

山东省济宁交通运输集团有限公司文件

济运企〔2021〕6号

山东省济宁交通运输集团有限公司 关于印发《客户服务工作管理办法》的通知

所属各单位、总部各处室：

现将集团公司《客户服务工作管理办法》印发给你们，请认真学习，严格遵照执行。

附件：集团公司客户服务工作管理办法

山东省济宁交通运输集团有限公司

2021年4月30日



附件

山东省济宁交通运输集团有限公司

客户服务工作管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步提高客户服务工作管理水平,妥善处理客户需求信息,提升集团公司品牌形象,制定本办法。

第二条 集团公司客户服务工作应秉承“尊重客户、理解客户、全心全意、尽心尽责为客户排忧解难”的理念开展工作。

第三条 各单位、处室应协调一致,履职尽责,做到客户服务工作“有人管,有人问,有结果”,最大程度地满足客户需求,听取客户意见,不断提高服务能力和质量。

第二章 管理机构及工作职能

第四条 集团公司设立客户服务中心(以下简称客服中心),办公地点设在济宁汽车北站,热线电话 0537-2227777,由集团公司委派济宁汽车北站代管,企管信息处监管。

第五条 客服中心负责客户服务工作的集中受理,主要业务包含客户咨询、投诉、意见、建议等,对受理的客户服务业务进行转办和回访,并协助总部各处室开展客户服务质量抽查工作。

第六条 各单位建立本单位客户服务工作管理体系,主要负责人负总责,根据业务情况,可指定一名或者多名分管责任人具

体负责该项工作，各业务人员分口处理各自客户服务的具体工作。各单位客户服务工作管理相关人员名单报备至企管信息处，发生调整变化，需及时报备变更信息。

第七条 企管信息处负责客户服务工作的总调度、总协调、总督导。总部其他处室根据业务类型监管各基层单位客户服务工作开展情况。

第三章 客户服务工作流程

客服中心通过接听热线电话、回复公众号留言、微信在线交流等方式解答客户咨询、处理投诉和建议等。

第八条 客户业务咨询处理流程

根据问询内容，客服中心工作人员（以下简称客服人员）迅速查询相关信息立即做出回答。如不能立即答复的，马上联系相关单位业务联系人，由业务联系人进行答复，客服人员负责回访。如不按规定答复的落实相关责任人，视情节轻重给与处罚。

第九条 客户投诉处理流程

1. 接收投诉。客服人员接到投诉时要认真倾听，使用文明礼貌用语，耐心化解客户不满情绪，了解客户投诉事件的详细过程并做好记录，做到首问负责制。

2. 转办投诉。客服人员向被投诉单位转办投诉时，可采取电话联系或派发《山东省济宁交通运输集团有限公司客服中心投诉转接单》（以下简称投诉转接单）的方式详述事件始末。

3. 办结投诉。各单位分管责任人组织核实，核实后根据上级

政策规定和公司规章制度进行处理，三个工作日内向投诉人回复处理结果，处理结果及投诉人满意度情况，当日反馈至客服中心，客服中心开展回访工作。如不按规定回复的落实相关责任人，视情节轻重给与处罚。

4. 投诉问责。各单位分管负责人监督本单位员工服务质量，及时处理投诉转接单。被投诉单位根据投诉内容通过监控回放等方式，准确核实投诉情况，按照企业规章制度判定是否属于工作违规或者失职，是否属于责任性投诉，并将具体情况向单位主要负责人汇报。属于一般工作失误、服务欠缺的，按有关规章制度和考核要求进行处理，据实提出整改方案；属于客户自身问题或者因误解引起投诉的，应做好对客户的解释工作，合理阐述上级政策和公司规章制度，消除误会，控制舆情，维护企业形象。因处理投诉不到位，给企业造成较大负面影响的，按情形对相关单位进行处罚。

5. 客户回访。客服人员对投诉人进行回访，询问客户满意度。如客户对处理结果不满意，客服中心酌情向集团公司企管信息处汇报。企管信息处组织相关处室、单位落实处理，情节严重的上报集团公司领导。

6. 整理汇总。客服中心定期汇总《投诉转接单》处理情况，整理热点焦点问题，及时上报集团公司总经理办公室、企管信息处。

第十条 客户提出的意见、建议处理流程

客户提出意见、建议时，客服人员要耐心倾听、详细记录客户的需求和建议，客服中心酌情向集团公司企管信息处上报，由企管信息处组织落实。

第十一条 客户表扬处理流程

客服中心接到客户表扬时，应详实记录客户信息、表扬事迹经过和被表扬人员等。客服人员将表扬信息转至被表扬人单位、党群工作处，由所属单位根据相关制度视情况给予表彰或奖励。

第四章 客服人员职责及服务规范

第十二条 客服人员工作职责

1. 熟练掌握业务知识，严格执行工作流程和服务标准。
2. 受理客户来电咨询、处理客户投诉、意见、建议等，做好详细记录，安抚客户情绪，化解客户矛盾。
3. 对接听电话和投诉事件，做好详细文字和声频档案记录，存档并妥善保管，对客户资料严格保密，防止客户信息泄露。
4. 针对客户的服务咨询、投诉、意见、建议，及时落实处理、转办，并将落实情况及时反馈至客户。
5. 负责对客户投诉进行回访，形成客户评价档案并存档。
6. 定期整理汇总投诉情况，及时上报集团公司总部相关处室。与总部各处室和各单位协同合作，共同推动集团公司各业务领域的服务质量提升和可持续发展。
7. 对服务标准和工作流程提出修改完善意见，更好的为客户提供优质服务，提高客户满意度，塑造企业形象。

第十三条 客服人员服务规范

1. 客服人员规范使用“十字”文明用语，语气温和、亲切，态度诚恳，言语礼貌、周到。严禁拖腔、语气生硬、态度烦躁、顶撞或与客户争吵。

2. 针对不同客户需要对声音进行适当调整，语音适中、悦耳。

3. 合理运用倾听和沟通的技巧，明确客户问题并做出准确回答。客户讲话时，不轻易打断、插话或转移话题不答非所。严禁与客户闲聊或开玩笑。

4. 与客户通话中，须保持良好心态，电话一旦接入，坐正身姿，保持语气平稳，语调保持一致。

5. 通话中，如发生断线现象，客服员应主动呼出与客户取得联系并尽力解决客户问题。

6. 耐心周到，谦和大方，有问必答，回答客户咨询时，应考虑业务的完整性与连续性，回答内容尽可能完整全面。

7. 客户咨询有关个人信息时，须根据业务规范进行身份确认，禁止随意泄露客户资料。

8. 用语细则及技巧

(1) 电话响铃 3 声内接通，接通后应主动问候客户：“您好！我是济宁交运集团客服中心 XX 号客服代表，请问有什么可以帮到您？”。

(2) 与客户交谈时应善于倾听，弄清问题。若没听清，可用征询语气向客户询问“X 先生/女士，对不起，我没有听清楚您

的问题，请您再重复一遍好吗？”

(3) 耐心倾听，不无故打断客户说话。

第五章 考核

第十四条 客服人员由集团公司委派济宁汽车北站抽调组成，考核标准参照济宁汽车北站相关规定执行。

第十五条 集团公司对各单位考核标准参照集团公司《服务质量考核督导办法》（济交运〔2019〕2号）的相关规定执行。

第六章 附则

第十六条 本办法由集团公司企管信息处负责解释。

第十七条 本办法自发文之日起执行。

山东省济宁交通运输集团有限公司客服中心投诉转接单

转接单位		转接日期	
投诉人		联系方式	
投 诉 内 容			
处 理 意 见 及 结 果			

备注：请在接到投诉转接单后3个工作日内落实处理，并将处理结果当日报送集团公司客服中心，联系电话 0537-2227777 感谢配合！

济宁交运集团总经理办公室

2021年4月30日印发