

阜阳国祯燃气有限公司文件

阜国祯燃气办〔2023〕38号



关于建立投诉处理和服务满意度评价闭环管理制度

公司各单位：

随着公司业务量的不断增大，客户群体的增多，客户投诉也相应增加，为更好地提升客户满意度，有效改善客户服务工作，优化营商环境。需建立公司受理投诉的长效运行机制。现将公司《投诉闭环管理制度》随文下发，望认真组织学习，遵照执行。

阜阳国祯燃气有限公司

2023年3月28日



阜阳国祯燃气公司投诉处理和服务满意度 闭环管理制度

为更好地提升客户满意度，有效改善客户服务工作，规范公司投诉事件处理程序，保证投诉事件能够得到及时、公正、合理的解决，不断提高服务质量，创优营商环境，维护和提升公司良好形象，特制定本制度。

一、适用范围

本制度适用于客户对公司燃气报装、设计、安装、点火、维修等业务办理过程中，对工作人员行为或服务态度不满意，向政府、公司各部门投诉要求解决的事项。

二、管理部门

公司综合管理部为公司受理投诉和服务满意度评价的归口管理部门。

三、投诉和服务满意度评价渠道

- 1、24小时客服热线：0558-2197777
- 2、国祯燃气投诉电话：0558-2703802
- 3、阜阳国祯燃气有限公司门户网站：
<http://www.fyrqgs.com>;
- 4、阜阳国祯燃气有限公司微信公众号；

- 5、燃气各营业场所设置的意见箱或意见簿；
- 6、设置在各办公场所的董事长信箱；
- 7、政府各投诉平台。

四、工作流程

1、受理。公司各部门通过投诉电话、热线或其他投诉渠道接到企业、用户投诉反映的问题后，及时填写《投诉处理单》并进行台账登记；

2、交办。各部门在接诉后，第一时间与投诉人取得联系并初步了解情况和投诉人的基本诉求，分析投拆问题是否是有效投拆，明显为无效投诉的，向投诉人解释说明；对于一般有效投拆，由接诉部门及时处理；涉及较大、复杂投诉，将《投诉处理单》30分钟内分发至公司综合管理部，按照相关业务归属转至相关部门；政府各投诉平台转来的投诉，统一由分管领导批转（利用微信群）至相关业务部门负责人。

3、处理。承办部门收到《投诉处理单》后需在2个小时内对投诉内容进行调查，一般问题原则上在1个工作日内处理完成，较为复杂原则上不超过5个工作日，难度较大的问题或特殊情况承办部门应书面说明情况并上报综合管理部备案。确保办结率达到100%，满意率达到90%以上；

4、反馈。承办部门处理完成后将结果及时反馈至综合管理部和分管领导处，投诉负责人2小时内应对投诉人进行回访，征求投诉人对处理结果的满意程度，投诉人对处理结果满意将

《投诉处理单》补充完整，归档；如投诉人不同意，则由综合管理部投诉负责人或分管领导拿出主导处理意见，协助相关业务部门处理，直至投诉人满意为止。

5、奖罚。在处理客户投诉过程中，如发现公司工作人员有意损害客户利益和违反公司制度和拖延处理的，将依据《员工守则》有关规定予以处理；对于在处理投诉过程中积极推动，主动作为，受到客户赞扬的，将予以奖励。

四、工作要求

1、《投诉处理单》发至各承办部门后，各承办部门要指定专人签署处理意见，明确责任人，妥善做好用户投诉问题调查处理工作，切实做到反应及时、处理及时、整改及时、情况反馈及时。

2、客户投诉内容涉及到赔款、折让、退款等问题时，承办部门需及时向分管领导报告，并提出解决办法或给予明确解决时间；若涉及重大事项时，需要上报总经理或董事长、会同有关部门共同处理。

3、综合管理部作为投诉监督管理部门要跟踪督办各承办部门落实投诉处理的情况，定期通报，并将解决或答复情况纳入营商环境目标考核和公司绩效考核、年度指标考核。同一问题举报多次未解决或者未按时限要求处理完结，将依照有关规定进行责任追究。

4、如客户登门来访投拆时，任何部门均应礼貌、耐心接待，记录客户反映的问题，及时转至接诉部门处理。

5、针对燃气报装和其他企业方面的投诉和诉求进行及时处理，并及时反馈给用户，在公司门户网站增添服务满意度评价栏，采取五星评价方式和用户留言建议的方式，认真对待用户的评价。设置专人及时收集用户对燃气报装业务的满意度评价，对获得五星满意度评价的具体业务负责人予以工作上的肯定、表扬和奖励，对获得低于三星的满意度评价，采取电话回访的方式，了解业务存在的不足和用户不满意的地方，并且对具体业务具办人进行批评、教育、罚款等，对获得低于二星及以下的满意度评价，对具体业务具办人予以全公司通报批评，绩效与年终考评挂钩。

6、打通公司门户站内业务投诉和满意度评价栏与公司燃气业务管理系统的数据互联功能，设置专人及时处理用户反映的问题和对业务服务的满意度评价结果

五、投诉监督电话

0558-2703802

本管理制度自 2023 年 3 月 28 日起执行。

附件：客户投诉处理闭环管理单

