

## 河源新奥燃气有限公司客户投诉管理办法

### 第一章 总则

#### 第一条 目的

为进一步加强河源新奥客户投诉管理，规范投诉处理程序，确保投诉事件得到及时、公正、合理、有效解决，特制订本管理办法。

#### 第二条 释义

（一）客户投诉：指客户对河源新奥所属各单位提供服务或销售商品产生不满或抱怨，要求公司予以响应和处理的行为。

（二）重大投诉：基于投诉问题对客户影响程度或企业效益损失程度判定重大投诉。（附件 1）

（三）有责投诉：基于导致客户投诉发生的责任主体判定有责投诉（附件 2）有责投诉的责任主体包括河源新奥各部室、县级公司提供服务和产品的合作单位。

#### 第三条 管理原则

（一）公开透明：投诉受理渠道、处理程序及承诺处理时间等须通过线上、线下有效客户沟通渠道进行公示，方便客户获取。

（二）快速公正：对待客户投诉事件必须迅速做出反应，以事实为依据，客观进行调查处理，公正进行结果裁定。

（三）客户满意：投诉处理以客户满意为导向，兼顾公司经营效益及社会形象，尽最大可能解决客户实际问题，满足客户需求。

（四）四不放过：客户投诉原因没查清不放过；相关责任人未处理不放过；责任人及员工未受到教育不放过；没有制定有效的纠正、预防措施不放过。

（五）信息保护：投诉相关信息须严格遵守新奥能源客户隐私保

护及信息安全政策，规范信息使用的范围及权限。

#### **第四条 职责分工**

（一）河源新奥服务管理办公室为客户投诉归口管理部门，负责客户投诉管理制度、流程、标准的制订并赋能监督执行，负责定期统计分析河源新奥客户投诉问题，支撑服务评价与改进。

（二）河源新奥各部室、县级公司须指派人员管理客户投诉，督促投诉问题优化改进，并对本部门、公司投诉管理指标达成负责。

（三）归口管理部门负责公司投诉渠道的建设与日常运营，负责公司客户投诉调查、处理及反馈，确保投诉渠道透明畅通、客户投诉快速妥善处理、反馈信息真实完整。

（四）客户投诉受理与处理相关角色及职责。（附件 3）

#### **第五条 适用范围**

本办法适用于河源新奥各部室、县级公司。

## **第二章 投诉受理与调查处理**

#### **第六条 投诉受理**

（一）投诉受理渠道

1. 客户投诉受理渠道为全国服务质量监督热线400-86-95158、95158、0762-2288989、小程序客户端、在线客服、邮箱等。各部室、县级公司投诉受理渠道包括但不限于服务热线、投诉专线及线上服务渠道。

2. 投诉归口管理部门须将当地燃气行业主管部门、政府监管部门及社交媒体等客户服务相关负面舆情信息纳入公司投诉受理范围。

3. 投诉归口管理部门须在所有营业网点、合同、工单、线上客户界面及对外宣传材料中，对外公示新奥能源全国服务质量监督电话400-86-95158。同步公示公司投诉渠道，须确保公示信息准确、有效。

4. 客户投诉渠道指定专人负责管理，人工受理投诉渠道保证受理时间不低于 5\*8 小时（国家法定节假日除外）。

## （二）投诉受理标准

1. 公司所有员工均可受理客户投诉，并须及时将投诉信息传递至公司投诉管理部门。

2. 投诉受理人接到客户反映不满或抱怨时依据客户投诉受理标准（附件 4）创建投诉单，并严格执行客户投诉受理及处理流程（附件 5）。

3. 投诉受理记录须完整、详实记录客户投诉事件相关时间、地点、关系人、起因、经过及结果，并尽可能收集投诉事件相关证据材料。

4. 投诉受理人基于客户对投诉事件表象描述，初步判定处理部门并直接批转处理。对于投诉事件涉及多个部门的，须创建多张投诉单同时批转处理。

5. 投诉受理人基于客户对投诉事件表象描述，对投诉类型进行预判。疑似重大投诉第一时间升级通报至公司服务投诉管理群及区域服务管理群。

## 第七条 投诉调查处理

### （一）投诉调查

1. 疑似重大投诉由公司服务理正负责督办，对于影响重大、性质恶劣、重复发生投诉，必要时由新奥能源区域客户服务总监进行直接调查取证。

2. 投诉调查人须及时接收客户投诉信息，针对疑似重大投诉须在 1 个自然日内、一般投诉须在 2 个自然日内完成调查取证并反馈。

3. 投诉调查反馈内容包括，基本情况及调查主要结论，必要时可上传录音、照片和截图等用于证明调查结果的真实性和客观性。

4. 任何人不得阻挠投诉事件调查，或虚报、瞒报事件相关信息。调查人员与被调查对象或者投诉事件反映相关内容有利害关系的，必须回避。

5. 对于“已接收”客户投诉单，调查人如发现客户投诉单批转有误的，须第一时间联系受理人说明情况，由受理人取消单据后重新创建投诉单批转处理。

6. 对于“已处理”客户投诉单，调查人如发现客户投诉单批转有误的，须第一时间联系受理人说明情况，由受理人在原投诉单中进行处理单位调整或添加。

## （二）投诉处理

1. 投诉最终处理，疑似重大投诉须在 2 个自然日内、一般投诉须在 3 个自然日内提出解决方案给予客户明确答复并反馈。

2. 投诉最终处理反馈内容包括，处理结果、责任部门、责任人及纠正与措施等，同时标识分类标签。

3. 投诉归口管理部门对投诉调查处理结果真实、客观、完整性进行审核，存在关键性错误的予以驳回，责成相关单位继续调查。

## （三）投诉回访

1. 所有客户投诉须在最终处理反馈后 2 个自然日内完成人工回访。

2. 对于回访结果不满意的，投诉管理部门必要时可要求重新调查处理。

3. 客户投诉回访内容及结果要求记录清晰、具体、完整。

#### （四）投诉判定

1. 回访完成后由投诉管理部门负责在 1 个自然日内完成投诉事件最终责任判定、性质判定及投诉分类标签校准。涉及多个问题并存的投诉判定遵从就高原则。

2. 因内部协同单位为企业所提供产品或服务导致客户投诉的，责任归属为内部协同单位。因外包服务方所提供产品或服务问题导致客户投诉的，责任归属为各单位服务商管理部门。

3. 对于已判定为无责投诉客户仍追加反馈的，填报《客户投诉特殊终止处理申请表》（附件 6），经公司服务管理办公室负责人审批后，可终止该投诉处理转至办结状态。此类特殊终止投诉，如遇后期处理方案发生改变时，须及时将最新处理方案同步至服务管理办公室。

### 第三章 投诉申诉

**第八条** 为确保公正、公平对待投诉责任部门与责任人，申诉管理须遵循以下原则：

（一）申诉为客户或员工的基本权利，任何人不得剥夺；

（二）申诉方需在规定时限内，提交书面申诉材料，逾期不受理。

（三）申请材料需确保内容清晰、事实清楚、证据确实充分，同时要与客户所投诉内容相关联并所有投诉点完整，指向性准确。

**第九条** 申诉流程

（一）对投诉最终判定有异议的可在投诉办结 3 个自然日内，提

出申请。

（二）责任人向公司服务管理办公室负责人申诉，必要时可越级至一号位申诉。

（三）申诉须写明具体申诉理由、申诉内容、申诉诉求，并提供相应证据材料。

（四）自接到申诉请求之日起，受理人 3 个工作日内完成调查并给予最终投诉判定。

### 第十条 考核管理

投诉级别	对服务单位考核扣分 参考标准	对投诉主要责任人考核扣罚 参考标准
重大投诉	5分/起或 部门当月度考核C	1. 通报批评、警告、严重警告 2. 留用察看 3. 解除劳动关系 4. 扣罚当月绩效奖金
有责投诉	1分-2分/起	1. 当月考核等级最高为 C 2. 扣罚当月绩效奖金100-500元

## 第四章 投诉信息管理

### 第十一条 单据管理

（一）各部室、县级公司严格按照客户投诉信息维护标准填写，确保相关信息具体、完整、准确。

（二）投诉管理部门须保管好电子与纸质投诉单据，建立客户投诉管理台帐。

（三）投诉管理部门建立投诉信息记录数据库并形成月度、季度和年度统计分析报告。

## 第十二条 档案管理

（一）投诉管理部门须明确客户投诉档案查阅、调取权限及审批流程，确保信息保密，无泄露现象。

（二）客户投诉档案查阅的相关要求参照集团档案管理制度执行。

## 第五章 罚则

**第十三条** 发生以下行为的，视情节轻重给予责任人相应行政处罚与经济处罚。

（一）对于客户投诉拖延处理或处理不当，导致投诉升级或造成恶劣影响的给予相关责任人通报批评、警告、严重警告等处分。

（二）对于客户投诉调查处理过程中虚报、瞒报相关信息，干扰投诉结果判定的给予扣除当月绩效奖金并通报处罚。

（三）逃避投诉责任虚假报备或非正当理由终止投诉处理的给予相关责任人警告及以上处罚。

（四）针对投诉客户进行恐吓、威胁、打击、报复的，给予重新试用或解除劳动关系处理。

（五）无事实依据提供虚假资料、证据恶意申诉的通报批评、警告、严重警告等处分。

## 第六章 附则与附件

**第十四条** 本办法由服务管理办公室负责解释、修订。

**第十五条** 本规定自下发之日起实施，试行三个月，三个月内若无

修订，则自动转入正式实施直至新版管理规定发布之日起原规定自动作废。

#### **第十六条 附件**

附件 1：重大投诉判定标准

附件 2：责任投诉判定标准

附件 3：客户投诉受理与处理相关角色及职责

附件 4：客户投诉受理标准

附件 5：客户投诉受理及处理流程

附件 6：客户投诉特殊终止处理申

## 附件 1:

### 重大投诉判定标准

投诉类别	具体行为表现
服务态度问题	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 工作人员存在辱骂、殴打、侮辱客户行为的。</li><li>2. 工作人员在岗期间拒绝为客户提供服务的。</li><li>3. 服务超出与客户约定时间且客户跟催 3 次及以上仍未交付的。</li></ol>
安全问题	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 服务不当导致用气场所存在一级安全隐患风险的。</li><li>2. 燃气泄漏、供暖漏水抢修抢险不及时用户跟催 1 次及以上仍未处理的。</li><li>3. 非计划停气、停电导致客户一万元及以上经济损失的。</li><li>4. 因企业责任安全隐患整改不及时、不到位导致客户经济受损的。</li></ol>
合规问题	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 违规收费、强制收费涉嫌垄断经营行为的。</li><li>2. 服务人员索取或收受客户财、物，以“气”谋私的。</li><li>3. 服务人员私自违规推销、搭售产品的。</li><li>4. 工作人员涉嫌违规泄露客户信息导致不良后果的。</li></ol>
升级投诉	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 服务问题导致群体投诉发生。</li><li>2. 导致地方自媒体、政府监管部门、行业媒体负面关注或已介入调查。</li><li>3. 投诉问题处理不彻底或不系统，导致同类问题重复发生的。</li></ol>

## 附件 2:

### 有责投诉判定标准

以下原因导致的客户投诉判定为无责投诉，其它则为有责投诉，具体包括：

1. 因自然灾害（如地震、台风、洪水、暴雨、冰雪等）、政府行为、社会异常事件等不可抗力因素导致的客户投诉；
2. 因客户误解导致投诉发生；（以最终用户回访结果为准）
3. 投诉问题发生经调查核实属于客户方过错或责任；
4. 客户期望值过高且明显超出公司政策或法律规定的；
5. 客户非正常业务需求未得到满足；
6. 客户要求与国家、地方、行业法律法规相悖；（地方性法规需提供政府正式文件）
7. 客户投诉信息失真。（需提供切实、充分、客观证据证明）

### 附件 3:

#### 客户投诉受理与处理相关角色及职责

<b>投诉受理人</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 河源新奥所有员工均可受理外部客户投诉请求。</li><li>2. 完整、客观、准确记录客户称谓、联系方式、所反馈问题和诉求；</li><li>3. 第一时间将信息传递给所在组织投诉管理部门。</li></ol>
<b>投诉调查/处理人</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 组织对投诉进行调查取证，包括但不限于现场照片、通话录音、监控录像、系统记录及其它相关证据证明材料。</li><li>2. 善及预防措施，并跟踪执行效果。对判定投诉性质、责任归属及处理方案等给予建议。</li><li>3. 对投诉原因进行分析，针对可能出现重复投诉的须制定改</li></ol>
<b>投诉级别及责任判定人</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 审核投诉调查反馈内容，核实信息真实性、客观性和完整性。</li><li>2. 参照重大投诉、责任投诉判定标准进行投诉判定。</li><li>3. 基于投诉调查处理结果进行投诉分类标签校准。</li></ol>
<b>申诉调查处理人</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 负责对责任单位递交的申诉材料进行核实并组织调查；</li><li>2. 基于申诉调查取证结果进行投诉最终判定并反馈。</li></ol>

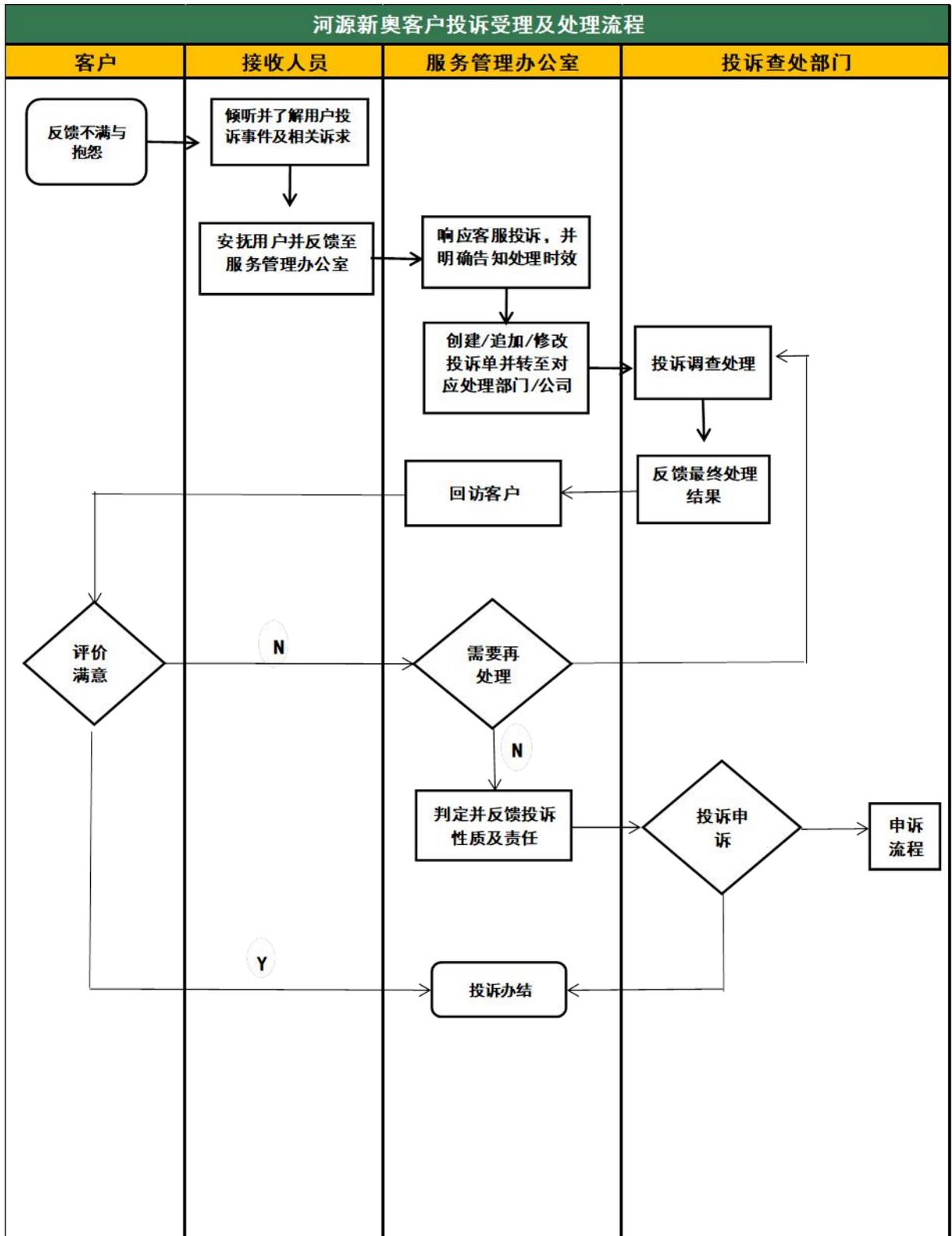
## 附件 4:

### 客户投诉受理标准

以下客户不满或抱怨不予创建投诉单：

1. 非河源新奥客户并且反馈问题与河源新奥业务无相关性的；
2. 内部员工反馈与客户服务无相关性问题的；
3. 客户因以下问题导致不满，且无其它问题一并反馈的
  - 1) 开放式厨房或其他安全隐患导致无法正常通气；
  - 2) 拒绝安全隐患整改导致停气或限购问题；
  - 3) 表超或偷盗气导致气费追缴问题；
  - 4) 客户对换表气量结转政策不满或怀疑表快；
  - 5) 未到约定上门时限但用户跟催明确表示投诉；
  - 6) 正常调价导致的气费上涨和气费补缴问题；
  - 7) 已多次上门检测但供暖温度仍达不到客户要求。
4. 企业提前报备且已审批同意不予受理的；（企业报备不予受理投诉仅限于群体性特殊问题或突发不可抗力导致的投诉，其它问题不接受报备）
5. 已受理，投诉处理方案未实施的；
6. 已处理，投诉判定为无责投诉的；
7. 已办结，没有新问题发生，3 个月内再次投诉的。

附件 5:



附件 6:

客户投诉特殊终止处理申请表

申请部门		投诉单编号	
受理时间		申请时间	
用户地址		用户姓名	
		用户电话	
投诉调查 处理结果	事件经过:		
	处理结果:		
终止处理 原因说明			
后续处理	呼叫中心 解释话术		
	<input type="checkbox"/> 后继以建议单方式传递		
服务负责人 审核意见			
一号位 审核意见			