

江苏方洋水务有限公司文件

苏方洋水司〔2022〕107号

签发人：郭 磊

关于印发《江苏方洋水务有限公司客户投诉管理办法（试行）》的通知

各部门、各单位：

为及时处理客户投诉，提升公司客户服务水平，增加客户满意度，经公司2022年第6次总经理办公会议研究通过，现将《江苏方洋水务有限公司客户投诉管理办法（试行）》予以印发，请认真遵照执行。



江苏方洋水务有限公司客户投诉 管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为及时处理客户投诉，提升公司客户服务水平及满意度，特制定本管理办法。

第二条 本办法适用于公司各部门，各子公司参照执行。

第二章 投诉范围

第三条 本办法适用于公司在经营活动中各种投诉事件的处理，包括但不限于供排水质量相关的投诉，服务质量相关投诉，0518-86080000 客服热线受理的各类建议与意见，12345 投诉处理监督电话及其他信访渠道转办的相关事项等。

第三章 各部门职责

第四条 客服中心负责客户投诉案件的登记，确定投诉案件是否受理，确定具体的处置部门，判定责任归属，协助有关部门进行投诉的调查，投诉发生原因的分析，改善对策的检查及回访。

第五条 综合办公室负责12345投诉处理监督电话及其他信访渠道转办事项的统计工作，审批按照集团要求办理。

第六条 相关责任部门负责调查核实客户投诉案件，拟定实施处理方案、将处理情况及时答复客服中心。

第四章 相关工作流程

第七条 受理 客服中心了解客户投诉内容后，首先须判定客户投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理。如投诉不成立，即可用婉转的方式答复客户，取得客户的谅解。如投诉成立，则应安抚客户情绪，承诺投诉答复时间。

第八条 派单 按照客户投诉的内容，确定投诉类别，确定具体的处置部门，通过值班联络群或客户服务事项联络单传达到处置部门，要求相关部门限期解决。

第九条 处置 处置部门接到联络单，须调查并核实客户投诉内容，拟定处理对策，提出解决投诉的具体方案，与客户进行沟通解决。如遇较为棘手的投诉，处置部门负责人应予以高度重视，及时做出批示，尽力挽回已经出现的损失。

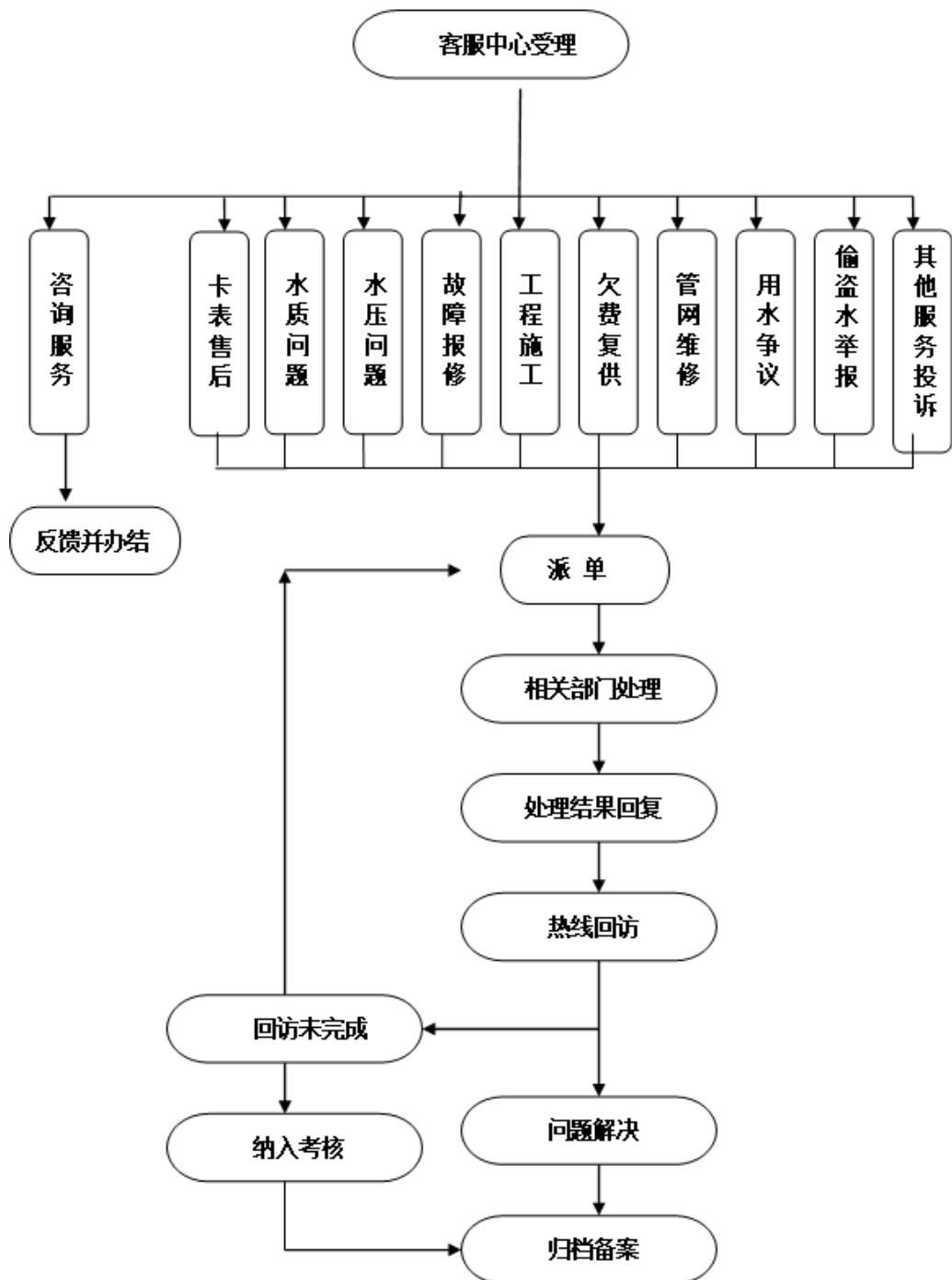
第十条 答复派单人 处置部门实施处理方案完毕，具体处置人在值班联络群或客户服务事项联络单填写相关处置经过，将处理结果回传至客服中心。

第十一条 回访 客服中心回访投诉人，收集客户的反馈意见，并请客户对处理结果进行满意度评价。

第十二条 重新派单 对于回访未完成的事项经核实后应重新派单，并对处置部门纳入考核。

第十三条 台账 客服中心应填写《热线登记台账》归档备案，确保每项投诉以书面形式详细记录，内容应包括来电人、

来电时间、投诉内容、处置部门及人员、回访时间、处置满意度等。相关工作流程详见下图：



第五章 处置时限

第十四条 各责任单位（部门）对客服中心转办的各类客户服务服务指令、投诉，特别是12345热线、媒体等信访渠道转办问题，必须在规定时限内处置完毕并进行回复，能立即答复的应当场给与答复，不能立即答复的，一般事项应在1日内处置完毕，较为复杂事项应在3日内处置完毕，特殊情况应不超过7日。未能在规定期限内办结的，应提前向客服中心反馈原因。非公司范畴内业务，客服中心应向客户做好解释工作。

具体办理时限要求如下：

（一）处置时限为1日内

1. 12345热线、媒体及信访部门转办件，或有可能对公司企业形象造成重大不良影响的事件；
2. 公共供水管道爆管、消火栓等漏水，2小时内赶到现场止水并开展抢修，一般性维修不超过24小时；
3. 水表故障报修类投诉、偷盗水投诉、损坏供水设施投诉等急件；
4. 因欠费已停水，在客户结清欠缴水费后的恢复供水；
5. 水压问题投诉；
5. 其他一般性咨询及投诉。

（二）处置时限为3日内

1. 水质问题需取样化验后答复的；
2. 井盖丢失、水表冻裂、漏水等表井内设施损坏报修；

3. 较为复杂的，需调查后提解决方案的投诉，例客户反映用水困难，水量异常等。

(三) 处置时限为 7 日内

1. 需要花费较长时间协调处理的问题，例如用户反映的施工质量问题；水费争议、赔偿等特殊投诉。

第六章 考核奖惩

第十五条 在后续工作中，违反本管理办法将纳入各部门内部考核。

第七章 附 则

第十六条 本办法由客服中心负责解释。

第十七条 本办法自印发之日起生效并执行。