

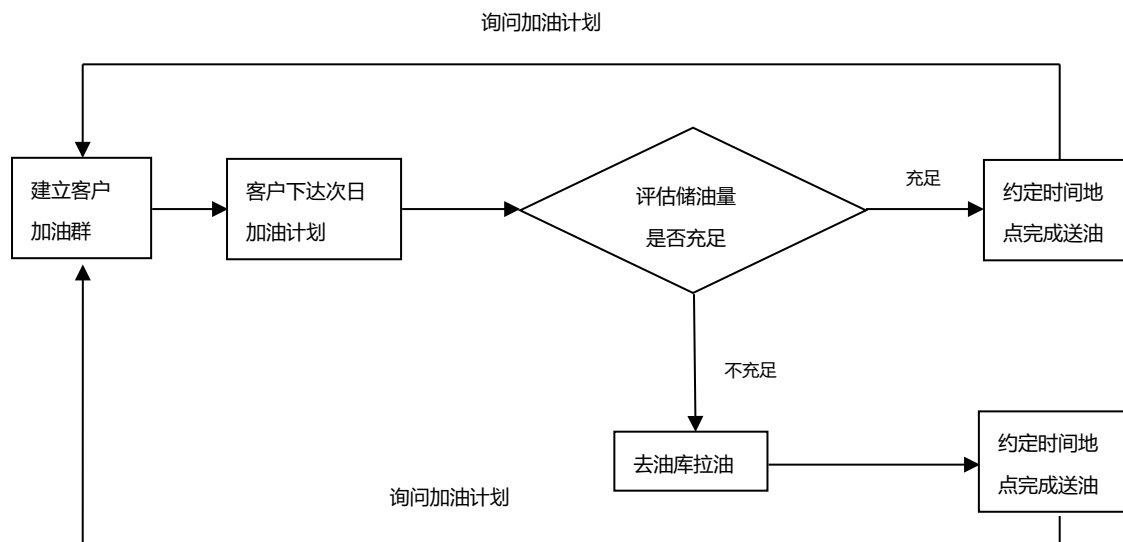
关于油罐车客户服务管理的相关制度

西航石化总办令【2017】11号

为规范成品油配送行为，确保配送服务质量，提高客户的满意程度，树立企业良好的社会形象从而创立企业服务品牌，特制定本制度，

制度如下：

1. 成品油配送服务流程如下图所示：



2. 油罐车责任人（驾驶员、押运员、加油员）必须根据与客户事先约定的地点按时按量配送，如确实因为客观原因（环境、政策、不可抗因素）导致无法为客户及时配送，必须电话与客户沟通清楚，如果出现客户投诉，公司将对该油罐车所有责任人处罚（每次投诉每人罚款 200 元）。

3. 未预约客户，如果有临时加油的需求，尽量满足客户需求，如果无法满足，电话与客户沟通清楚，建议客户提前预约。

4. 所有加油款必须使用“企业用油管理系统”进行支付，暂时未开通企业用油管理系统或因当时网络等原因暂时无法使用该系统支付的，可以临时使用支付宝或微信支付，严禁通过现金支付。

5. 与客户沟通态度积极乐观，加强服务意识，不可怠慢客户，严禁与客户因为任何问题发生任何争执。

6. 在没有客户预约的情况下，油罐车责任人（驾驶员、押运员、加油员）可自行安排作息時間。

以上制度自即日起执行



主题词：油罐车 服务 责任人

西航石化总办

2017年6月17日签发