

濉溪县自来水公司文件

濉水司字〔2022〕14号



濉溪县自来水公司投诉处理机制

公司各部门：

为改善服务质量，促进服务水平，及时、有效地处理用户投诉，分析供水服务过程中出现的重点、难点问题，提高用户满意度，结合公司实际，现制定本办法，请认真学习贯彻落实。

二〇二二年十月二十四日



濉溪县自来水公司投诉处理机制

一、目的

为改善服务质量，促进服务水平，及时、有效地处理用户投诉，分析供水服务过程中出现的重点、难点问题，提高用户满意度，特制定本制度。

二、范围

本制度适用于本公司供水范围内服务过程中各种投诉的处理。

三、受理投诉内容

1、服务投诉 指供水企业员工服务行为不规范，公司服务渠道不畅通、不便捷等引发的客户投诉，主要包括员工服务态度、服务行为规范、窗口营业时间、服务项目、服务设施、公司网站管理等方面。

2、业务投诉 指供水企业在处理具体涉水业务过程中存在工作超时限、疏忽、差错等引发的客户投诉。主要包括用水报装、抄表催费、水费水价、水表计量、业务收费等方面。

3、停送水投诉 指供水企业在停送水管理、现场抢修服务等过程中发生服务差错引发的客户投诉，主要包括停送水信息公告、停水计划执行、抢修质量、增值服务等方面。

(2) 通过各种渠道反映的一般性投诉案件；

(3) 同一事件连续 2 个月内投诉 3 次及以上且属实的，转入重要投诉分类进行处理。

五、投诉处理部门

各窗口部门按照首接负责制的要求对投诉案件进行登记，案件确定受理后，通知有关部门进行客户投诉的相关调查。每月将投诉发生原因进行分析，提出改善对策，并存档备查。

六、投诉处理程序

1、投诉受理。各窗口部门工作人员受理用户投诉时，应初步了解用户投诉的原因，尽量缓和、化解矛盾，安抚用户，做好解释工作，完整记录投诉具体内容。

2、若用户明确表示其权益受到损害，详细记录用户地址、姓名、电话、投诉内容，根据用户反应的内容判断投诉级别，并尊重和满足投诉人匿名或保密要求。

3、各窗口部门工作人员根据投诉内容立即派转相应的责任部门。

4、相应的责任部门接到转办的重要投诉后，参考公司投诉制度，拟定解决投诉的具体办法，立即进行处理。联系用户，如调查研究确定属我公司问题的，被投诉人所在部门主要负责人应第一时间汇报公司分管领导并尽快安排和用户见面，现场解决、解释，避免事态进一步升级。

4、工作人员在接收到工单处理反馈结果后1个工作日内完成回访工作，并如实记录用户意见和满意度；由于用户原因回访不成功的，应在回访单中注明回访失败的原因。

5、被投诉人所在部门在程序执行过程中如存有异议，可向公司申诉，但在公司做出正式答复前，应继续履行本制度；如确是用户原因，由客户服务中心根据被投诉人所在部门提供的处理意见决定投诉处理程序。

6、客户投诉处理承办部门在投诉处理全过程中应注重取证及证据的收集与保存，特别要注重第一时间的证据收集工作，包括书面证据和视听证据。书面证据指与用户投诉相关的文字记载或文字材料，包括：信函、合同、申请单、通知单、整改通知单、相关文件等；视听证据指利用录音、录像等技术手段反映的声音、图像以及电子计算机储蓄的数据资料，包括：录音、现场录音、录像、照片等。

八、投诉统计类别

1、故障报修类投诉：包括水质、水压、漏水、停水、表井、井盖、消防设施的报修等。

2、服务质量的投诉：包括抄收服务、工程施工、协助停水、违章用水、工作人员服务态度等。

九、投诉统计要求

1、各窗口部门每月对所有投诉服务案件进行分类统计，便于优化和改进供水服务工作。

- 1、办公室每月汇总各部门投诉处理情况并进行分析通报。
- 2、执行本制度不力，工作失职，造成严重后果的，按照公司《员工手册》相关规定追究相关人员的责任。

附件：1、濉溪县自来水公司供水服务案件处理回执单
2、反馈意见表
3、用户投诉统计报表

濉溪县自来水公司供水服务案件处理回执单

案卷号	用户姓名 联系电话	反映内容	处理方案	处理结果	是否满意 (是否及时到达 服务态度如何)	用户签名	备 注
备注：请于规定时限内及时将此单回复办公室							

填表时间：

办理人员签名：

反馈意见表

年 月 日

姓 名		电 话	
地 址			
办理业务			
满意评价	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般 ☐ 不满意
意见或建议			

时间：
是/否规定时
限内办结

[illegible]