

嘉鱼浦华甘泉水业有限公司文件

鄂嘉甘水字【2022】08 号

嘉鱼浦华甘泉水业有限公司投诉处理制度

公司所属各部门：

为维护广大用户的合法权益、有效处理公司服务过程中发生的纠纷，加强对各窗口工作人员的监督和管理，提高对外服务水平，特制定本制度。

一、投诉及受理部门

社会各界供水用户在接受公司各级、各部门服务的过程中，对工作人员违反工作纪律的，或违反服务承诺、服务规范等相关规定的，或对办理结果有异议的，均可进行投诉。

综合管理部负责协调处理投诉工作，投诉电话：0715-6323972

二、投诉处理

受理部门接待投诉者要礼貌、热情、诚恳、耐心，认真做好口头、电话投诉的记录或书面投诉的收件登记，对投诉的时间、内容、所涉及部门和人员、投诉人信息等要详细记录。对一般投诉事件，要仔细分析投诉材料，及时了解投诉事件的起因、经过，明确责任归属，做好相关部门、人员与投诉人的协调工作，要求被投诉部门和人员 2 个工作日内提出处理意见，并报受理部门同意。对于情形较为严重、对

公司或他人造成不良影响的，要及时与相关部门负责人联系，并上报公司拿出处理意见。投诉人对处理意见不服的，受理部门要重新进行核实，并提出复议后的处理意见。

三、答复反馈

投诉处理完毕后应及时将处理意见反馈投诉人。口头、电话投诉以口头答复为主，书面投诉必须书面答复。

四、及时回访

投诉受理部门应当定期或不定期地通过多种形式对投诉人进行回访，了解有关情况，征询其对公司工作的意见。



主题词：投诉 处理 制度

报 送：公司所属各部门

嘉鱼浦华甘泉水业有限公司

2022 年 9 月 30 日 印发

共印 1 份