

开封市城市水务集团有限公司文件

汴城水〔2022〕68号

开封市城市水务集团有限公司 客户服务回访（二次）制度

为全面了解客户供水服务需求，规范优化用水业务办理流程，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

- （一）客户各类用水业务办理流程结束后案件；
- （二）客户咨询、投诉（24小时客服热线 0371-22950111、数字化城管热线 12319、市长专线电话 12345、消费者热线 12315 转办件等上级部门转办件）涉及到的案件；
- （三）大客户、特殊客户、潜在客户定期回访反映案件。

二、职责权限

- （一）集团公司营业客服中心是客户回访的管理部门，负责客户用水业务办理结束后的回访；负责客户报修、投诉派单后的

首次回访和办结后的二次回访，并做好回访记录。

(二) 集团公司各营业单位、职能部门负责各业务范围内的各类客户（包括：特殊客户、潜在客户）的回访，并做好回访记录。

三、回访内容及要求

(一) 客户用水报装全流程结束后的回访

1、业务人员及时对通水时间、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，提交集团公司研究讨论，建立健全集团公司规章制度，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。

(二) 客户报修、投诉的回访

1、对 12319、12345、12315 专线、上级部门转办件、“微信公众号”等平台派单的报修、投诉件，中心工作人员需及时进行客户回访，对责任部门是否与客户联系、是否到达现场处置等情况进行了解。

2、责任部门在处结报修、投诉后热线员需在 24 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外

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，营业客服中心在 12 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，确因有关工作人员服务态度等职责原因造成客户不满意或是其他恶劣影响的，经核实属实并在沟通协调没有积极结果情况下，按照规定启动责任追究程序，报送绩效考核部门或纪检监察部门进行处理。

（三）对大客户、特殊客户及潜在客户的回访

1、公司每季度至少对大客户、特殊客户及潜在客户回访一次。

2、回访可通过面对面交流、电话沟通和线上平台等方式进行。面谈要提前征得客户同意。

3、回访内容主要包括：了解客户用水需求、服务需求；解答用水疑问，解决用水难题；宣传供水法规、政策；征求客户意见和建议等。

4、每年将回访情况汇总成报告，与回访客户信息同时报优化营商环境办公室。

5、优化营商环境办公室在收到回访报告后，确认回访工作质量以及服务评价情况。

四、整理回访记录

（一）各部门工作人员在结束回访后要根据回访过程与结

果，根据记录填写回访记录表，对客户回访过程与结果进行梳理与汇总。

(二) 主管职能部门对汇总的《客户回访记录表》、《客户回访报告》进行审查，并汇报集团公司主管领导后提出指导意见。

五、资料保存与使用

各涉及服务单位工作人员对《客户回访记录表》、《客户回访报告》等资料各自进行梳理与汇总，经分类后由专人负责归档保存。

