

广元市天然气有限责任公司文件

广气发〔2022〕4号

广元市天然气有限责任公司 关于印发《服务管理办法（修订）》《客户经理制度（修订）》《用户投诉管理办法（修订）》的 通 知

各公司、各部门：

《广元市天然气有限责任公司服务管理办法（修订）》《广元市天然气有限责任公司客户经理制度（修订）》《广元市天然气有限责任公司用户投诉管理办法（修订）》已于2022年1月4日党委会、总经理办公会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

特此通知

- 附件：1. 广元市天然气有限责任公司服务管理办法（修订）
2. 广元市天然气有限责任公司客户经理制度（修订）
3. 广元市天然气有限责任公司用户投诉管理办法（修订）

广元市天然气有限责任公司

2022年1月4日



附件

广元市天然气有限责任公司 服务管理办法（修订）

第一章 总则

第一条 为加强广元市天然气有限责任公司用户服务工作的管理，贯彻落实“用心沟通、用爱服务”的服务理念，推进用户服务标准化，提高服务水平和服务质量，实现对用户安全平稳供气。根据国家标准《燃气服务导则》（GB/T 28885-2012）、《城镇燃气管理条例》，结合公司实际，特修订完善本办法。

第二条 本办法适用于各公司、各部门。

第二章 职责分工

第三条 公司总经理负责公司服务管理的组织领导工作。各分管领导负责各自分管范围的服务管理工作。分管客服中心的领导负责公司的服务管理工作。

客服中心是公司服务管理的监督管理部门，负责公司服务管理办法的制定、修订、实施监督及服务管理项目的指导、检查、考核工作；又是服务的具体实施部门，负责公司24小时燃气客服热线“962677”的接听、记录、汇总用户咨询、报修、抢险电话。

各公司是服务的具体实施部门，各公司负责人是服务管理的第一责任人，负责各自所辖区域内用户的服务管理工作。

纪检监审法务部是公司服务管理的监察部门，负责调查和处理各公司、各部门在服务环节中违反法律、法规、条例和公司制度等方面的问题，按照公司相关规定进行处理。

各职能部门是公司服务管理的政策支撑部门，为实现具体实施部门的优质服务，给予业务政策、业务指导支撑。

第三章 服务制度

第四条 首问责任制

公司内部任何一名职工，若遇用户来人、来电咨询或办理业务时，应热情接待，将用户带至服务窗口或告知服务点，公司内部协调处理，不得推诿不理，做到事事有人接待，有人办理，“首问必答、首问必释、首问必果”，减少办事的环节和流程，提高办事效率，让用户满意。

第五条 “一站式服务”制

公司服务窗口工作人员负责受理用户咨询、报装、过户、购气、补气、报修及其他业务，尽最大努力满足用户的业务需求，一次性完整告知用户业务流程及所需的资料，做到“一窗受理，内部运作，方便办事，提高效率”，减少用户“跑多次、跑多地”现象，实现用户办事“就近办、一次办、全城办”，给用户提供更便捷、高效、优质的服务体验。

第六条 服务承诺制

各主营分公司服务厅、公司网站、微信公众号、广元燃气APP、各级政务中心入驻窗口、省政务一体化平台(天府通办APP)

等所有服务渠道应公布我公司服务承诺、服务热线、收费标准、抢险电话等，并接受用户的监督和投诉，承担违约责任。

第七条 预约制

线上、线下各服务渠道开通受理预约业务，包括预约安检、预约通气、预约换表等，各主营分公司要将用户的需求充分掌握，将服务资源进行有效配置，要用更科学、更有效的管理手段，实现供需两端的有效衔接，并分门别类地拿出解决方案。

第四章 服务理念及承诺

第八条 服务理念

“用心沟通、用爱服务”

第九条 三项服务承诺

（一）严格按照国家法律、规范、政策及标准，公开公示服务承诺、收费标准、施工验收标准及程序、投诉处理及代办服务等事项。

（二）实行“一表申请”、“一窗受理”、“一窗办结”，并向天然气用户提供优质服务。

（三）推行售气无假日服务和 24 小时咨询、报修、抢险服务。

第十条 业务办理时限服务承诺

按照公司现行业务办理时限服务承诺执行。

第五章 管理要求

第十一条 服务“六不准”

(一)不准乱收费。即不准在公司规定的各种收费标准外擅自向用户收取其他费用。

(二)不准以“气”谋私。即不准向用户暗示或提出不合理要求，利用工作之便谋取私利，索取或非法收受用户财物。

(三)不准私接私装燃气设施。即不准擅自发展用户、更改燃气设施和超过职权干涉设计安装。

(四)不准要求用户代工代劳。即不准要求用户提供劳力、运输工具及其他方便。

(五)不准对用户不礼貌。即不准对用户的询问不理不睬或当用户指责时用粗暴的语言对待，任何时候都不得以辱骂殴打等暴力方式对待用户。

(六)不准要挟、刁难用户。即不准利用职务之便为达到非正常目的违反有关规定，提出不合理条件或在职权范围内应该解决的问题，故意不办理或找借口拖延，给用户制造麻烦。

第十二条 服务“六必须”

(一)必须热情面对用户，面带微笑、文明用语；

(二)必须耐心面对用户，不与用户发生争论；

(三)必须真诚面对用户，站在用户的角度考虑问题；

(四)必须重视用户意见，及时解决用户问题；

(五)必须注意服务形象，给用户留下美好印象和消费体验；

(六)必须注意服务细节，提供规范与专业的服务。

第十三条 窗口服务人员

服务人员在工作时间内应着工装，保持工装整洁、佩证上岗、举止文明、熟悉业务、热情服务、礼貌待客、语言文明，对来电、来访人员不应推诿，落实好首问责任制。

第十四条 上门服务人员

（一）上门服务人员应按照与用户约定的时间，准时到达。对不能按时应约的，应及时电话联系用户，并告知其需要等待的时间，对不能应约的，应在与用户约定的时间内提前两小时通知用户，并取得用户的谅解。

（二）上门服务人员在服务时间内按规定着装佩证，仪表大方，保持工装整洁、佩证上岗、熟悉业务、举止文明、热情服务、语言文明。

（三）到达服务地点，敲门轻重适度，不大声喊叫，应主动向用户说明来因和出示工作证件，对用户开门应道谢，进户前戴鞋套。对待用户主动热情，不得进入与服务项目无关的场所，服务过程严格按照服务项目技术规程操作，服务完成后，应清理现场，并带走作业垃圾。服务结束后，涉及作业记录的，应准确记录，并请用户签字。

第十五条 24小时燃气客服热线“962677”

（一）向用户提供“7×24小时”全天候不间断服务。

（二）要熟悉业务知识，掌握简单的气表故障排除方法，漏气报修能给予用户必要的安全宣传。

（三）接听热线电话要求使用普通话，用语规范，用户反映

的问题要记录准确，通话结束后要礼貌道别。

（四）遇到不能解答的问题时，应说“对不起”，并说明不能答复的原因，记录用户的联系方式，等弄清情况后在给予用户答复，不应有“生、冷、绕、推”的态度。

（五）在通话中遇到与对方意见不一致时，应耐心 and 对方交换意见，不可以大声压制对方，更不能挂断电话。

（六）配合“110”、“119”、“12345”政务服务便民热线的联动机制，高效实现“应急”与“联动”。

第十六条 安全检查与宣传

（一）各主营分公司应按照相关法律法规组织对用户燃气设施进行安全检查。检查前，应通过张贴通知、公司网站、报纸、微信公众号、APP 等形式提前告知，并按时实施。安全检查按照相关安全技术规程操作。

（二）安全宣传可通过多种方式开展用气安全宣传，如流动服务车、入户宣传、电视媒体、报刊、印发宣传单等。

（三）燃气安全宣传应包含安全使用燃气的基本知识；正确使用燃气器具的方法；抢修、抢险、维修和维护等业务的联系方式和联系电话；防范和处置燃气事故的措施；保护燃气设施的义务。

第十七条 服务渠道

各服务厅要满足用户查询、咨询、缴费等业务需求。燃气客服热线“962677”保持24小时畅通。自助终端设备要勤维护，

保证正常运行。公司网站、微信公众号、广元燃气 APP、省一体化政务服务平台“天府通办”等服务渠道应保持畅通，信息及时更新，方便用户使用。

第十八条 设计与安装管理

（一）燃气管线的综合规划要具有前瞻性、科学性，使燃气管线综合规划与重大市政工程项目计划等动态紧密结合，既要满足当前区域建设的需要，又要为城市的发展长远考虑，避免重复建设重复开挖路面，确保有限的地下空间资源得到合理利用。

（二）按照公司《客服经理制》中客户的分类，A类非居民生活用气客户及B1类居民生活用气客户，实行客户经理“一对一”服务。在报装申请前，提前介入、靠前服务，与客户提前对接用气需求，设计人员提前进行现场踏勘，提前编制供气方案，如有涉及外线工程的，各主营分公司应提前开始外线工程建设，以便提高工作效率、保证工程质量，避免重复建设重复开挖路面，为客户节约办理成本。在接到客户报装申请后，快速受理，与客户签订合同后，按照业务办理时限服务承诺完成验收通气流程。

（三）实行小型企业快速报装制，客户经理“一对一”服务。小型企业客户在报装申请前，提前介入、靠前服务，与客户提前对接用气需求，设计人员提前进行现场踏勘，对符合安装条件的用户，提前编制供气方案。各主营分公司接到用户报装申请后，按照公司《小型企业报装快速办理管理办法》执行。

(四) 按照公司《客服经理制》中客户的分类, 除 A 类非居民生活用气客户及 B1 类居民生活用气客户以外的客户, 各主营分公司接到用户报装申请后, 设计人员应在承诺时限范围内完成现场踏勘及供气方案的编制, 对符合安装条件的用户, 在用户签订合同后, 要在承诺时间范围内完成验收通气流程。

(五) 各主营分公司应对用户申请后的每个流程进行严密跟踪, 确保在我公司承诺时限范围内完成每个流程。

第十九条 抄表管理

(一) 抄表岗位人员每月按划定区域、日程进行抄表, 不得代抄、漏抄。实抄率达到 95% 以上, 数据准确率达到 100%。

(二) 用户因故不使用天然气时, 根据用户申请, 相关片区责任抄表岗位人员和客户经理应根据公司相关规定协助用户办理报停手续。报停期间责任抄表员在每月例行抄表时段, 按规定做好巡视检查工作。

(三) 对拖欠气费的用户, 应先电话催收或上门催收, 语气温和, 填发《催缴通知单》, 并及时送达对方。

第二十条 收费管理

(一) 收费岗位人员要做到准确、熟练办理业务, 提高办事效率, 不让用户久等。收款时必须唱收、唱付, 明确是否找零。现金、发票等凭证需当用户面交代清楚, 做到收付清楚无误。

(二) 要遵守公司制定的财经制度, 认真仔细, 账目清楚, 做到日清、日结、报表及时准确。

第二十一条 用户档案管理

(一) 建立用户档案资料，实行“一户一档”，确保用户档案资料的准确性。

(二) 保证用户归档文件资料的及时、完整、准确，并合理分类存放，便于查阅。随时接受业务管理部门的指导和监督检查，确保文件材料的安全和保密。

(三) 做好计算机档案管理工作，对业务数据等至少每周备份一次，用户档案信息等重要数据信息立即备份。

(四) 用户档案资料属公司机密，未经许可不得外借、外传，防止用户信息泄密。

第二十二条 维修与抢险管理

(一) 燃气客服热线“962677”与各主营分公司抢险电话实行抢险7×24小时昼夜连续工作制，抢险人员要保持通讯畅通，做好抢险车辆、设备、机具、材料等准备，确保抢险在服务承诺时限范围内。

(二) 抢险员必须无条件地首先排除险情，不得以任何理由拒绝抢险，抢险电话无故未接听，导致严重后果的，层层追责。

(三) 接到抢险报警，要告知其报警人注意事项，同时记录详细的抢险地址、联系电话等信息。

(四) 维修人员接到报修电话或维修任务通知应及时联系用户，带齐工具、材料和维修用品，按服务承诺时限完成维修任务。因其他维修任务未在预计时间完成，不能及时进行下一个维修任

务时，应电话告知用户，取得用户的谅解，与用户约定其他时间或更换其他维修人员完成，并在约定时间完成维修任务。

（五）优先处理报修时反映疑似漏气的维修任务。

（六）维修时严格按城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程操作，排除故障及时、准确，做到仔细检查，精心维修，保证维修质量。维修后要检漏，确保用户使用安全，并将现场清理干净，做好用气安全宣传，严格执行有偿服务收费标准。

（七）定期对调压箱、阀井、管线等进行巡检，保证调压箱、阀井、管线等正常工作，将巡检情况做好登记并及时上报。

第二十三条 天然气供应管理

（一）调度中心应做好燃气供应的质量检测，确保供应的燃气符合国家质量标准。各主营分公司应向用户公布所供应燃气的种类、组分、热值和供气压力等质量信息。

（二）生产、营运、巡线等安全工作应常抓不懈，严格操作规程，杜绝燃气事故。

第二十四条 天然气停气管理

（一）调度中心、安装公司因管道施工需要临时停气或计划性停气的，应及时联系各主营分公司配合处理，不得私自开展停气工作。

（二）因管道施工、维修、检修等计划性而非突发性原因确需降压或暂停供气的，应将计划性停气信息在停气前 48 小时通过张贴停气通知、公司网站、微信公众号、广元燃气 APP、报纸、

省一体化政务服务平台（天府通办）等形式向社会公布。降压或暂停供气的开始时间应避免用气高峰，暂停供气的时间一般不应超过 24 小时，并按时恢复供气。

（三）供气管道发生泄漏或突发性事件停气，应采取不间断的抢修措施，直至修复投用。

（四）对突发、意外造成停气、降压供气或者停气时间超过 24 小时以上的，必须立即书面通知城乡规划和住房保障局，及时向供气范围内的供气对象发送紧急停气或降压供气短信，向用户说明情况，通知用户预计恢复供气时间和安全注意事项，启动保障供气应急预案，优先保障居民生活用气。

（五）停气信息内容应包括停气原因、停气范围、停气开始时间及预计恢复供气时间等。

（六）用户因欠费需要停气的，应先向用户发出书面缴费及停气通知书，用户未在通知书要求的时间范围内缴费的，报部门负责人签字同意后，执行停气处理。待用户结清欠费后，6 小时内恢复供气。

（七）用户因违规用气需要停气的，应先向用户发出书面安全隐患整改通知书，用户未在通知书要求的时间范围内整改的，报部门负责人签字同意后，执行停气处理。对重大安全隐患和疑难问题各主营分公司无法处理的，报公司安全部和应急中心进行处理。

（八）所有停气信息应提前报送至客服中心，如遇紧急停气

和临时停气的，及时通知燃气客服热线“962677”，燃气客服热线要做好用户解释工作。

第二十五条 应急管理

（一）应急预案要按照 GB/T 29639-2020《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》进行编制，将预防、预警机制与应急响应和处置有机结合。

（二）各公司、各部门应通过应急演练提高达到预案要求的应急响应和紧急处置能力，做好各种应急状态下的应急准备。

（三）当紧急情况发生时，首先应采取措施保证周边和现场操作人员安全，限制危害影响范围和危害程度，确需降压或暂停供气的应采取不间断的抢修措施，直至修复使用。

（四）如因燃气供应设施事故或上游供气减少或中断时，应将相关情况立即报市政府应急管理部门，迅速启动储备气源，保证供气的持续稳定。无法全面保障各类用户供气的持续稳定，需要对部分用户采取限制用气措施时，按政府启动的应急保障预案相关规定实施。

第六章 服务培训及监管

第二十六条 服务培训及考核

各主营分公司应结合业务知识制定本部门年度的服务培训计划，培训计划应涵盖所有的服务岗位，并按培训计划予以实施并考核，将考核结果纳入绩效考评相关内容。

第二十七条 服务检查考核

客服中心根据《服务管理办法》，每半年对各主营分公司服务管理工作情况进行检查，对发现的各类问题督促其整改落实。并将检查考核结果纳入公司考核体系。

第二十八条 用户回访

客服中心根据各主营分公司每月新装、改装、报修、抄表、燃器具销售及安装、暖通安装、用户来电报修、投诉、咨询等情况进行抽样回访，将发现的问题汇总向各分管领导反馈并转交纪检监察部进行处理。

第二十九条 满意度调查

各主营分公司可自行采取用户座谈会、用户走访、发放满意度调查问卷等形式主动征求上级部门及天然气用户意见。客服中心要认真组织和实施公司满意度调查工作，满意度调查结果将纳入各主营分公司年终绩效考评。

第三十条 对年度内的优质服务部门、班组和标兵进行奖励，按照公司相关制度和规定对服务过程和服务人员进行奖励与处罚。

第七章 附则

第三十一条 本办法与上级文件有抵触时，按上级文件执行。

第三十二条 本办法与今后下发的新规定有抵触的，以新规定为准。

第三十三条 本办法由客服中心负责解释和组织修订。

第三十四条 本办法自发布之日起开始执行。

附件 2

广元市天然气有限责任公司 客户经理制度（修订）

第一章 总则

第一条 目的 为进一步优化营商环境，提高客户“获得用气”便利度，提升服务质量，根据《四川省优化营商环境条例》、《燃气服务导则》，结合公司实际，特修订完善本制度。

第二条 适用范围 本制度适用于广元市天然气有限责任公司各主营分公司（以下简称公司）客户办理“获得用气”业务事项。

第二章 客户分类

第三条 根据客户用气性质分为非居民生活客户（A类）和居民生活客户（B类）。非居民生活客户（A类）分为：工业客户A1、商业客户A2、其他客户（含公福）A3。居民生活客户（B类）分为：集体客户（含楼盘）B1、散户B2。

第四条 公司对非居民生活客户（A类）和居民生活客户（B类）中集体客户（含楼盘）B1实行客户经理制度。

第三章 客户经理职责

第五条 客户经理职责

客户经理是公司与客户之间桥梁、纽带，其职责主要为分析

市场、客户关系建立、客户分析与评价、客户服务、档案管理、投诉处理。

（一）分析市场。根据公司的市场发展规划，组织对市场拓展进行深入分析，并提出相应工作目标和开发计划；

（二）客户关系建立。负责客户的开发与维系工作，通过各种渠道搜集客户信息，建立与客户的业务联系，实时电话维护，定期走访，保持交往频率和强度，防止客户流失。要注意加强公共关系，保持公司良好信誉；

（三）客户分析与评价。负责与客户沟通、协调，根据客户用气情况的变化，了解、分析原因，提出解决建议；

（四）客户服务。为客户办理“获得用气”业务事项提供“一站式”服务，实现报装业务“零上门”，专人帮办、全流程跟踪，提供“一对一”服务，一次性完整告知用户业务流程及所需的资料，针对报装资料不齐全等情况的，按照公司《容缺受理机制实施办法》进行容缺受理，确保客户早日用气；

（五）档案管理。定期对客户档案进行完善及归档，确保客户资料的准确性和真实性，同时对客户档案必须保密，客户资料仅限于工作，不得用于其他途径；

（六）投诉处理。负责做好客户用气宣传、回访、售后、投诉及满意度调查，妥善解决客户诉求。根据客户满意度及意见建议，不断调整自身的服务措施。

第四章 服务范围及内容

第六条 服务范围 客户办理“获得用气”所有业务范围，包括新装改装扩装、购气、过户、维修、抢险、安检、投诉处理。

第七条 服务内容

（一）对非居民生活客户（A类）和居民生活客户（B类）中集体客户（含楼盘）B1实行客户经理“一对一”、全程代办服务。

（二）为非居民生活客户（A类）和居民生活客户（B类）提供寄递服务，寄递内容可包含发票、合同、宣传资料等。

第五章 服务标准

第八条 服务标准

（一）各主营分公司负责成立客户经理制代办小组，推行“一对一”服务模式，坚持“数据多跑路，客户少跑腿”原则，优化办理程序，缩减办理期限；

（二）根据市、县（区）领导联挂企业分工表，各主营分公司负责收集、梳理供气区域内客户基本信息及用气需求，并指派相应客户经理解决客户办理“获得用气”业务；

（三）负责组织具有资质的设计、施工单位对客户用气进行设计、施工、验收、通气，各部门通力协作，积极践诺；

（四）负责为客户代办完成一体化政务平台、政务中心线上并联审批系统账号的注册及线上业务申请，按照系统审批步骤及公司用气办理时限承诺代办客户线上审批全流程，加快实现“一

事一次办”；

（五）负责按照公司用气办理时限承诺全程代办燃气营业收费系统报建业务全流程（流程包括：设计、施工、验收、通气等），要做好内部流程执行的有效转接与配合；

（六）客户经理负责对代办客户的相关报建资料的完善及归档，规范化管理，不外传、不流失；

（七）负责对客户的报建进度及时跟进，专人帮办、全流程跟踪，做好各环节的沟通与协调，为客户创造附加价值；

（八）负责按季度上报客户满意度调查表（见附件）。

第六章 服务方式

第九条 服务方式

（一）“一对一”服务，包括上门服务、电话服务、网络服务等。客户经理对工业客户、集体客户（含楼盘）每季度至少进行一次上门或电话服务；对商业客户、其他客户（含公福）每半年至少进行一次上门或电话服务；客户经理利用网络（微信、QQ、邮箱等）及时了解客户诉求并解决问题。

（二）设立“经理服务日”，每月定期在服务厅坐班，跟客户面对面交流，收集意见及建议，现场办公督导客户发展难题，及时回应和解决客户合理诉求，设立意见及建议台账。

第七章 客户服务评价及考核

第十条 客户服务评价方式分为回访、满意度调查和投诉处理。

（一）回访。公司实行业务办结后回访机制，回访形式可以采用电话、短信、网络、上门等方式，工业客户、集体客户（含楼盘）年度内回访不少于4次，其余客户年度内回访不少于2次要求进行，掌握客户的生产经营用气诉求。

（二）满意度调查。通过短信调查、电话回访、走访调查、互联网+、客户座谈会多种形式开展满意度调查，及时获取客户的需求，以获得必要的改进信息，提升客户满意度。

（三）投诉处理。接到用户投诉，严格按照公司《用户投诉管理办法》处理。

第十一条 考核 客服中心负责对客户经理制度宣贯及执行情况进行监督检查，检查结果纳入年终绩效考核。

第八章 附则

第十二条 本制度由客服中心负责解释和组织修订。

第十三条 本制度自发布之日起实施。

附件：《广元市天然气有限责任公司客户满意度调查表》

附件

广元市天然气有限责任公司 客户满意度调查表

填表部门：

填表时间：

客户名称		联系方式		用气地址	
责任领导		客户类型	<input type="checkbox"/> 工业客户 <input type="checkbox"/> 商业客户 <input type="checkbox"/> 其他客户（含公福） <input type="checkbox"/> 集体客户（含楼盘） <input type="checkbox"/> 散户		
调查方式	<input type="checkbox"/> 电话调查 <input type="checkbox"/> 现场调查 <input type="checkbox"/> 其他				
调查内容					
处理方式及结果	电话或现场答复记录：				
客户满意度	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意				
备注					

附件 3

广元市天然气有限责任公司 用户投诉管理办法（修订）

第一章 总则

第一条 目的

为加强广元市天然气有限责任公司投诉处理工作管理，规范投诉处理程序，使投诉事件能及时、公正、合理的解决。根据《城镇燃气管理条例》、《燃气服务导则》（GB/T 28885-2012）、信访条例有关规定，结合公司实际，特制定本办法。

第二条 适用范围

本制度适用于各公司、各部门。

第三条 工作原则

（一）以用户需求为导向的原则。秉承“用心沟通、用爱服务”的服务理念，及时、主动的处理用户投诉。

（二）客观真实原则。尊重客观真实，对用户投诉内容进行多方面的调查和区分。

（三）快速响应原则。发生投诉，相关部门要通力协作，迅速做出反应，在承诺时间内全面解决问题。各公司、各部门要及时总结经验教训，及时制定并落实改进措施，避免类似事件再次发生。

（四）及时反馈原则。投诉处理部门处理投诉后要及时将处

理情况反馈给客服中心。

（五）“四不放过”原则。对由公司责任造成的投诉，坚持“四不放过”原则：对问题产生的原因没有查清不放过；相关责任者没有受到批评教育或相应的处罚不放过；对服务工作没有明确的整改措施不放过；整改措施落实不到位的不放过。

第二章 职责

第四条 客服中心是公司投诉的归口管理部门，主要职责是：

（一）负责投诉处理制度的编制、完善和监督执行。
（二）负责各类投诉事件的受理、调查、回访及投诉信息上报。

（三）负责公司投诉报表的汇总编制。

（四）负责对各公司、各部门投诉管理工作情况的监督检查。

（五）负责公司投诉台帐的建立、健全和投诉信息的归档。

第五条 公司各公司、各部门是投诉处理责任部门，主要职责是：

1. 负责各公司、各部门投诉事件的受理，投诉事件的调查、处理、反馈。

2. 配合客服中心进行重大投诉事件的调查和处理，提供相关资料。

3. 负责各公司、各部门投诉处理整改措施的落实及部门投诉台帐的建立、健全和投诉信息的归档。

4. 负责组织各公司、各部门员工进行投诉事件反思、总结。

第六条 纪检审计法务部是投诉处理监督部门，主要职责是：负责对用户投诉处理过程中，员工违规违纪行为的监督及处理。

第三章 投诉类别

第七条 根据投诉的严重程度分级管理将投诉分为一般投诉、重大投诉。

（一）具有以下特征的投诉事件为一般投诉：

1. 用户拨打客服热线投诉，客服代表在第一时间了解并直接解决的投诉事件。

2. 在客服中心和相关责任部门的快速响应下可直接处理完毕的投诉事件。

（二）具有以下特征的投诉事件为重大投诉：

1. 见诸报纸、杂志、广播电视网络等新闻媒体，影响范围较大的投诉事件。

2. 因员工在工作中违反公司有关规章制度或未履行服务承诺，拒绝用户合理要求，与用户发生冲突或造成较大负面影响或人群传播的投诉事件。

3. 员工利用工作之便谋取私利，索取或非法收受用户财物的投诉事件。

4. 所属各部门之间相互推诿，没有及时有效沟通及配合，致使用户反映的问题较长时间内无法解决造成的投诉事件。

第八条 投诉升级

（一）内部投诉升级为外部投诉：

内部投诉（客服热线、公司内部电话等）事件的调查处理结果没有及时取得用户认可的，对于处理结果没有及时执行到位造成用户再次投诉到外部（12345 热线、市长信箱、书记信箱、县级以上媒体等）的事件。

（二）一般投诉升级为重大投诉：

1. 在处理用户投诉事件过程中，语言粗暴、态度恶劣或出言威胁用户，造成用户再次投诉的。

2. 受理用户投诉事件后，未及时与用户进行有效沟通，未按要求进行调查处理，对用户反映的问题漠不关心，造成用户不满而再次投诉的。

第九条 根据投诉的性质将投诉分为无效投诉、有效投诉。

（一）具有以下特征的投诉事件为无效投诉：

1. 经调查证实事实与投诉方叙述有严重出入，且引发争端的责任在投诉方的。

2. 因要求提供公司承诺以外且公司明令禁止的服务或与国家相关法律制度相违背的服务而没有得到满足的。

3. 寻衅滋事，以投诉相要挟的。

4. 无具体投诉事实的匿名投诉，或匿名投诉反映的问题经调查主要事实不成立的。

5. 投诉者提供的线索不全，无法对历史进行追溯并无法核实取证的。

6. 因投诉方对公司的服务承诺或政策、制度理解有偏差而提

起的投诉为无效投诉事件。

7. 用户因不正当要求没有得到满足，或员工与领导有私人矛盾而为了报复提起的投诉为恶意（无效）投诉。

（二）具有以下特征的投诉事件为有效投诉：

1. 公司所属员工在工作中对待用户态度生硬、粗暴、不理不睬或出言不逊。

2. 公司所属员工在工作中违反公司员工行为规范、服务规范、服务承诺及岗位职责，使用户产生反感或不满意的，给用户造成麻烦的，经落实情况属实的。

3. 超过与用户合同约定时限所造成的投诉。

4. 工程进度未按照合同要求，致使用户不能正常用气所造成的投诉。

5. 工程未按设计图纸及相关规范施工，存在安全隐患造成用户投诉。

6. 未按相关规定正常供气造成用户投诉。

7. 营业厅办理业务、收费出错、给用户带来经济损失等行为造成用户投诉的；抄表不及时准确、抄估不合理、因抄表出错给用户带来经济损失等行为造成用户投诉的；维修上门处理不及时、维修收费不按规定标准执行等行为造成用户投诉的；维修调度未按公司规定派单、因派单错误或不及时造成用户投诉的。

8. 公司所属员工在工作中没有履行自己应尽的职责（即不作为）的。

9. 如投诉事件涉及多个部门，且因各部门之间的协调、配合不当，服务不到位造成用户投诉的。

第十条 不属以上投诉范畴的投诉事件，由客服中心参照相关规定裁定投诉类别；如对裁定结果有疑议的，由客服中心负责解释，如无法达成一致意见的，由公司关于投诉处理的监督委员会裁定。

第四章 投诉处理流程

第十一条 投诉渠道公示

（一）公司的投诉电话 962677。

（二）公司投诉受理电话需向用户公示，可将投诉电话印刷在相关宣传单上，还可通过公众媒介告知用户投诉电话。

第十二条 投诉事件受理

当投诉受理责任部门接到投诉电话或信函或者接待上门投诉的用户时，须认真听取投诉人的陈诉，问明投诉人的姓名、地址、电话及其投诉对象和事件的经过，详细、完整地做好记录，并在第一时间告知客服中心，确保投诉信息能够快速准确传递。

第十三条 投诉事件调查

（一）责任部门接到用户投诉后，需立即组织调查，在规定时间内与用户取得联系并完成调查，及时将处理意见与用户沟通核实确认满意。

（二）调查人员在进行投诉事件调查时，需注意以下问题：

1. 以事实为依据，以国家的法律法规、公司的各项规章制度

和服务承诺为准绳，公平、公正、客观地进行调查取证。

2. 调查人员无权对任何一方做出任何形式的承诺。

3. 调查过程中，调查人员应以员工行为规范严格要求自己，坚持良好的服务态度。

4. 在事件基本调查清楚后，应给投诉双方及被投诉人的直接领导进行沟通，陈诉事实经过。

5. 涉及利害关系的投诉调查人员（调查人和被投诉人为亲戚、朋友、关系亲密的同事，或者投诉涉及调查人本人利益）应回避事件的调查或由两人以上参与调查。

第十四条 投诉事件处理

（一）投诉处理：接到用户的投诉在5个工作日内处置并答复；因非本公司原因无法处理的，应向投诉人做出解释。如遇用户投诉与调查事实不相符的，应稳定用户情绪，避免矛盾激化，并在不违反国家法律和公司规章制度的前提下，尽己所能为用户解决问题。

（二）对所有有效投诉，客服中心须按月整理投诉报表提交给公司分管领导。

（三）在投诉处理过程中，调查处理人员不按规定及时开展工作，弄虚作假、虚报瞒报、隐瞒事实真相，导致处理有延误或形成不良影响的，给予警告处分或通报批评处罚，并视情节轻重给予相关处罚。

（四）在投诉处理过程中，未能按承诺时间处理完毕投诉事

件，或处理方式和处理结果不当而导致用户不满，以至引起投诉升级的，视情况给予责任部门和负责人相关处罚。

（五）被认定为内部有效投诉（客服热线、公司内部电话等）、外部有效投诉（12345 热线、市长信箱、书记信箱、县级以上媒体等）依据公司绩效考评加减分管理办法进行处理。

第十五条 投诉事件反馈与跟踪

（一）投诉事件处理完毕后，投诉处理部门须在 1 日内将投诉调查处理过程及处理结果详细记录在《信息处理表》上，并由部门负责人签字确认后反馈给客服中心。

（二）客服中心须对所有尚未办结的投诉事件及时进行跟踪，确保按时办结；对超过规定时限仍未办结的投诉事件，通知责任部门负责人及相关人员进行处理并跟踪落实。

（三）公司实行投诉处理二次回访制，可采用电话、短信、上门等多种方式进行，客服中心负责对燃气客服热线渠道受理的投诉进行电话回访，并对用户诉求事项的办理情况进行满意度评价，其他渠道的投诉以各渠道回访后反馈的结果为准。

第十六条 投诉工作的监督与检查

客服中心定期或不定期地组织对各公司、各部门投诉工作的管理情况进行监督检查，检查结果纳入公司的绩效考核体系。

第五章 附则

第十七条 本制度由客服中心负责解释和修订。

第十八条 本制度自发布之日起执行。

广元市天然气有限责任公司办公室

2022年1月4日 印发
