：

1. 确认问题是否彻底解决
2. 了解客户对投诉处理的满意度
3. 收集客户的其他意见和建议

4.6. 投诉分析与改进

4.6.1. 投诉统计分析

质量效能部每月对投诉情况进行统计分析：

1. 投诉数量、类型和分布
2. 投诉处理时效和满意度
3. 重复投诉和热点问题
4. 投诉趋势变化分析

4.6.2. 改进措施

基于投诉分析结果：

1. 针对系统性问题的制定预防措施
2. 更新相关流程和规范
3. 开展专项培训和指导
4. 将典型案例纳入知识库

5. 附则

1. 本制度最终解释权和修订权归质量效能部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

无

7. 记录

无