**视频医生投诉流程**

**客户投诉处理方案、流程、时效**

**和缓视频医生投诉率<0.01%**，如出现重大投诉事件：

1. 【项目经理负责】

针对甲方客户投诉可直接联系和缓负责本项目的项目经理，项目经理根据客户反馈情况在1日内响应，3日内给出解决方案，并紧急进行处理，确保客户无异议为止。

投诉核实流程：1-项目经理协调各部门资源，了解事情详细经过。2-对投诉直接原因及间接原因进行分析。3-得出结论及处理方案，以满足用户合法诉求为主要原则。4-明确后续优化方案，避免类似投诉再次发生。

2、【电话客服服务】

|  |  |
| --- | --- |
| 服务电话 | 7x12 小时客服电话服务  400 801 7809 |
| 服务标准 | 7x12小时接受客户请求  1min内接通并响应  均为有医学背景的医学助理接听 |
| 服务内容 | 当客户因服务内容产生疑问，以及投诉时给客户提供指导和可接受的解决方案 |
| 服务流程 | 客户通过公示的400 电话通道进行咨询和投诉 – 助理接听后，根据用户需求给出解答，如为投诉3日内给出可接受的解决方案，并安排专人处理投诉，妥善处理至甲方客户无异议为止。 |

3、【微信客服服务】

|  |  |
| --- | --- |
| 服务方式 | 微信小程序中提供助理服务 |
| 服务标准 | 7x12小时接受客户请求  10min内响应  均为有医学背景的医学助理提供帮助 |
| 服务内容 | 当用户因服务内容产生疑问，以及投诉时给客户提供指导和可接受的解决方案 |
| 服务流程 | 客户通过微信小程序的助理对话框进行咨询和投诉 – 助理收到请求后，根据用户需求给出解答，如为投诉 3日内给出可接受的解决方案，并安排专人处理投诉，妥善处理至甲方客户无异议为止。 |

投诉核实流程：用户可在微信小程序内直接联系就医助理，就医助理将对投诉进行核实，流程如上图。