

关于油罐车客户服务管理的相关制度

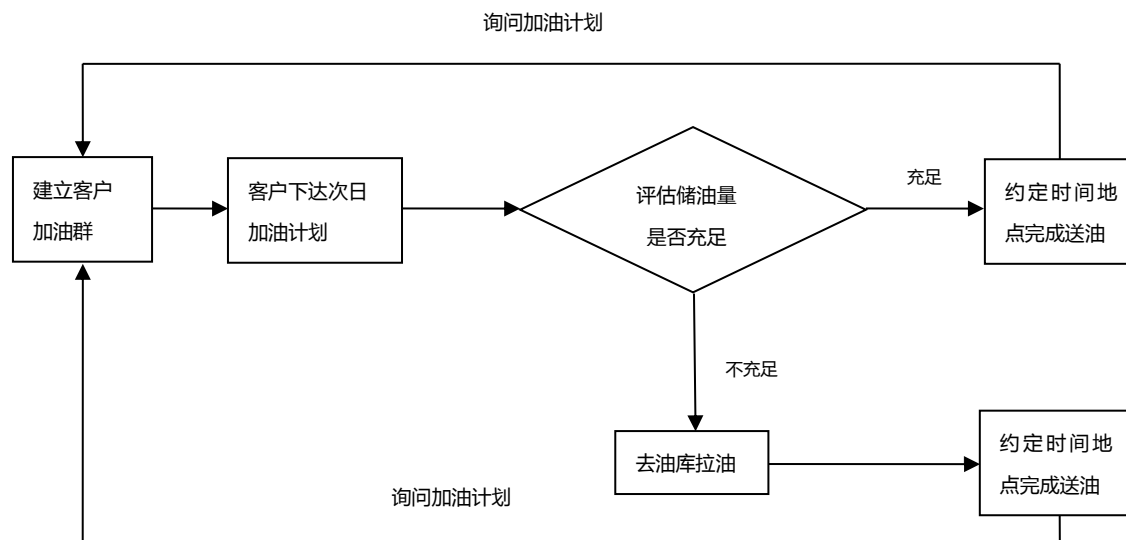
西航石化总办令【2017】11号



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，必须第一时间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. 对于提前 4 小时预约的客户，必须按照约定时间送到，如果有特殊情况，必须**第一时间**与客户进行沟通协商加油时间和地点。

4. 对于临时预约加油的客户，收到客户预约或代理人推送信息后，**第一时间联系客户**：

a. 与客户确认大概加油量，如果加油量小于 200L，明确和客户说清楚需要收取 50 元配送费。（如果客户不能接受，就不用过去加油了）

b. 与客户沟通加油时间，如果不能按时过去，明确告诉客户几点可以到。

c. 如果加油地点因为限行等原因无法进入，与客户另行约定其他地点。

5. 所有加油款必须使用“线上支付”进行付款，包括但不限于“企业用油管理系统”、支付宝、微信、刷卡等，严禁当场收取现金，严禁代理人代收款。

6. 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。

7. 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