

---

# 武汉资信管理有限公司 客户投诉处理制度

武汉资信

---

## 第一章 总则

**第一条** 为提高武汉资信管理有限公司（以下简称“武汉资信”）的客户服务质量和水平，规范客户投诉处理程序，形成有效的投诉管理机制，根据公司相关制度和规定，制定本制度。

**第二条** 对客户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，最大限度地满足客户的正当要求，认真解决客户提出的问题，改进工作方法，优化服务质量，及时发现客户纠纷风险和不稳定因素，维护公司信誉和客户合法权益。

## 第二章 客户投诉

**第三条** 公司客户服务部投诉受理人为公司一般投诉事项的处理负责人。涉及违规行为和导致诉讼的投诉事件，由公司客户服务部主管及公司副总经理协同相关部门负责处理。公司总经理为投诉事件的最终处理负责。

**第四条** 公司如遇到客户上门投诉的情况，应当稳定客户情绪，耐心听取意见，做好投诉记录并立即报告客户服务部。

**第五条** 客户所属的业务受理人员应当按照公司有关部门和领导的要求，配合投诉事项的调查、反馈等工作。

**第六条** 在处理投诉过程中，如发现公司部门或人员存在违规行为或发现客户存在较大风险的，应当立即报告公司副总经理组织相关部门进行调查。

## 第三章 处理原则

**第七条** 客户投诉时，投诉受理人应做到耐心听取、认真审阅，

---

做到及时、专业、礼貌，体现良好的职业道德和服务意识，坚持“冷处理”原则。

**第八条** 客户投诉时，投诉受理人须注意方式方法，耐心说服教育，切忌态度粗暴生硬，切忌随意表态、许愿，对于客户的不合理要求，也要耐心解释和说服防止矛盾激化；对扬言采取过激行为的对象要落实专人负责看管，对可能被报复的人员和被破坏的目标，采取有效的防范措施。

**第九条** 投诉受理人须与客户在合法、合理、自愿的基础上积极协商，妥善解决，不得简单了事，力争把矛盾和问题在公司内部解决和消化。

#### 第四章 基本处理程序

**第十条** 投诉按方式可分为电话投诉、电子邮件投诉、上门投诉等。

**第十一条** 各类客户投诉的受理及处理的基本程序如下：

（一）受理：投诉受理人了解客户信息和事情经过，记录投诉内容，对客户进行必要和适当的解释及安抚。如客户对受理人的解释、回复表示满意，并表示不再就同一事件继续投诉，则将客户投诉处理文档整理归档，处理完毕；

（二）转发：对需要进一步核查或转办的投诉，投诉受理人在受理客户投诉后 1 小时内，转发给相关责任部门；

（三）处理：相关责任部门应在收到《客户投诉处理单》后的 24 小时内与客户进行联系，妥善处理客户投诉，特殊情况下应在 3 个工作日内处理完毕。对不能立即回复的投诉，应主动电话告知客户目前的处理进度；

---

(四) 归档：确认《客户投诉处理单》各项内容已填写完整，对客户投诉信息进行整理归档，投诉相关的手写或电子文档整理保存。

## 第五章 不同内容投诉的处理

**第十二条** 对于影响公司形象和声誉的重大投诉，受理人员应先上报客户服务部主管并通报公司副总经理后处理。

**第十三条** 投诉按内容可区分为服务质量投诉（服务态度）、业务操作投诉（工作失误、系统故障、内部协调）、非公司责任投诉等。

**第十四条** 对因服务质量和态度而引起的投诉，经调查如确属员工服务态度或操作技能问题，当事人和分管领导应主动向客户道歉，取得客户谅解。

**第十五条** 对因部门之间协调不够引起的投诉，应首先协调将客户业务办理完毕，然后由受理人提交记录由客户服务调度员核查处理，一时难于处理的，建议相关领导进行部门协调，提出解决方法，理顺内部关系。

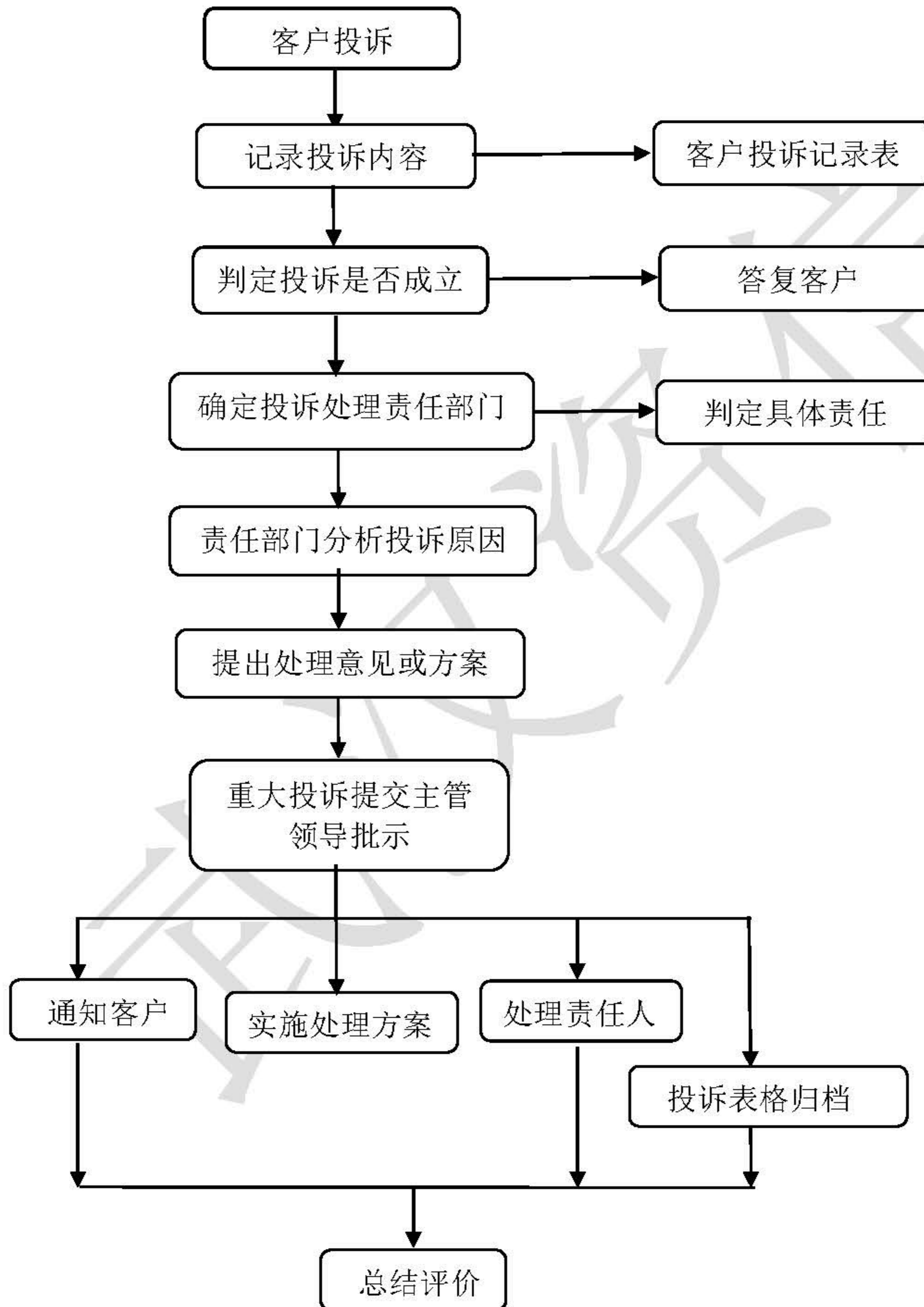
**第十六条** 投诉处理完毕后，客户服务调度员要在 1-3 个工作日内对投诉客户进行电话回访，并对回访内容做好电话记录。

**第十七条** 对非公司责任的投诉，如因客户对有关规定不理解或因操作不当引起的投诉，客户的要求超出甚至违反公司规定及政策的，应向客户做耐心解释和说明，化解矛盾和排除不合理的要求。

附件：客户投诉处理流程

客户投诉记录表

## 客户投诉处理流程



## 客户投诉记录表

NO:

投诉客户姓名		投诉日期	
投诉客户地址		联系电话	
投诉内容			
情况核实			
处理意见			
处理结果			
客户回访			

经办人：

主管领导：