



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

# 客户沟通管理制度

(TFDL-ITSS-08-04)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

## 文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	杨洁	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改



## 目 录

<b>1 目的</b> .....	1
<b>2 适用范围</b> .....	1
<b>3 职责</b> .....	1
<b>4 工作程序</b> .....	1
4.1 高层主动沟通.....	1
4.2 服务报告.....	1
4.3 服务台沟通渠道 .....	1
4.4 客户投诉管理.....	2
4.5 客户满意度管理 .....	2
<b>5 沟通机制</b> .....	2
5.1 电话沟通.....	2
5.2 邮件沟通 .....	2
5.3 会议 .....	3



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

## 1.目的

与顾客进行有效的沟通，及时解决顾客提出的问题，了解顾客的需求。

## 2.适用范围

适用于本公司所有运维服务项目。

## 3.职责

公司高层负责与客户高层沟通。

信息部和通信部负责保持服务台渠道的畅通和投诉的有效处理，及时向客户提交运维服务报告。

质量管理组负责客户投诉得到妥善处理，并组织进行客户满意度调查。

## 4.工作程序

### 4.1 高层主动沟通

公司高层应在每年年底需对重要客户高层领导进行一次业务沟通汇报，应向客户领导汇报公司业务发展情况，了解客户需求，听取客户领导层对运维项目的总体意见和建议。

### 4.2 服务报告

信息部和通信部应严格按照与客户签订的服务级别协议，定期向客户提供运维服务报告，总结 SLA 达成情况，提出改进方向。提供的服务报告应获得客户的确认。

### 4.3 服务台沟通渠道

营销部及信息部和通信部应在与客户签订服务合同后，将客户服务中心服务台的沟通





湖南同飞电力调度信息有限责任公司

方式第一时间传达给客户。按照事件处理流程，服务台应将在事件处理完成后及时进行事件抽样做满意度调查。

#### 4.4 客户投诉管理

在公司与客户签订服务合同后，服务团队应第一时间将投诉热线公布给客户。由信息部和通信部负责投诉的具体处理，对投诉的处理进行跟踪与监督，确保投诉得到妥善解决。具体参见《客户投诉管理制度》。

#### 4.5 客户满意度管理

为了整体掌握客户对公司运维服务的满意度，质量管理组应定期组织客户满意度调查。具体参见《客户满意度调查管理制度》。

### 5. 沟通机制

与客户的沟通主要通过以下方式：

- 电话沟通；
- 邮件沟通；
- 会议（现场会议、电话会议、网络会议）；

#### 5.1 电话沟通

电话沟通主要适用于需要及时反馈的远程请求应答和事件解决，服务台和运维工程师在日常运维工作中，主要沟通电话和客户沟通，处理客户的服务请求、解决客户遇到的问题。

#### 5.2 邮件沟通

邮件沟通是一种比较正式的沟通方式，服务台及运维工程师均可以通过邮件处理客户的无需及时反馈的服务请求及事件解决。重要的且需要得到客户反馈的沟通建议使用邮



件沟通方式。

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

## 5.3 会议

会议沟通是最正式和有效的的沟通方式，运维项目经理根据与客户签订的服务合同安排各种沟通会议，例如：运维需求沟通会、运维服务报告会、运维服务验收会、专题沟通会等。

在会议之前，运维项目经理需提前准备沟通内容，并做好会议安排，会议结束后需要编制相应的会议纪要并得到客户的确认。

运维需求沟通会由运维项目经理组织发起，在运维前期和客户沟通，主要获取客户的运维需求。

运维服务报告会由运维项目经理组织发起，在运维过程中主要向客户汇报某一段周期内的运维服务遵守情况，项目运维过程中遇到的关键问题及处理情况等，按照服务协议要求定期进行运维服务情况汇报。

运维服务验收会由运维项目经理组织发起，在运维项目结束时向客户总体汇报此运维服务的情况，SLA 满足情况，事件和问题处理情况，客户投诉处理等，并最终由客户验收运维项目。

在运维过程中如果遇到重大服务变更事项或重大服务事故，可临时召开专题沟通会议。专题沟通会议需明确沟通主题及参会人员，并针对沟通的问题形成结论，在会议纪要中记录。

## 5.相关记录

《\*\*项目沟通记录》