

孝感市自来水公司

孝感市自来水公司二次回访制度

为全面了解客户供水服务需求，规范优化用水手续办理流程，提升供水服务质量，不断提高客户满意度，特制订本制度。

一、适用范围

- 客户用水手续办理结束后；
- 客户报修、投诉（24小时热线电话2897188、12345政务服务热线转办件等上级部门转办的投诉件）后。

二、职责权限

公司客服部是客户回访的管理部门，负责客户用水手续办理结束后的回访；负责客户报修、投诉派单后的首次回访和处结后的回访，并做好回访记录。

三、回访内容及要求

1、客户用水报装手续办理结束后的回访

(1) 用水手续办理结束后，客服部业务人员2个工作日内对通水时间、进度控制、工程质量、文明施工和服务态度五个方面进行电话回访。

(2) 对客户提出的意见建议及时反馈相关部门负责人；对涉及优化业务流程、完善规章制度等企业管理内容的，提交公司研究讨论，建立健全公司层面的制度规定，提升服务规范。

(3) 对客户提出的意见，已制定整改措施、完成整改任务的，要及时进行二次回访，告知客户问题的整改进度和整改结果；对短期内无法完成整改的，要通过二次回访，向客户做出说明。

2、客户报修、投诉的回访

(1) 对 2897188、12345 政务服务热线、上级部门转办件等热线派单的报修、投诉件，热线员派单 1 小时内对客户进行回访，对责任部门是否与客户联系、是否到达现场等情况进行了解。

(2) 责任部门在处结报修、投诉后热线员在 2 小时内二次回访客户，了解客户对服务过程和服务结果的满意度。

(3) 二次回访中，客户反映的合理诉求未彻底解决导致对处理结果不满意的，热线员根据实际情况再次转办责任部门处理，同时汇报公司分管领导进行督办，热线员在 2 小时内对客户进行三次回访。如客户提出的诉求超出政策规定范围的，责任部门要认真做好解释说明工作，并征得客户的理解。

(4) 在回访中，客户对服务态度不满意的，热线员将同时汇报责任部门、公司分管领导，按照规定启动责任追究程序，同时按照绩效考核办法扣罚责任部门或直接责任人当月绩效工资。

