



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

# 客户投诉管理制度

(TFDL-ITSS-08-05)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



国家电网  
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司  
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED



## 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</b>	<b>目的</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>范围</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>角色和职责</b>	<b>4</b>
3.1	综合管理部质量管理组	4
3.2	服务台	4
3.3	信息部和通信部	4
<b>4</b>	<b>规定</b>	<b>4</b>
4.1	接受客户投诉	4
4.2	记录客户投诉	4
4.3	客户投诉分析	5
4.4	确定投诉处理责任	5
4.5	调查投诉原因	5
4.6	制定投诉处理方案	5
4.7	回复客户投诉处理方案	6
4.8	客户投诉结果应用与评估	6
<b>5</b>	<b>相关文件</b>	<b>6</b>

## 1 目的

- A. 提高服务质量，提升在客户心目中的企业形象；
- B. 通过对客户投诉的认真受理，收集市场、客户和服务的相关动态信息、数据，以便公司制定合理化的政策与措施，改进公司的运维服务体系。

## 2 范围

适用于与客户服务相关联的各部门。

## 3 角色和职责

### 3.1 综合管理部质量管理组

负责客户投诉处理的管理工作,搜集客户投诉意见并汇总，及时跟踪客户投诉问题解决情况，对后续的采取再次发生类似的情况提出预防措施。

### 3.2 客服中心组（服务台）

负责接收客户投诉建议并回复客户处理结果，向质量管理组反馈投诉处理结果。

### 3.3 通信部、信息部

负责处理客户投诉。

## 4 规定

### 4.1 接受客户投诉

- A. 服务台为客户提供的各种投诉渠道，如电话、网络、意见反馈卡等；
- B. 对于网络以及信件类投诉，服务台人员应该联系客户确认投诉内容。

### 4.2 记录客户投诉

- A. 服务台应及时记录客户投诉的内容，并填写《客户投诉登记表》；

- B. 《客户投诉登记表》应包括客户姓名、投诉事件、所属项目、联系方式、客户投诉内容等。

### 4.3 客户投诉分析

- C. 服务台根据《客户投诉登记表》的内容进行分析，判断客户投诉是否成立；
- D. 若投诉不成立，服务台要耐心地向客户说明原因；
- E. 若投诉成立并能立刻解决的，客户服务人员应立刻解决，给客户一个满意的答复；
- F. 若投诉成立，不能立即解决的，客户服务人员应认真分析症结所在，并和客户协商确定处理投诉最后期限。

### 4.4 确定投诉处理责任

- A. 服务台负责处理服务质量类投诉；
- B. 通信部、信息部负责处理客户咨询建议类投诉。

### 4.5 调查投诉原因

客户投诉处理责任部门针对客户投诉的问题进行调查，明确导致投诉问题发生的事件、责任人，并归纳出投诉产生的主、客观原因。

### 4.6 制定投诉处理方案

- A. 投诉处理责任人应根据实际情况，参照客户的投诉要求，提出解决投诉的具体方案；
- B. 投诉处理方案中应明确公司承担的责任，并承诺处理的时间；

## 4.7 回复客户投诉处理方案

- A. 通信部、信息部负责人应对客户投诉问题给予高度重视，对投诉的处理方案一一过目，并及时做出批示；
- B. 服务台应根据制定好的客户投诉处理方案，告知客户并征求客户意见。

## 4.8 客户投诉结果应用与评估

- A. 服务台对已经处理结案的投诉，应及时进行回访，以检查客户投诉的处理效果；
- B. 要对投诉结果进行总结，吸取经验教训，不断提升信息技术服务运维管理能力，从而提高客户服务质量和服务水平，降低投诉率。

## 5 相关文件

《客户投诉登记表》