

嘉祥公用水务热线投诉处理流程

一、投诉接收与登记

- 1.客服中心接到用户反映问题时，应认真记录用户姓名、联系方式、地址、问题类型（如水压不足、水质异常、管道报修等）。
- 2.使用标准化话术，确保信息完整、无遗漏。
- 3.紧急工单（如爆管、停水、水质异常等）需标注“紧急”并优先处理。

二、投诉分类与派发

1.分类标准

咨询类：解释水费、政策等（直接由客服解答）。

报修类：管道维修、设备故障、水质问题等（派发至责任部门）。

投诉类：服务态度（派发至被投诉人部门负责人）。

群体性投诉（如大面积停水）：启动应急预案，实时同步进展至公共平台（如短信、公众号等）。

重复投诉：同一问题重复投诉3次以上，由主要负责人介入协调资源解决。

2.派发时效

紧急工单：电话挂断后立即派发并电话通知对接人。

普通工单：10分钟内派发至责任部门。

三、 投诉处理与反馈（责任部门）

1.处理要求

维修类：维修人员需在接单后2小时内联系用户，紧急情况需30分钟响应。

投诉类：责任部门需在24小时内首次反馈处理进展。

咨询类：由客服人员立即解答。

2.反馈标准

投诉处理完成后，需由用户签字确认（线下）或电话回访确认（线上）。及时反馈处理结果，提供相关凭证（如维修照片、视频、通话录音）。

四、 投诉回访与确认（客户服务中心）

1.回访机制

所有投诉需在处理完成后24小时内进行100%电话回访。

用户不满意投诉需重新派发并升级处理。

2.回访内容

确认问题是否解决、服务态度评价、改进建议等。

五、投诉归档与分析

归档要求：按月份、类型分类存档。

数据分析：每月统计投诉处理时效、重复投诉率、满意度等指标。针对高频问题（如水压不足）提出优化建议。