

客户投诉管理体系认证证书申报 企业投诉处理程序

产品名称	客户投诉管理体系认证证书申报 企业投诉处理程序
公司名称	广东昊霖企业管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	可售卖地:全国 服务优势:全程一对一咨询辅导办理 办理周期:1-3个工作日
公司地址	深圳市宝安区松岗街道芙蓉路9号
联系电话	17707584459 17707584459

产品详情

处理程序：

客户咨询类：

投诉部门能直接解答的，当即解答，不能解答的录入【客户意见/投诉登记表】，立即同相关部门联系了解情况，在24小时内答复客户，在【客户意见/投诉登记表】记录答复结果。

【广东昊霖企业管理有限公司】

客户投诉管理体系认证证书申报 企业投诉处理程序

客户意见类：

由接收部门录入【客户意见/投诉登记表】向部门主管或经理汇报、请示。需要回复的，要给客户承若一定回复期限，待领导作出批示后向答复建议被采用情况。

客户投诉类：

责任部门接到投诉后，要根据内容分类处理，要求责任部门有专人进行调查：

服务类：经调查属实的按公司规章制度判定属于违规或工作失职，应将具体情况向本部门经理汇报，由部门经理进行当事人的处罚，按公司规章制度处理；

反馈和归档

接诉部门在投诉处理完毕后，将处理结果反馈给投诉人，征求投诉人对处理结果的意见和建议。

行政部门做好处理归档工作，资料保存一年，重要资料延期保存。

8、客户投诉处理管理要求

各部门必须做到投诉件件有落实，事事有回复，认真填写，妥善保存【客户意见/投诉登记表】

各部门要对投诉处理过程进行总结与分析，找出问题根源，吸取经验教训，提出改进对策，防止同类事件的再度出现。

销售类：属于信息不对称的、工作失误的、误导客户的等，造成客户投诉，一经查证，按公司规章制度对当事人进行处理，并使其立即纠正，同时根据实际情况及时整改。如造成公司重大经济损失的（以公司各项规章制度为标准），由当事人进行赔偿，立即开除处理，并向公安机关报案处理。

会员类：属于客户自身问题或误解引起投诉的，应做好对客户解释工作，消除误会。