科左中旗奥德燃气有限公司服务管理制度(2022 修订版)

为进一步增强服务意识，改进服务方式，提高服务质量提供便捷、优质、高效的服务，特制定本制度。

一、客户经理服务制度

**(一)服务原则。**建立客户服务专员制度，面向区域内有燃气需求用户、企业推行“一对一”服务模式，打造以“保姆式”“零跑腿”为标志的燃气服务新优势，逐步构建覆盖全公司、上下贯通、职责明确、精准高效的客户服务体系。

**(二)组织架构。**客户服务专员是按照“一对一”标准，为有燃气意向和需求的用户、企业配备专属服务工作人员。主要由综合办公室、市场部、客服中心和各级由客户服务职责的工作人员组成。根据规定，为全部有意向和需求的用户企业配备至少1名服务专员。

**(三)服务流程。**服务专员应熟悉燃气各类政策措施、工程工艺、流程标准，在政策解读、需求落实、客户关怀等方面为客户提供个性化、精准化服务，确保各类客服应享有的政策和服务落实到位。服务专员应按照“主动受理、直接服务”“专员接待、并联办理”“集中反馈、统一建档”的方式，为客服提供全方位、全过程服务。服务专员负责帮助客户准备相关信息资料，由服务专员直接向其部门负责人提出反馈客户需求，部门负责人在规定或承诺时限内为客户协调办理完成。服务专员应及时向部门负责人报告为客户服务情况。

**(四)奖惩办法。**客户服务专员实行动态管理，客户服务专员由部门负责人统筹管理。根据考核办法，建立客户服务专员奖惩机制。每年评选一批工作成绩好、评价好的客户服务专员进行通报表扬。对服务工作不到位、造成不良影响的服务专员，由公司通报其所在部门，所在部门依规做出严肃处理。

二、预约上门服务制度

**(一)服务原则。**本制度所称预约上门服务是指服务对象无法在工作时间内或因特殊原因无法到营业厅现场办理的相关服务事项，需在工作时间以外或需要工作人员上门办理。服务对象需与客服中心工作人员事先约定，由客服中心安排时间、人员为服务对象办理服务事项，原则上服务人员主要为客户经理，人员安排冲突可临时调配。

**(二)服务事项。**所办事项时限要求紧急，时间紧迫的:因特殊原因难以在工作时间办理的:因特殊原因需在特定时间内办理的; 其他需要提供预约及上门服务的事项。

**(三)服务对象。**企业或个人;相关手续办理较为集中的集体;因实际困难不能前往营业厅办理事项的老弱病残等特殊群众;其他需要提供预约、上门服务现场办理的群众或企业。

**(四)服务流程。**

**1.服务申请。**凡需要提供预约、上门服务的上述对象可通过电话、微信、现场等方式，向客服中心提出上门或预约服务申请，由相关人员在预约时间内上门办理服务事项。

**2.服务准备。**客服中心收到预约、上门服务申请后，应当在1个工作日内答复。同意预约、上门服务申请，应当向当事人约定服务时间、地点:不能同意预约或上门服务的，必须经总经理同意，并向当事人说明理由。

**3.服务提供。**受理上门服务申请的工作人员应当在约定的时间之前到达服务地点，为当事人受理或者办理服务事项，不能当场办结的，事后送达办结情况说明并向当事人解释说明。受理预约服务申请工作人员应提前 10 分钟抵达客服中心，准备好所需的表格、印章等办公用品，热情、高效地为预约对象办理约定的服务事项:申请人超过预约时间 30分钟而未到现场的，视为申请人主动放弃预约服务。

**4.服务登记。**所有预约、上门服务事项，都应当填写客服中心统一制定的《客服中心预约服务登记表)或《上门服务登记表》备查。

**(五)相关要求**

1.工作人员应热情诚恳，诚信守约，认真负责;

2.办理应约服务事项，需严格遵守客服中心相关制度，按照服务承诺，办结时限，规定程序进行受理、办理，不得设障刁难，不得违规办事，不得以预约、上门服务为由以权谋私、索取钱物，违者按有关法律法规处理。

3.申请人对预约，上门服务不满的，可以向客服中心投

4.综合管理办公室对预约，上门服务情况进行督查和考核，将预约、上门服务与效能考核挂钩。如有人员无故拒绝接受预约、上门服务申请或者被申请人投诉，经查实的，按照公司考核办法规定处理。

三、一次性告知制度

**(一)服务原则。**一次性告知制度是服务对象办理、咨询燃气相关事宜，承办人员必须一次性完整告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部资料清单和项目验收不合格需要整改内容以及不予办理的其他事项

**(二)服务要求。**对服务对象要求办理的燃气事项，承办人员应当场审核其有关手续和资料，对即时办理的事项要即时办理;对手续、资料不齐全或不符合法定要求的，承办人员应一次性告知其所需补充的手续和资料。在向服务对象一次性告知时，可采用口头告知形式。但服务对象要求以书面形式告知的，承办人员应填写《一次性告知单》交服务对象，并对所需的资料、手续及办理程序和受理时限做详细说明。《一次性告知书》一式两份，一份交服务对象，一份由部门留底备查。服务对象按照书面告知的要求补充后，承办人应当及时予以办理。服务对象电话咨询有关燃气事项办理事宜时，承办人应一次性告知办理事项的手续、材料、程序和受理时限。营业厅应设立电话咨询记录簿，并做好一次性告知的电话记录。

**(三)设施要求。**营业厅要在服务对象集中咨询场所设立公告栏统一公布燃气事项所害材料、程序、时限等内容。(四)处罚制度。承办人员应认真履行一次性告知义务，对没有做到一次性告知，造成服务对象两次以上往返，被服务对象有效投诉或被新闻媒体曝光造成不良影响的，视情节轻重，给予批评教育、经济惩戒、记过处分，并追究承办人员的责任和有关领导的领导责任。

四、限时办结制度

**(一)服务原则。**限时办结制是指工作人员在向客户提供服务时，必须在承诺的时限内办结或者予以答复的制度。本制度适用于公司全体工作人员。

**(二)服务要求。**各工作人员在办理有关业务时，凡向客户明确办结时间的，必须在规定时限内办结: 公司对外已明确承诺了办结时限的，必须在承诺的时限内办结: 公司领导批办件，按批办时限要求办结;对会议议定的事项应在规定时间内办结，因故未能办结的，要逐级报告办理进度并说明原因;对客户反馈的意见，应在要求的时限内办结;没有时限要求的，应在三个工作日内办结并作出书面答复;不能如期办结的，应说明情况。

承办工作人员不得有以下行为:

1.无正当理由,超过承诺时限未能办结所办事项:

2.在承诺时限内未将办理结果通知当事人:

3.未按承诺规定内容答复当事人。

**(三)处罚制度。**工作人员违反本制度规定的，给予批评给予通报批评或告诫。

五、二次回访制度：

**（一）服务原则。**本制度适用于公司所有人员对客户进行的例行回访、售后维护回访、投诉处理和特定回访。

**(二)回访内容。**

**1.定期回访。**工作人员根据工作需求对客户进行定期回访，了解客户的服务需求和用能特点、意向。

**2.售后回访。**项目验收后第一个月进行首次回访，了解客户对项目及燃气的使用情况及满施度，及时反馈可能出现的问题;保修期内至少半年回访一次，保修期外进行不定期回访;

**3.维护回访。**验收通气并交客户正常使用后第一个月进行维护回访，了解客户对合作程的见与建议及设施维护后的使用情况;

**4.投诉回访。**处理客户发诉后及客户进行回访，表达歉意，了解客户对处理方式与结果的态度和意见;

**(三)回访准备**

**1.制定回访计划:**工作人员根据客户资料制定(客户回访计划)包括客户回访的日期，回的内容，回访目的等:

**2.回访时间的选择:**时间要充分考成客户时间安排，尽量不要在客户忙的时候打扰客户;

**3.准备回访资料:**工作人员根据制定的回访计划准备客户回访相关资料包括客户基本情况(姓名，联系方式等) 客户接受服务的相关记录等。

**(四)回访实施**

1.工作人员要在回访时间内对客户进行回访;

2.工作人员要热情全面了解客户需求与对服务的意见并认认真真写《客户回访记录表》;

3.回访结束后工作人员要及时将回访的相关资料送达客服中心并将所回访的信息反馈给客服中心

**(五)回访记录**

1.工作人员在结束回访后要根据回访过程与结果根据记录表填写回访报告表对客户回访过程与结果进行汇总与评价:

2.主管领导对客服的《客户回访记录》《客户回访报告表》进行审查，并提出指导意见;

3.工作人员对《客户回访记录表》进行汇总经分类后由专人负责保存。

六、代办帮办制度

**(一)人员组成。**在客服中心设置固定的帮办代办服务台，同时悬挂“办不成事反映窗口”标识，咨询台同时亦履行帮办代办服务台。帮办代办人员由两部分组成:1.专职帮办代办人员。2.窗口帮办代办员。由窗口工作人员明确帮办代办员。

**(二)工作制度**

1.窗口帮办代办员，负责做好本部门、本窗口帮办代办工作，以及专职帮办代办转交或交办的工作任务。应轮流 1-2名帮办代办员帮办代办区为办事群众提供办事咨询、材料预审等工作。

2.要遵守工作纪律，不得无故缺岗。如有出差、开会等冲突事项，可由其他人员替岗。

3.提前上岗制。帮办代办员要提前十分钟到岗。

**(三) 服务内容**

**1.接待咨询。**帮办代员要热情服务，为有需求的办事群众提供办事流程、材料清单及咨询，无偿全程帮办服务。

**2.主动帮办**。主动询问，对有意向帮办的群众、企业当场审查其现有材料是否齐全。对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人办理;对于材料不齐全的，帮办代办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便群众方便快捷的补齐材料。

**3.协助办理。**在用户自愿委托的前提下，政务中心工作人员可协同其他职能部门协助用户准备用气接入外线工程涉及的行政审批等事项，包括但不限于: 城区市政道路临时占用挖掘、临时占用城市绿化、砍伐迁移城市树木等。

**(四)培训考核制度**

**1.每周培训制度。**对帮办代办队伍每周一次进行业务培训，全体专职帮办代办人员参加;窗口人员在中心场所内举行的短期业务培训活动要通知专职帮办代办人员参加，以全面提升业务素质。

**2.每月考核制度。**每月整理汇总业务培训内容，抽取内容进行考核，考核成绩达不到 85 分的，进行离岗学习一天。

**3.开展不定期培训**。注重日常业务培训和服务培训，提高帮办代办人员服务意识和业务水平，提升办事群众获得感和满意率。

七、投诉管理制度

**(一)处理原则。**对顾客投诉的处理应以有关规章制度为依据，以实事求是、公平合理、处理及时为原则，最大限度地满足顾客的正当要求，认真解决顾客提出的问题，改进工作流程，优化服务管理，维护公司信誉和合法权益。

**(二)服务标准。**公司负责业务的总经理为公司投诉事项的处理负责人，办公室是客户投诉的日常接待和处理部门。公司各部门如遇到顾客上门投诉的情况，应当稳定顾客情绪，耐心听取意见，做好投诉记录，按照公司制度配合投诉事项的调查、反馈等工作。

**(三)服务要求。**顾客投诉时，投诉受理人应做到耐心听取、认真审阅，做到及时、专业、礼貌，体现良好的道德和服务意识，投诉受理人需注意方式方法，耐心说明教育，切忌态度粗暴生硬，切忌随意表态、许愿，对于顾客的不合理要求，也要耐心解释和说服，防止矛盾激化，对可能被报复的人员和破坏目标采取有效的防范措施。

**(四)服务程序。**对顾客投诉的受理及处理的基本程序为:受理-处理-反馈-回访-归档，对于影响公司形象和声誉的重大投诉，受理人应先上报主要领导。

**(五)相关要求。**对因服务质量和服务态度而引起的投诉，经调查如确属员工服务态度或操作技能问题，当事人和主管领导应主动向顾客道歉，取得顾客谅解: 对非公司责任的投诉，应向顾客做耐心解释说明，化解矛盾和排除不合理要求;公司全体员工应及时汇总投诉意见，不断提高客服水平，为公司发展做出贡献。

科左中旗奥德燃气有限公司

2022年11月2日