**客户投诉应对及处理管理规定**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025年 1 月 4 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 客户投诉应对及处理管理规定（HHLC-ITSS-KHTSYDJCL） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-1-4 | 发布版本 | 李琳 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[客户投诉应对及处理管理规定 1](#_Toc4383)

[文档信息 2](#_Toc9597)

[1. 目的 4](#_Toc27742)

[2. 适用范围 4](#_Toc21629)

[3. 引用文件 4](#_Toc19404)

[4. 术语与定义 4](#_Toc25862)

[5. 角色与职责 4](#_Toc12629)

[6. 投诉的定义 4](#_Toc1059)

[7. 产生投诉的因素 4](#_Toc9592)

[8. 投诉的影响 5](#_Toc29039)

[9. 客户投诉应对目的 5](#_Toc17940)

[10. 投诉级别 5](#_Toc1335)

[11. 客户投诉应对及处理的注意事项 5](#_Toc7305)

[12. 客户投诉处罚规定 6](#_Toc29847)

[13. 相关文档 6](#_Toc32209)

[14. 附则 6](#_Toc11175)

目的

依据我公司运维服务业务定位和能力，策划运行维护服务对象的服务内容和要求，特制定此管理规定。

适用范围

本手册适用于本公司参与运维服务业务的部门和人员

引用文件

1. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
2. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》
3. GB/T 29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》
4. 国家有关法律、法规及行业标准

术语与定义

无

角色与职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 角色 | 职责 | 岗位（要以岗位职责说明书确定） |
| 程序起草人 | 负责制度的编写及完善 | 质量中心经理 |
| 程序审核人 | 制度的审核 | 副总经理 |
| 审批人 | 制度的审批 | 总经理 |

投诉的定义

1. 投诉就是客户对提供的服务等产生不满而引起的抱怨；即客户的期待和现实之间产生的差距。
2. 表象：客户对服务的不满意和责难；本质：客户对企业信赖度与期待度的体现，也就是企业的弱点所在。

产生投诉的因素

1. 对服务的不满意
2. 对服务态度方式的不满意

投诉的影响

1. 客户投诉未能及时妥善的处理，会导致客户抱怨升级和流失
2. 不满客户会把他对公司的不满扩大，告诉他周围的朋友，同时影响公司声誉无形中失去潜在客户

客户投诉应对目的

1. 及时有效的响应客户的投诉需求
2. 避免引起严重的纠纷及恶性事件（涉及赔偿金额较大、安全性能及第三方介入）；
3. 使客户投诉处理统一标准化、流程化、口径一致，提高处理客户投诉的时效性；
4. 高度重视客户投诉，谨慎的处理客户投诉，降低客户投诉率，达到让投诉的客户再度满意；
5. 重新赢得客户的对公司信任，减少客户的流失，增强企业的服务品牌；
6. 提供全体员工的市场意识，客户的流失就是资源的浪费；

投诉级别

1. 特急（A 类）指在接到《客户投诉处理表》或电话通知后，应在 3 小时内出具处理方案的特殊情况；
2. 紧急（B 类）指在接到本表或电话通知后，应在 12 小时内出具处理方案的情况
3. 一般（C 类）指在接到本表或电话通知后，应在 3 天内出具处理方案的情况

客户投诉应对及处理的注意事项

1. 客户投诉处理负责人不得随意承诺客户做不到的，承诺了必须兑现；
2. 出现客户投诉时，按公司统一的投诉受理流程及投诉处理流程进行，实施逐层上报处理，遇到重大投诉需第一时间汇报给公司最高责任人，必要时请厂家给予支持；
3. 对于客户提出的不合理的要求，要坚持立场和原则进行适当的回绝；
4. 处理客户投诉责任人，对外必须统一口径，使用标准话术，针对不同的客户投诉采取适当的处理方法；
5. 遇到重大客户投诉时，须由专人负责应对客户的投诉，各部门经理是应对重大客户投诉的第一负责人，统一口径，其他人不得随意主动和客户联系或发表言论；
6. 受理客户投诉，任何人不得向外推托，需重视客户投诉，优先解决处理；
7. 处理客户投诉时，态度主动，积极推进；
8. 处理客户投诉不是最终目的，通过客户投诉的处理提出今后工作改善的方向及预防措施，不断提高服务质量；
9. 定期分析客户投诉，组织人员召开案例分析大会，总结经验教训，防止问题再次出现；
10. 重大投诉客户资料需要特殊处理。

客户投诉处罚规定

1. 客户来电或回访过程中产生投诉的，经过调查分析属于有效投诉的，判定责任人后，给予责任人月度/季度考核中进行减分；
2. 部门经理在接到客户投诉单后，必须按照投诉级别的时间规定进行处理，若未及时处理的投诉单，给予部门经理季度考核中进行减分；
3. 经过调查分析，判别属于有效客户投诉的，由服务台负责开具罚款单，由部门经理签字确认、当事人签字确认后，责任人按照处罚单金额交现金给服务台，服务台将投诉处罚单及处罚金全部上交公司财务。

相关文档

无

附则

本制度由公司质量中心拟定，自批准颁布之日起施行。