**文件编号：ITSS-04-01-06**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

沟通管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:孙文 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.08 | V1.0 | 新建文档 | 孙文 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc31704)

[沟通管理制度 1](#_Toc10377)

[1. 目的 4](#_Toc4304)

[2. 原则 4](#_Toc14555)

[3. 适用范围 4](#_Toc23109)

[4. 岗位职责 4](#_Toc13523)

[4.1. 运维项目经理 4](#_Toc1655)

[4.2. 服务台 4](#_Toc21651)

[5. 沟通管理流程 4](#_Toc11347)

[5.1. 沟通矩阵 4](#_Toc32070)

[5.2. 沟通方法 5](#_Toc26250)

[5.3. 沟通内容 5](#_Toc10330)

[5.4. 客户意见的分析 5](#_Toc29764)

[5.5. 客户意见的处理 5](#_Toc32233)

[6. 附则 5](#_Toc29822)

[7. 附件 5](#_Toc796)

[8. 记录 6](#_Toc14685)

目的

为了规范运维服务过程中与各方的沟通活动，听取客户对改进服务的意见和建议，提升运维工作质量，特制定本沟通管理制度。

原则

应建立主动、清晰、双向的沟通机制，确保信息传递及时准确，并贯穿于事件全生命周期，以促进共识、消除歧义。

适用范围

适用于公司运维服务相关的沟通活动。

岗位职责

运维项目经理

1. 对所负责的项目定期与客户进行联系与沟通；
2. 听取客户意见和建议，并对意见或建议进行分析处理。

服务台

1. 对报障与服务请求与客户进行沟通；
2. 对处理完成的保障与服务请求进行客户回访，听取客户提出的意见；
3. 对客户的投诉进行沟通，并积极上报。

沟通管理流程

沟通矩阵

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **沟通内容** | **服务台** | **运维项目经理** |
| 报障与服务请求 | ■ | ■ |
| 服务报告 |  | ■ |
| 项目沟通 |  | ■ |
| 回访 | ■ |  |
| 满意度调查 |  | ■ |
| 投诉 | ■ | ■ |

沟通方法

1. 运维项目经理采用服务热线、信函、面访等方式与客户进行交流沟通，征集客户意见、建议；听取反馈信息、收集客户意见、提出整改方案、积极落实推进。
2. 服务台接收到客户保障、服务请求、投诉时，清晰的了解客户反馈的信息并记录，处理完成后以电话形式进行回访，听取客户的反馈。

沟通内容

1. 客户对运维服务质量的评价、意见或建议；
2. 与客户共同探讨提升服务的方法，了解客户需求，共同建立改进计划等。

客户意见的分析

1. 公司部门接到客户意见或建议，如该意见或建议能由本部门自行解决，对客户意见或建议的问题进行分析和处理，合理的客户意见应纳入到服务改进计划中进行实施。

客户意见的处理

1. 运维项目经理根据客户意见或建议的问题的处理结果以邮件形式给顾客正式答复，必要时进行面访沟通。

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归质量部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

无

记录

各类处理工单

服务报告