



天门中燃城市燃  
气发展有限公司  
企业标准

# 天门中燃客户投诉 管理规定

2023-4-1 发布

2023-4-1 实施

---

# 天门中燃客户投诉 管理规定

为加强客户投诉管理，保障投诉渠道通畅，规范投诉处理流程，有效发挥客户投诉的监督作用，推进服务方式持续改进与服务水平提升，使投诉事件能及时、公正、合理解决，特制定本管理规定。

## 一、投诉受理要求：

- 1、客户进行投诉时，与之接触的第一位员工即为首问、首办责任人。
- 2、首问、首办责任人对所有来电、来信、来访（无论是否属于本岗位范围的事情）的人员，都必须热情礼貌，文明用语，耐心解答问询，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理时间，并及时生成投诉受理单。
- 3、信息中心接到投诉受理单后，应立即对客户投诉信息进行详细、完整的记录，依据投诉内容初步判定投诉级别，并按照要求执行相应处理流程。

## 二、投诉分类

- 1、投诉的来源包括来电、来信、来访或公共媒体曝光等。
- 2、根据投诉内容对企业社会形象的影响程度，将投诉分为五个级别（详见附表1）。
- 3、受理的投诉级别认定根据对投诉内容和调查处理情况的认定结果。
- 4、属以下情况的投诉自动上调一级：
  - 4.1 被VIP客户（对公司服务要求非常高，对公司服务形象和评价影响重大

---

的客户，如区、市政府机关核心领导、客户服务主管职能部门领导、社会监督员、政府官员、新闻媒体以及日用气量在 1000 立方以上的大型工、商业用户）投诉；

4.2 被消协、政府热线等社会监督机构受理或通报的；

4.3 被电视、报纸、社会公用网站等媒体曝光的；

4.4 因部门处理不当被升级投诉到集团的投诉。

5、涉及多个问题的投诉定级执行就高原则。

6、信息中心/客服热线具有投诉级别判定初审权。

7、客服分管领导具有公司层面所有客户投诉的级别判定权。

8、总部客服增值服务事业部转办的投诉级别认定

9、按照投诉管理指引进行投诉级别认定；

10、总部客服增值服务事业部具有所有客户投诉的级别判定权。

### 三、受理各类投诉严格按照用户诉求管理“六项制度”执行

#### 1、首问责任制

无论用户是通过何种渠道提出服务请求时，不论该服务请求是否属于该员工的职责范围之内，该员工都应作为“首问责任人”承担对应的首问责任，积极热情地给予回复、处理、跟踪直至解决为止的责任机制。这样的机制能够确保用户问题得到及时有效地解决，降低投诉率，提高用户满意度、体验度。

#### 2、部门会审制

---

用户通过各种渠道提出服务请求时，信息中心会针对各项请求予以分类，分级登记并反馈给相应的部门会审。明确各部门整改措施、责任人及整改时间，保证用户诉求 100%回复处理；

### 3、限期办结制

当用户通过各类服务渠道提交服务请求时，为确保用户问题得到及时有效地解决，降低投诉率，提高用户满意度，实行用户诉求管理限期办结制。同时对于未按时处理的事项可制定相应考核制度。

### 4、主动回访制

信息中心会主动对于各部门反馈的已结工单信息做为回访依据进行定期回访，并制定相应的回访台账。另对于未及时处理的工单用户回访了解情况，安抚用户，反馈督办给相应部门。

### 5、服务暗访管理办法

为保证天门中燃各项服务质效工作落到实处，每月会对 95007、各营业厅进行暗访，咨询相关燃气业务知识及投诉受理情况，从而了解对应的业务知识掌握情况及培训需求，针对需求进行培训，提高人员的业务知识，减少不必要的工单需求及投诉情况。

### 6、定期报告制

每月信息中心会定期汇总由各渠道受理的用户投诉需求，及用户回访情况、各部门处理完成情况从而进行分析，从中去分析投诉的类别比例及事项发生的次数，全面推动用户服务质效。

附表1：客户投诉分级表

分类	一级	二级	三级	四级	五级
及时性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因业务办理超过承诺时间而造成安全事故或财产损失；</li> <li>2. 系统出现问题解决不及时造成客户财产损失。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对于怀疑漏气报修、紧急抢修、工商户设备设施报修等业务办理超过承诺时间；</li> <li>2. 因延误或处理不当造成的重复升级投诉；</li> <li>3. 工程现场及土方恢复不及时。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 除二级投诉标准中界定内容外的业务实现超过承诺时间；</li> <li>2. 投诉问题回复、处理超过承诺时间；</li> <li>3. 服务热线接通不及时；</li> <li>4. 业务咨询回复不及时。</li> </ol>	<p>因相关报批手续延误或特殊天气情况因素导致的及时性问题。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因自然灾害（如地震、台风、洪水、暴雨、冰雪等）、政府行为、社会异常事件等不可抗力因素导致的客户投诉；</li> <li>2. 因客户误解导致投诉发生；</li> <li>3. 投诉问题发生经调查核实属于客户方过错或责任；</li> <li>4. 客户期望值过高；</li> <li>5. 客户因非正常业务需求未得到满足而投诉；</li> <li>6. 客户要求与国家、地方、行业法律法规相悖；</li> <li>7. 客户投诉信息失真。</li> </ol>
方便性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在服务过程中要挟、刁难客户，提出不合理条件或故意借口拖延，给客户制造麻烦；</li> <li>2. 要求客户提供劳力、运输工具及其它方便。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 业务流程和业务办理手续过于繁琐，引起客户不满；</li> <li>2. 第三方服务网点服务规范问题造成客户不满。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 业务流程不清晰、告知不准确；</li> <li>2. 交费方式或地点不便；</li> <li>3. 营业时间不合理；</li> <li>4. 业务办理手续不便捷；</li> <li>5. 第三方服务网点服务质量问题造成客户不满；</li> <li>6. 系统出现问题解决不及时造成客户等待时间长、空间移动次数多。</li> <li>7. 客户信息维护不及时、信息流转出现问题；</li> <li>8. 抄表周期、时间不当或抄表不准确；</li> <li>9. 投诉渠道不畅通，不公示或刻意隐瞒投诉电话。</li> </ol>	<p>服务渠道信息宣传不到位。</p>	
专业性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因服务不当造成客户财产损失达1000元以上；</li> <li>2. 在服务过程中以辱骂殴打等暴力方式对待客户；</li> <li>3. 在公司规定的各种收费标准外，擅自向客户收取其他费用；</li> <li>4. 以“气”谋私，利用工作之便谋取私利，索取或非法收受客户财物。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务过程中态度、语言或行为粗暴；</li> <li>2. 对工商户的停气提前告知不到位、恢复供气不及时造成经济损失；</li> <li>3. 管、表、阀门的安装位置不合理、不规范造成财产损失。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务过程中态度不端正或服务主动性差；</li> <li>2. 停气提前告知不到位、恢复供气不及时。</li> <li>3. 工程设计不合理；</li> <li>4. 工程施工质量存在问题；</li> <li>5. 自上次服务完成时起30个自然日内因同一问题重复维修；</li> <li>6. 咨询回复不明确、不准确或业务办理不符合规范要求；</li> <li>7. 营业环境或办公场所内外环境不符合中国燃气配置要求、卫生状况差；</li> <li>8. 营销活动不合理；</li> <li>9. 人员未培训或培训不合格即上岗；</li> <li>10. 工作效率低造成客户等待时间长；</li> <li>11. 服务费用不合理、测算有偏差；</li> <li>12. 操作、着装、礼仪、语言等不符合《中国燃气项目公司</li> </ol>	<p>管、表、阀门的安装位置在规范允许范围内未满足客户个性化需求。</p>	

			<p>客服人员服务规范》；</p> <p>13. 维修人员维修后未告知使用建议或针对现存隐患提出整改意见或指引等；</p> <p>14. 回访不及时或因回访操作方式不当造成客户不满；</p> <p>15. 收费标准告知不准确、不清晰。</p>		
<b>安全性</b>	因产品质量、工程质量或未履行安全告知职责造成安全事故、人身伤害或财产损失。	客户曾明确反映户外立管安装存在安全隐患后未采取措施造成人身伤害或财产损失。	<p>1. 客户曾明确反映户外立管安装存在安全隐患后未采取措施或措施不当造成投诉；</p> <p>2. 未按承诺周期安检、安检不专业、安全知识宣传不到位。</p>	因户外立管安装造成安全隐患。	
<b>产品质量</b>	因向客户提供的燃气、燃气具、计量工具等存在质量问题造成人身伤害。	因向客户提供的燃气、燃气具、计量工具等存在质量问题造成客户财产损失。	因向客户提供的燃气、燃气具、计量工具等存在质量问题，未得到有效解决。	客户质疑对其提供的燃气、燃气具、计量工具等存在质量问题。	

---

#### 四、投诉处理要求：

1、各部门接到的《客户投诉受理单》后，应按处理时限要求调查了解有关细节，及时联系客户核实投诉情况，并依据有关规定进行处理。

2、信息中心受理的投诉在批转至相关部门的同时发送邮件给其负责人，相关部门负责人负责督促部门在时限要求内及时调查处理并填写反馈单。

3、相关部门在投诉处理完毕后须将调查情况、投诉问题处理结果、责任单位及责任人、预防与纠正措施等一并填入《客户投诉调查处理反馈单》，报部门领导及公司分管领导签批，并在接信息中心转投诉的3个自然日内以电子邮件形式向信息中心反馈处理情况（未处理完成的，需反馈解决方案）。

4、接收到部门《客户投诉调查处理反馈单》后，信息中心须在1个自然日内提交客服分管领导完成审核。如不符合要求，须驳回部门重新调查处理；如对反馈单内容及投诉处理结果没有异议，则在反馈单上签署意见，对投诉级别判定进行定级，并将反馈单流转信息中心，信息中心在1个自然日内完成投诉回访。

5、对于信息中心批转投诉逾期未反馈处理结果的，信息中心向部门下达《客户投诉处理督办通知单》，并由该部门负责人负责督办及整改。

6、信息中心完成投诉回访后1个自然日内将《客户投诉判定结

---

果反馈单》发送至责任部门。

7、VIP 用户投诉由客服分管领导亲自督办，确保投诉得到及时有效解决。

#### 8、信息中心接总部增值服务事业部转办的投诉处理流程

(1) 接总部增值服务事业部转办投诉后，立即展开调查，于接收转办后的 1 个自然日内将投诉调查基本情况反馈总部。

(2) 各部门须指定专人全力配合信息中心开展调查。

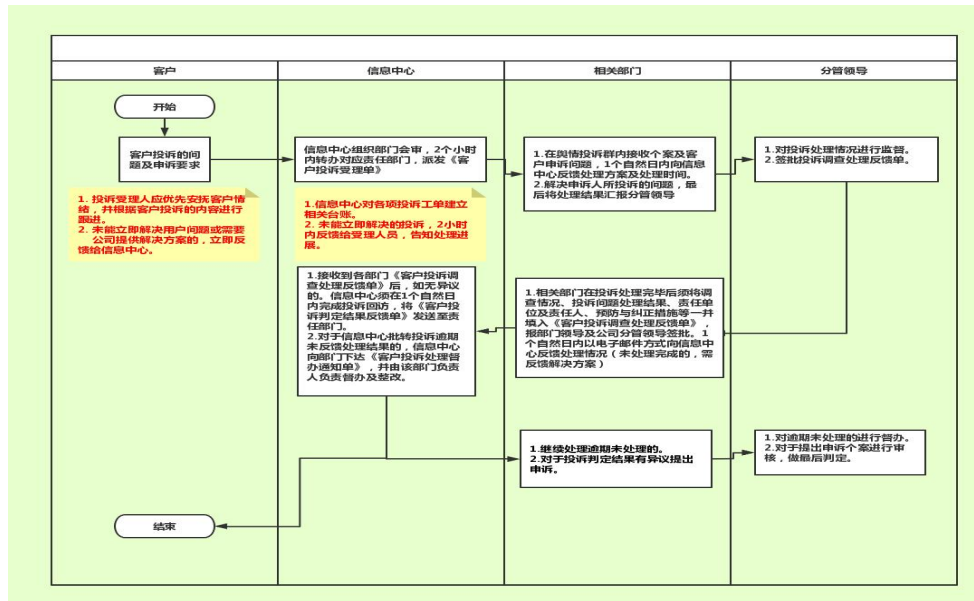
(3) 调查结束后，信息中心于 3 个自然日内以电子邮件形式向客服分管领导反馈处理情况（未处理完成的，需反馈解决方案）。

(4) 信息中心在接总部投诉定级反馈后，1 个自然日将反馈结果报客服分管领导，客服分管领导 1 个自然日内判定是否申诉。

(5) 四级及四级以上投诉，项目公司应在公司内部进行公示，信息中心负责组织公司内部进行投诉反思。

### 五、投诉处理流程图及时限要求





投诉类别	处理方式	时限要求
一级投诉	投诉受理及处理	第一时间现场受理, 立即处理
其他级别投诉	响应客户投诉	1 个自然日内
	事实清楚无需调查取证的投诉办结	2 个自然日内
	需调查取证或需相关部门配合解决的投诉办结	3 个自然日内

注明：客户投诉如遇外界因素影响确实无法在规定期限内办结的，应在受理后 1 个自然日内提出解决方案并给予明确答复。

## 六、跟踪回访要求

1、所有已处理的客户投诉必须进行回访，信息中心代表负责在收到反馈结果后1个自然日内进行电话回访。对于前期仅反馈解决方案的，须在向客户承诺办结时限后1个自然日内进行第二次电话回访。

2、相关部门受理的所有客户投诉必须在办结后1个自然日内进行电话或上门回访。

3、一级投诉须由公司相关领导进行电话回访或上门拜访；

4、客户服务部信息中心应结合服务检查，定期对客户投诉进行归纳整理和分析研究。

## 七、奖惩规定

作为服务管理的重要手段，客户投诉管理结果主要应用于管理考核及服务改进两个方面。

### 1、服务改进

投诉处理完毕后，部门兼职服务管理员负责组织本部门及人员分析产生的根本原因，挖掘潜在隐患，制定纠正和预防措施，开展服务改进工作，以防止类似投诉问题的再次发生。

2、投诉管理结果直接应用于对部门的考核，考核为月度考核和年度考核。

### 3、投诉考核标准为：

投诉级别	第一责任人扣罚	部门主管/班组长	部门经理
一级	扣罚 3000 元	扣罚 800 元 (未设置部门主管或班组长，考核执行计算在部门经理处)	扣罚 1200 元
二级	扣罚 1200 元	扣罚 500 元 (未设置部门主管或班组长，考核执行计算在部门经理处)	扣罚 700 元
三级	扣罚 800 元	扣罚 300 元 (未设置部门主管或班组长，考核执行计算在部门经理处)	扣罚 500 元
四级	扣罚 400 元	扣罚 100 元 (未设置部门主管或班组长，考核执行计算在部	扣罚 300 元

		门经理处)	
<b>五 级</b>	1/起，警告处分，通报批评，2起以上升级处理。	1/起，警告处分，通报批评，2起以上升级处理。	1/起，警告处分，通报批评，2起以上升级处理。

**附则：**1、公司各部门、各岗位应严格按照首问责任制的要求开展工作，本制度未尽事宜，各部门需结合实际情况进行修订完善，经公司审核通过后，落实执；

2、本制度的规定与《中燃集团员工奖惩条例》、《中燃集团项目公司客服投诉管理规定》有冲突的，应当按相关法律法规、规范性文件要求执行。

3、本制度自公司审核通过之日起生效执行。