

海阳市自来水有限公司文件

海水司字[2021]9号

客户投诉处理制度

为提高公司用户服务质量和水平，规范用户投诉处理程序，形成有效的投诉管理机制，根据公司相关制度和规定，制定本制度；对用户投诉的处理应以有关规章制度为依据，以实事求是、公平合理、处理及时为原则，最大限度地满足用户的正当要求，认真解决用户提出的问题，改进工作方法，优化服务质量，及时发现用户纠纷风险和不安定因素，维护公司信誉和用户合法权益。

本制度主要适用于公司在经营活动中各种投诉的处理，包括：

- (1) 与供水质量有关的投诉。
- (2) 与服务质量有关的投诉。
- (3) 用户提出的各类提案、建议、批评与意见。

一、接受用户投诉

- (1) 受理相关部门在接到任何投诉事项时，投诉受理人应

了解用户信息和事情经过以及用户要求，填写《用户投诉记录表》。

- (2) 了解用户主要的投诉内容后，判断客户投诉的理由是否充分，是否合理，并对用户进行必要和适当的解释及安抚，取得用户谅解。
- (3) 如用户对受理人的解释回复表示满意，并表示不再就同一事件继续投诉，则将用户投诉处理归档并报给部门主管，处理完毕。

二、相关部门进行处理

- (1) 投诉受理人将投诉事项上报部门领导，部门领导调查用户投诉的具体事件并给出答复。
- (2) 对需要进一步核查或移交其它部门的投诉，投诉受理人在受理用户投诉所属时间上午 11:00 前的上午下班前移交相关部门，下午 16:00 前的下午下班前移交相关部门，并附有书面的《用户投诉记录表》。
- (3) 问题接收部门应在收到《用户投诉记录表》第一时间妥善处理用户投诉，并快速与用户进行联系，如遇节假日值班人员应尽快电话汇报相关责任部门领导，并按照相关规定进行移交，由接收部门及时处理；对不能立即回复的投诉，必须主动电话告知用户目前的处理进度，正常情况下应在 24 小时内处理完毕，特殊情况下应在 48 小时内处理完毕，请用户耐心等待我们的反馈。

- (4) 对于影响公司形象和声誉的敏感性投诉，投诉受理人应先上报给分管领导，经总经理批示并签字确认后回复，及时跟进事项的处理结果。

三、用户回访

- (1) 受理部门对投诉用户进行回访，收集用户的反馈意见。
- (2) 记录投诉事件的最终处理结果，对投诉处理过程进行总结。
- (3) 向相关责任部门领导反馈用户最终意见，加强客户服务质量，降低投诉率。

四、服务问责

做好督查问责，违反服务制度或服务不到位的，致使服务对象上访或造成不良影响的，需采取相应措施消除影响，并进行每周通报制度，经查属实的，视情况进行诫勉谈话或追究相关经办人责任。

五、资料备档

- (1) 在投诉过程中所涉及到的文件资料需做好整理，归档。
- (2) 投诉事项处理完毕后，各相关责任部门对投诉信息进行完善后整理归档。

海阳市自来水有限公司

2021年7月15日