投诉处理及回访制度

为进一步优化营商环境,不断优化水、电、气生产要素配

套服务,切实提升政务服务便利度、满意度,现将《投诉处理

及回访制度》公布如下:

(一)投诉处理制度

桐柏中石油昆仑燃气有限公司设置有客户服务中心,受理客户咨询、报修与投诉,并为客户提供各项查询服务。承诺对客户投诉的问题应及时解答,对不能立即答复的问题应记录下来查实处理,在12小时内查实,并在3个工作日内处理完毕并回复客户。需要较长时间实施整改措施的,我公司将在3个工作日内提出处理方案和处理时限答复客户,并在承诺的时限内完成整改措施。对客户投诉的用气问题,我公司会在1小时内做出响应。

(二)回访制度

针对客户对投诉处理的满意度进行回访,回访结果记录在案。凡客户投诉工作人员服务态度问题的,一经查实,工作人员、直接领导共同向客户致歉。对责任部门答复客户稍后进行整改的,桐柏中石油昆仑燃气有限公司办公室负责督办,敦促相关部门在承诺时限内落实整改措施。严禁只承诺不落实的敷衍客户的行为。

对城区用气户定期开展拜访和客户回访工作,不定期组织客户座谈。对合理的意见或建议应逐条加以落实和改进。并定期发放问卷进行用气满意度调查,并对满意度调查结果进行统计分析,根据各项结果进行风险评估及预防,制定并实施改进措施,优先解决客户反映集中片区的用气安全问题。