**文件编号：ITSS-04-01-07**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

客户投诉管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc15295)

[客户投诉管理制度 1](#_Toc18967)

[1. 目的 4](#_Toc10934)

[2. 原则 4](#_Toc2135)

[3. 适用范围 4](#_Toc18856)

[4. 岗位职责 4](#_Toc11526)

[4.1. 质量部 4](#_Toc11046)

[4.2. 其他运维相关部门 4](#_Toc7559)

[5. 客户投诉管理流程 4](#_Toc4053)

[5.1. 投诉接收 4](#_Toc28043)

[5.2. 投诉处理 4](#_Toc17334)

[5.3. 投诉跟进 5](#_Toc3009)

[5.4. 服务改进 5](#_Toc19110)

[6. 附则 5](#_Toc9430)

[7. 附件 6](#_Toc32223)

[8. 记录 6](#_Toc30570)

目的

为规范客户投诉案件处理，维护公司信誉，促进品质改善与售后服务，特制定本制度。

原则

遵循及时响应、客观公正、闭环管理的核心，致力于彻底根除问题根源，从而有效修复客户关系并驱动服务改进。

适用范围

本制度适用于所有项目的客户投诉处理。

岗位职责

质量部

1. 负责接受客户投诉，并确保每个客户的投诉都得到调查和解决。

其他运维相关部门

1. 各部门负责与本部门有关投诉的处理。

客户投诉管理流程

投诉接收

客户投诉的归属部门是质量部，当其他的部门或人员收到客户的投诉后，必须将客户的有关投诉信息整理成《客户投诉记录表》传递给质量部

投诉处理

当收到其他的部门或人员传递的《客户投诉记录表》或客户的直接投诉时，质量部负责记录投诉内容，并形成《客户投诉登记追踪表》，以确认投诉事实。

对于正在进行的项目，质量部负责将《客户投诉登记追踪表》交项目经理处理。对于处于售后服务阶段的项目，交相关部门处理，在必要的情况下，将《客户投诉登记追踪表》知会原运维项目经理。

质量部负责登记客户投诉，监督检查投诉报告的解决情况。有关投诉的原因、调查的结果及采取的改进行动等必须记录在案。

若客户投诉不能在短时间内解决，处理人员应向客户提交限期解决方案，并向客户进行解释，在客户同意的情况下，限期解决。

在处理客户投诉过程中，如牵涉到事件责任问题，包括损坏原因、维修费用等，处理人员应及时反馈到公司相关领导，提出解决方案与协调途径。

在处理投诉过程中，所有有关人员应以良好的工作态度与客户交流，保证客户投诉得到及时解决。

投诉跟进

质量部负责安排检查，以确认改正行动的执行情况及其效果。

改正行动完成后，处理人员与客户联系，得到客户的满意确认，并由负责人签字确认《客户投诉登记追踪表》，交回质量部，以此关闭该项投诉。

质量部定期根据《客户投诉登记追踪表》以及有关投诉的原因、调查的结果及采取的改进行动等编写成客户投诉处理分析报告，通报项目经理、相关部门经理以及公司主管领导。

服务改进

质量部定期组织客户投诉总结会，整理前期的《客户投诉登记追踪表》，分析并发现问题，提出整改意见，报公司主管领导。

质量部负责准备每年的客户投诉总结，为管理评审做准备。

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

《客户投诉记录表》

《客户投诉登记追踪表》