

客户服务诉求管理规定

第一章 总 则

第一条 为使公司优质服务理念得到有效地贯彻执行，向客户提供亲切、专业、高效率的服务，不断超越客户需求，树立公司良好的服务品牌，特制定本规定。

第二条 客户是公司赖以生存和发展的重要资源，通过开展客户服务诉求处理管理工作，畅通公司内部的工作渠道，提高工作效率，消除外部客户的顾虑和疑虑，满足客户合理正当的消费需求，同时不断提高公司服务工作质量，维护公司良好的社会形象。

第三条 本规定适用于客户对公司各部门及分、子公司开展的各项服务工作提出的诉求处理工作。

第四条 客户服务诉求处理工作应遵循下列原则：

- 一、坚持“以客为尊”的服务宗旨。
- 二、快速处理、有效反馈的原则。
- 三、注重事实依据的原则。
- 四、公平、公正、公开的原则。
- 五、兼顾客户和公司双方利益的原则。

第二章 定义与类型

第五条 本规定中所称服务诉求，是指当客户在购买或使用公司产品、接受公司相关服务时，提出的咨询、业务办理、投诉、建议、举报及表扬等信息（以下简称“服务诉求”）。

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

第六条 服务诉求的渠道：

- 一、公司服务热线 96511
- 二、公司微信公众号
- 三、对外服务窗口、部门及单位
- 四、公司投诉电话
- 五、政府部门转办
- 六、集团公司转办
- 七、客户来函、来访、网站及媒体报道等

第七条 在第六条规定内容中，服务诉求按其来源渠道分为以下类型：

一、公司渠道

客户通过服务热线、投诉电话、微信公众号、对外服务人员、窗口、部门及单位等公司内、外渠道。

二、政务渠道

客户通过市民热线、城市留言板、阳光信访、市治庸办、市燃发中心及市网上群众工作部等政府职能部门或集团公司渠道。

三、网办渠道

客户通过湖北政务服务网、工程建设项目审批管理平台、不动产登记平台、鄂汇办、武汉战疫等政府“一网通办”相关的平台渠道。

第八条 在第六条规定内容中，服务诉求按其诉求内容分为以下类型：

一、诉求

客户提出的业务咨询、办理等一般性服务诉求。

二、赞誉

客户对公司各部门，分、子公司及员工服务工作表示认可，提出表扬、赞美。

三、建议

客户对公司服务质量、服务能力、服务流程或服务项目等方面提出的改善性建议。

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

四、客户投诉

在服务过程中因公司部门，分、子公司及员工违反公司相关规定或者其个人行为使客户产生了较大不满与抱怨，此种行为称为客户投诉。

五、客户投诉分为有效投诉和无效投诉

（一）有效投诉

公司部门，分、子公司及员工在服务过程中违反公司相关规定，存在服务态度差、服务质量低、推诿拖延、吃拿卡要、流程僵硬、违规销售及收费等情况，查证属实的，被认定为有效投诉。

（二）无效投诉

客户投诉情况经查证不属实，或超出公司服务范围的，被认定为无效投诉。

第九条 有效投诉根据其影响程度分为两级，按下列规定分级管理：

一、一般有效投诉

在服务过程中违反公司相关规定，存在服务态度差、服务质量低、推诿拖延、吃拿卡要、流程僵硬、违规销售及收费等情况未妥善处理客户诉求，被认定属实的。

二、重大有效投诉

在服务过程中未妥善处理客户诉求，导致客户严重不满，受到有关部门（集团公司、市级以上政府部门、媒体等）关注并督办，同时影响公司的外部测评排名，或对公司的社会、服务形象造成负面影响。

第三章 工作职责与分工

第十条 公司客户服务部在服务诉求处理工作中应履行下列职责：

一、负责指导分、子公司日常服务诉求处理工作；

二、负责监督分、子公司日常服务诉求处理工作开展情况，并对分、子公司工作完成质量进行评级考核；

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

三、负责对政府机关及集团公司各类服务信访件、督办函件组织调查、落实，并对分、子公司提交的调查报告进行核查。

四、负责协调、督办分、子公司处理客户所提出的投诉，并进行调查、取证，及时落实相关事宜，并对该客户投诉进行分析、认定。

五、定期做好服务诉求的分析总结，对服务工作提出改善建议；负责收集、整理、汇总各类服务信息，并及时向分、子公司进行反馈，督促分、子公司做各项客户服务工作。

第十一条 分、子公司应履行下列工作职责：

- 一、负责做好内部员工及相关方优质服务的培训工作。
- 二、负责指导、督促员工按照各项服务规范管理制度开展工作。
- 三、负责实时处理属于分、子公司职责范围内的服务诉求处理工作。

第十二条 公司服务工作人员应履行下列工作职责：

- 一、严格执行《客户服务诉求管理规定》。
- 二、严格执行《公司员工服务行为守则》。
- 三、严格遵守公司其他各项规章制度。

第四章 工作程序

第十三条 服务诉求按其来源渠道不同，分别启动以下几种处理流程：

一、客户通过服务热线、投诉电话、微信公众号等**公司渠道**反映的服务诉求，员工须使用数字客服系统进行信息传递，以便服务诉求处理的全过程记录，以满足服务流程可监控、可追溯的管理要求。

二、客户通过市民热线、城市留言板、阳光信访、市治庸办、市燃发中心及市网上群众工作部等**政务渠道**反映的服务诉求，由公司客户服务部统一接收，并通过公司协同平台分发至分、子公司进行办理，分、子公司将处理结果反馈至公司客户服务部，最终由公司客户服务部将办理结果回复至对口政务部门。

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

三、客户通过湖北政务服务网、工程建设项目审批管理平台、不动产登记平台、鄂汇办、武汉战役等网办渠道反映的服务诉求，由公司客户服务部通过“武天智慧政务服务平台”统一承接，并分发至各分、子公司进行办理，各分、子公司办理完成后自行在平台内反馈办理结果。

第五章 服务诉求处理工作机制

第十四条 服务诉求以各分、子公司指定联络员为基础，分管领导为责任人，由公司客户服务部运作实施，公司服务分管领导负责，公司服务管理委员会监控。

第十五条 责任人及联络员制是指为便于服务诉求的处理工作联络、协调、落实、监督，确保快捷有效地完成各项服务改善行动，而指定专人负责承担此项工作的制度。

第十六条 各分、子公司指定专人为服务管理联络员（以下简称联络员）。联络员负责政务渠道转（督）办件的签收、流转、执行、回复；负责对分、子公司数字客服、智慧政务服务等各平台服务诉求处理情况进行定期跟踪及监管；负责对日常服务信息进行动态跟踪并实时反馈。

第十七条 信息传递、反馈制是指部门间、公司间相关业务工作信息、服务诉求及时流转反馈，以掌握正确的资讯，向客户提供准确的服务，并不断改进、提高自身服务水准。

第十八条 首接责任制是指最先受理服务诉求的员工，必须礼貌、热情地接待客户。若服务对象提出的服务诉求属于所在部门职责范围，符合条件的应按有关规定及时办理，不能当场办理的，要向服务对象一次性解释清楚有关办理事项。若服务对象提出的服务诉求超出所在部门职责范围的，要负责引导客户至相关部门，并跟踪至问题解决为止。

第十九条 限时办理制是指公司部门，分、子公司按照对外服务承诺时间或协商、规定的时间内，对客户提出的服务诉求进行办理并予以答复。

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

第二十条 回访制是指对处理完成的服务诉求进行客户满意度的测评，是圆满解决服务诉求的必要手段和补充。

第二十一条 不满意重办制是指对客户首次评价为“不满意”的服务诉求，启动二次重办机制。对因服务态度、工作流程等自身原因造成的客户不满意，需妥善处理。对因超出公司职责范围造成的客户不满意，重新联系解释，必要时上门沟通，争取获得客户理解。

第二十二条 重大事项审核制是指涉及面大的服务诉求及时通报服务管理委员会并审核处理方案，以妥善处理，保障公司的利益。

第二十三条 问责制是指对因员工个人行为或部门行为造成的客户有效投诉的，客户服务部对分、子公司进行考核，分、子公司对事件相关人员或部门给予相应的考核。

第六章 服务诉求处理工作规定

第二十四条 责任单位的分类：

- 一、按经营范围归属相应的分、子公司；
- 二、分、子公司按服务诉求涉及的业务范畴归属至相应的部门；
- 三、涉及外包工程队和合作厂商的服务诉求按管理范畴归属相应对口管理部门。

第二十五条 各分、子公司责任人及联络员有变动应及时通知公司客户服务部。

第二十六条 各分、子公司和联络员需提供有效的通讯联络方式，并保证通讯的畅通。

第二十七条 服务诉求至公司任何部门，该部门员工都必须接待、受理该客户的诉求。接待时要热情礼貌，仔细耐心，不推诿，不拖拉，不刁难，严格执行首接责任制，跟踪直至客户服务诉求圆满解决。

第二十八条 首接员工对自己不熟悉的业务工作不能随意发表意见，

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

更不能做出承诺。

第二十九条 若有新闻媒体介入，应立即上报部门主管及公司党委工作部传讯组处理，接待员工不得随意发表意见和看法。

第三十条 公司部门，各分、子公司须严格执行限时办理制，在对外服务承诺时间或协商、规定的时间内，对客户提出的服务诉求进行办理并予以答复。若有特殊原因不能按期完成，应提前一天与公司客户服务部取得联系并说明原因，得到同意后方可延期办理，否则视为超期。

第三十一条 公司各部门，各分、子公司须对服务诉求办理情况进行全面、真实的记录及反馈，不得存在弄虚作假、搪塞敷衍、避重就轻等行为。

第三十二条 公司客户服务部负责协调、督办分、子公司处理客户所提出的投诉，并进行调查、取证，及时落实相关事宜，并对该投诉进行分析、认定。对认定属实的有效投诉，依据相关规定进行考核。

第三十三条 易给公司带来不良影响的服务诉求，分、子公司在处置过程中须及时向公司客户服务部汇报进展情况，必要时公司客户服务部呈报分管领导、服务管理委员会批示。

第三十四条 服务诉求中涉及重大利益、财产损失、人身伤亡等严重后果的，应立即提呈服务管理委员会批示，并由相应分、子公司负责人牵头参与处置（若有人员伤亡或财产损失的交由风险管理部处置）。

第三十五条 政务渠道、网办渠道来源的服务诉求，分、子公司100%比例进行人工回访，公司客户服务部进行抽查回访。公司渠道来源的服务诉求，主要依托数字客服系统满意度调查完成回访，各分、子公司对“不满意”评价信息进行跟踪，确保客户合理诉求得到解决。

第三十六条 如客户对初次处理结果不满意的，分、子公司应高度重视二次重办，继续做详细的解释工作，有必要的应上门回访，尽力解决客户诉求。

第三十七条 公司部门，各分、子公司新业务开通和业务变更以及工

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

作流程的改变包括阶段性措施等相关信息应及时、准确传递至公司相关部门和公司客户服务部。

第三十八条 如遇突发事件，责任部门应立即通知相关部门和公司客户服务部，并提供解释的口径和预计恢复的时间等相关资料。

第三十九条 公司客户服务部每季度向服务管理委员会提交服务诉求业务分析报告，并将领导审阅后的批示及报告反馈至分、子公司。产生了有效投诉的分、子公司应在收到通知后五个工作日内将处理意见报公司客户服务部。

第四十条 公司客户服务部定期召开服务交流及管理工作会议，不断分析总结前段时间服务工作，提出下一个阶段改进措施，促进公司优质服务工作上台阶。

第七章 工作考核

第四十一条 有违反本规定现象的，按下列条款给予分、子公司基础管理工作考核：

一、发生一般有效投诉一起给予扣除年终基础管理工作考核 2%，发生重大有效投诉一起给予扣除年终基础管理工作考核 5%；

二、违反第二十五、二十六、三十七、三十八条规定之一的，给予扣除年终基础管理工作考核 1%。

三、违反第二十七、三十、三十一、三十三、三十五、三十六条规定之一的，给予扣除年终基础管理工作考核 2%。

四、公司客户服务部工作人员进行独立调查、调阅有关资料，向员工了解情况时，相关部门不予配合、阻挠或提供不属实的资讯，给予扣除年终基础管理工作考核 2%。

第四十二条 员工有违反本规定相关条款行为的，给予当事人行为表现考核：

一、违反第二十七、二十八、二十九条之一的，公司部门及分、子公

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

司对当事人拿出处理意见。

二、因员工服务态度、相互推诿等自身原因引起客户有效投诉的，给予该员工月度或季度考核评定为“C”或“D”或“不合格”。

第八章 附 则

第四十三条 本规定由公司客户服务部修订并负责解释。

第四十四条 本规定自公布之日起正式实施。

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。