

确山县水务有限公司文件

确水务〔2020〕85号



关于印发《用户投诉处理程序》的通知

各科、室、队、厂、部：

《用户投诉处理程序》已经公司研究同意，现印发给你们，
望认真遵照执行。



确山县水务有限公司
2020年11月12日

确山县水务有限公司

用户投诉处理程序

1 目的

为及时、有效地处理用户投诉，把控服务风险，实现用户投诉处理工作的规范化、标准化，提高用户满意度和供水服务水平，特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于热线受理、12345 热线、上级部门转办、网络平台等渠道反映的责任性投诉。

适用于投诉受理、落实反馈、督办跟进、结果回访的控制。

3 职责

3.1 调度服务中心

负责受理、督办用户的直接投诉和 12345 热线、上级部门转办、网络平台等渠道转来的客户投诉，并形成工单转到责任部门，根据责任部门的处置结果对客户回访。

3.2 供水一、二、三部、安装队、水厂、工程科、财务科（收费室）、办公室、督查室负责落实、处理调度服务中心转派的用户投诉，并向调度服务中心反馈结果。各责任部门主要负责人为用户投诉处理工作的第一责任人。

4 工作程序

4.1 受理渠道

a) 公司热线 7033110、7033818;

- b) 确山县水务有限公司微信公众号；
- c) 确山县水务有限公司官网；
- d) 12345 热线及上级部门转派。

4.2 派单

调度服务中心受理后，通过热线服务系统填写信息来源、投诉事项、联系人、联系方式、办结时限、备注等项，即时派发工单到责任部门。

4.3 承办反馈

责任部门应在接到投诉问题后按有关规定对接处理，2 个工作日内将落实结果，通过热线服务系统反馈。

4.4 结果回访

用户投诉工单反馈后，调度服务中心负责对用户进行回访，并填写用户满意情况。

a) 经回访用户满意的工单进行审核关单。

b) 经回访用户仍不满意的升级服务督查室跟进处理，反馈最终结果后由调度服务中心对客户进行回访。

4.5 监督考核

根据公司有关规定对用户投诉处理的全过程实施月度监督考核。

5 附则

5.1 本程序由调度服务中心起草并负责解释。

5.2 本程序由督查室审核。

5.3 本程序自发布之日起执行。