

## “首问负责”工作制度

一、凡接待客户、来访的部门或人员，为首问负责人，负责处理、督促或协调相关部门解决客户提出的各种问题。首问负责人应主动热情接待客户的咨询或投诉，做到态度热情，语言文明，服务周到，及耐心细致，不论是否涉及本部门或本人均不得以任何理由拒绝。

二、首问负责人能够解答或办理的事项应及时认真地给予解答或办理。对本部门或本人不能解答或办理的事项，应耐心向客户说明原因，做好解释工作，并填写《客户登记表》，记录客户联系方式，交由相关部门处理，并负责跟踪处理结果。

三、对客户及事项不属于本部门办理时，首问负责人应热情地指明办公地点或联系方式，或主动引导介绍。

四、接到《客户登记表》的承办部门或人员，应在5个工作日内将事项处理结果反馈给首问负责人，首问负责人应及时回复客户，并将处理情况记录在《客户登记表》。

五、对客户投诉的事项比较复杂，首问负责人难以解决时，应及时报上级或公司领导协调解决。

六、在解答或回复客户咨询或投诉时，应弄清事实，耐心解释，善解人意，妥善答复。

七、在处理客户咨询、投诉过程中，如发生拒绝、推诿、敷衍、拖延等现象，对首问负责人将按考核相关规定进行处罚。

# 用户投诉受理处理流程

