



廣東鶴山北控水務有限公司
Guangdong Heshan Beijing Enterprises Water co.,Ltd.

用户咨询、投诉处理管理规定

一、总则

为向广大用户提供良好的服务，规范对热线电话咨询投诉的管理。

二、范围

本规定适用热线电话员接收客户咨询及投诉时管理。

三、管理职责

热线电话信息管理员为主要负责部门，公司其它部门及人员为协助部门。

四、管理内容

- 1、用户来电来访后，信息管理员（热线电话）受理来电来访并了解客户所需。
- 2、信息管理员（热线电话）把用户所需分类，向相关职能部门发出工作联系单。
- 3、信息管理员（热线电话）了解相关情况，解答用户咨询。
- 4、接到用户投诉的，信息管理员（热线电话）把用户所需分类，向供水监察转达用户投诉内容。
- 5、供水监察对投诉内容进行调查核实，拟定处理意见后报行政中心领导审批。
- 6、供水监察通报受处理部门，反馈处理意见给信息管理员（热线电话）。

- 7、供水监察回复客户，通报处理意见到受投诉的部门或个人。
- 8、信息管理员（热线电话）反馈处理意见给用户，并做好记录。

五、检查与考核

- 1、制度的执行情况按有关规定进行检查与考核。
- 2、考核的内容为本标准规定的职责和工作内容与要求。

用户咨询、投诉处理流程

责任部门 或责任人	工作程序与流程图	工作内容
	用户来电来访 ↓	
信息管理员 (热线电话)	受理 ↓	信息管理员（热线电话）受理来电采访并了解客户所需。
信息管理员 (热线电话)	咨询 ↓	信息管理员（热线电话）把用户所需分类，向相关职能部门发出工作联系单。
信息管理员 (热线电话)	解答用户咨询 ↓	了解相关情况，解答用户咨询。
信息管理员 (热线电话)	投诉 ↓	信息管理员（热线电话）把用户所需分类
信息管理员 (热线电话)	转供水监察处理 ↓	信息管理员（热线电话）向供水监察转达用户投诉内容。
供水监察	调查处理 ↓	供水监察对投诉内容进行调查核实。
行政管理中心	调查结果处理意见审批 ↓	供水监察拟定处理意见后报行政中心领导审批。
供水监察	处理意见反馈 ↓	反馈处理意见给信息管理员（热线电话）。
供水监察	通报受处理部门 ↓	通报处理意见到受投诉的部门或个人。
信息管理员 (热线电话)	回复用户	反馈处理意见给用户，并做好记录。
服务热线：0750-8997733		