

2017 年 9 月淄博地区通报批评

西航石化总办令【2017】35 号



2017 年 9 月，山东淄博地区出现两次客户加油后拒不付款事件，情况如下：

2017 年 9 月 8 日，山东地区代理李泉城在 12:30 左右提交预约加油申请，预约时间约为下午 1 点左右，但是由于提油、道路不畅以及油罐车刹车漏气等原因未能及时赶到且并未与客户提前沟通，直到下午 4:50 才赶到预约地点，给客户加油后，因司机、押运员及代理态度不好，客户拒不付款。两天后公司客服部与该客户联系后，与客户协商少付款 514 元。

2017 年 9 月 18 日，客户加油 5436，只最后只付款 4800 元，未付 636。原因是在 9 月 12 日山东代理李泉城替客户发起预约加油，但由于途中出现剐蹭事故未能给客户加油而且并未通知客户，导致客户等了 4 小时，给客户造成经济损失。

以上两起事件未共计造成 1150 元加油款未付，同时给公司品牌造成非常大的影响，经公司人事部、市场部共同决定，现对以下人员做出处罚：

市场部华北区负责人周肃：淄博开通服务后先后出现漏油、服务不畅、收款不及时等问题，管理不当，经公司决定给予通报批评并处罚金 500 元。

淄博地区负责人马晓天：因车辆等原因不能为客户加油，并未与客户及时沟通，为客户加油后沟通态度不好，造成客户投诉，经公司决定给予通报批评并处罚金 300 元。

淄博地区油罐车负责人冷继祥：因车辆等原因不能为客户加油，并未与客户及时沟通，为客户加油后沟通态度不好，造成客户投诉，经公司决定给予通报批评并处罚金 300 元。

山东代理李泉城：未与司机协商就擅自主张为用户提交预约加油时间，在得知不能加油后又未能与客户及时联系沟通，经公司决定给予通报批评并处罚金 300 元。



主题词：通报 批评

西航石化人力资源部

2017 年 10 月 10 日签发