

云南腾电科技有限公司

客户投诉管理制度  
(YNTD-ITSS-0407)

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.01.07

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.01.07

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.01.07

## 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	吴杰	2025.1.7	赵建中	2025.1.7	陆涛	2025.1.7	首次发布

## 目录

云南腾电科技有限公司 .....	1
客户投诉管理制度 .....	1
( YNTD-ITSS-0407 ) .....	1
文件编制和变更履历 .....	2
1. 目的 .....	4
2. 范围 .....	4
3. 角色和职责 .....	4
3.1. 质量部 .....	4
3.2. 服务台 .....	4
3.3. 运维部 .....	4
4. 规定 .....	4
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 .....	5
4.8. 客户投诉结果应用与评估 .....	6
5. 相关文件 .....	6

## **1. 目的**

1. 提高服务质量，提升在客户心目中的企业形象；
2. 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. 质量部**

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. 服务台**

负责接收客户投诉建议并回复客户处理结果，向质量部反馈投诉处理结果。

### **3.3. 运维部**

负责处理客户投诉。

## **4. 规定**

### **4.1. 接受客户投诉**

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；对于网络以及信件类投诉，服务台专员应该联系客户确认投诉内容。

### **4.2. 记录客户投诉**

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》；《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**

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；  
若投诉不成立，服务台要耐心地向客户说明原因；  
若投诉成立并能立刻解决的，服务台应立刻解决，给客户一个满意的答复；  
若投诉成立，不能立即解决的，服务台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**

服务台负责处理服务质量类投诉；  
运维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**

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；  
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**

运维部经理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；

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**

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；

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》