**客户投诉应对及处理管理规定**



万洲奇智(青岛)信息科技有限公司

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 | 万洲奇智(青岛)信息科技有限公司 | | | |
| 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 | 毛彦超 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**目录**

[1. 目的](#bookmark2) 1

[2. 适用范围](#bookmark3) 1

[3. 引用文件](#bookmark4) 1

[4. 术语与定义](#bookmark5) 1

[5. 角色与职责](#bookmark6) 1

[6. 投诉的定义](#bookmark7) 1

[7. 产生投诉的因素](#bookmark8) 1

[8. 投诉的影响](#bookmark9) 2

[9. 客户投诉应对目的](#bookmark10) 2

[10. 投诉级别](#bookmark11) 2

[11. 客户投诉应对及处理的注意事项](#bookmark12) 2

[12. 客户投诉处罚规定](#bookmark13) 3

[13. 相关文档](#bookmark14) 3

[14. 附 则](#bookmark15) 3

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.ITSS.1—2015 《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 | 质量管理专员 |
| 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；

3.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

3.对运维质量问题产生不满意

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，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

《客户投诉记录处理表》

附 则

1.本制度由公司质量部拟定，自批准颁布之日起施行。