



GOSUNCN
高新兴

高新兴科技集团股份有限公司

受 控

顾客投诉管理制度

文件编号：GSB/T 141.03

文件版本：A0

批 准：黄海涛

实施日期：2015-1-14

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2015-1-14	/	新版制定	胡志雄

目 录

版本记录	I
1 目的	1
2 范围	1
3 术语和定义	1
4 管理职责	1
5 工作流程	1
6 管理内容和要求	2
7 相关文件	3
8 相关记录	3

顾客投诉管理制度

1 目的

本文档规定了公司运维服务过程顾客投诉的处理流程和管理规定，及时有效地对顾客投诉进行原因分析、处理，为顾客提供最大限度的优质服务。

2 范围

本规定适用于公司平安城市建设项目、智慧城市建设项目及其他类似建设项目运维服务过程顾客投诉的管理。

3 术语和定义

3.1 重大投诉

有社会公众媒体介入的、对公司声誉有重大影响的、对人身有重大伤害的投诉称为重大投诉。

3.2 较严重投诉

影响较大，投诉部门无法直接处理的投诉。

3.3 轻微投诉

影响很小，投诉接收部门可以独立处理的投诉。

4 管理职责

4.1 市场部：负责接收顾客的投诉信息，向质量管理部传递顾客投诉信息内容。

4.2 运营业务部：负责接收顾客的投诉信息，处置轻微投诉，向公司传递重大投诉和较严重投诉信息，按确定的措施完成投诉整改。

4.3 质量管理部：负责汇总统计顾客投诉信息，组织对顾客投诉进行原因分析，制定纠正、预防措施，追踪顾客投诉的处理过程和处理结果。

4.4 各部门：负责按照顾客投诉应急处置和整改措施的要求进行处置。

5 工作流程

顾客投诉管理流程图如图1所示。

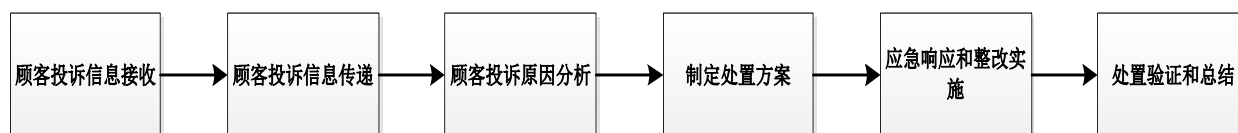


图1 顾客投诉管理流程图

6 管理内容和要求

6.1 顾客投诉信息接收

6.1.1 当顾客通过电话、即时通讯工具等方式投诉公司运维服务时，接收人员应详细问明并记录投诉的具体内容：

- a) 投诉顾客的姓名、单位名称、地址、联系电话、电子邮箱等信息。
- b) 投诉的事由、事件经过或有关证据及资料。
- c) 顾客的要求。

6.1.2 当顾客以书面形式对公司运维服务投诉时，接收人员应与顾客对投诉问题进行确认，并获取顾客的姓名、单位、联系电话、顾客诉求等信息。

6.1.3 投诉接收人员填写《顾客投诉处理记录》中相关内容。

6.2 顾客投诉信息的传递

6.2.1 市场人员接收顾客投诉信息后，经与顾客核实后，填写《顾客投诉处理记录》，发送至质量管理部客服人员。

6.2.2 运营业务部接收顾客投诉信息后，如为轻微投诉，本部门能独立处置的，应及时进行处置，处置完毕，填写《顾客投诉处理记录》发送至质量管理部；如处置需涉及跨部门，则应将《顾客投诉处理记录》转发至质量管理部客服人员。

6.3 顾客投诉原因分析

6.3.1 质量管理部客服人员收到《顾客投诉处理记录》后，需对投诉作初步判定，如为已处置的轻微投诉，则将投诉记录登记至顾客投诉管理台账中，如为未处置轻微投诉，则确定处置意见，发送至责任部门。

6.3.2 如顾客投诉为重大投诉，客服人员应立即报告部门经理及公司主管领导，由公司领导确定是否启动应急方案。

6.3.3 对顾客重大投诉和较严重投诉，质量管理部应组织召开专题会议，召集相关部门人员对投诉事件进行原因分析，必要时安排人员赴现场调查取证。

6.4 制定处置方案

6.4.1 投诉事件发生后，质量管理部客服人员应积极与顾客沟通，做好顾客安抚工作，以避免投诉事件影响扩大和升级。

6.4.2 针对投诉原因，质量管理部在充分讨论和论证的情况下，确定应急处置方案和长期改善整改措施，并明确处置责任人和处理时限。

6.4.3 应急处置方案和长期改善措施发送相关部门和人员。

6.5 应急响应和整改实施

6.5.1 各部门责任人应严格按照确定的应急处置方案和整改措施进行处置。

6.5.2 处置过程，如发现处置结果达不到预期结果，责任人应反馈至质量管理部客服人员，质量管理部召集相关人员根据偏离情况评估处置方案的正确性和可行性，确定是否需重新调整处置方案。

6.5.3 质量管理部客服人员应随时跟进处置方案的执行情况，发现偏离计划，应督促责任人抓紧实施。

6.6 处置验证和总结

6.6.1 顾客投诉处置完成，责任部门将处置结果报质量管理部。

6.6.2 客服人员通过各种渠道和方式对处置结果进行验证，符合闭环条件的在顾客投诉管理台账中记录完成情况。

6.6.3 对重大投诉，客服人员应与顾客进行确认，了解顾客对处置结果的满意程度。

6.6.4 每年底，质量管理部应对全年度顾客投诉进行统计、分析和总结，其内容应纳入管理评审报告中。

7 相关文件

7.1 《纠正措施和预防措施控制程序》

8 相关记录

8.1 《顾客投诉处理记录》

8.2 《顾客投诉管理台账》