

嘉鱼浦华甘泉水业有限公司文件

鄂嘉甘水字【2023】01 号

一站式服务制度、客户经理一对一服务制度、预约上门服务制度、二次回访制度实施细则

公司所属各部门：

为全面提升我公司的服务水平和优化营商环境服务工作，提高办事效率，提升服务便民指数，现结合公司的实际情况制定本制度。

一、一站式服务制度

1.1 一站式服务是指我公司各部门，站队及其工作人员根据自身的业务范围要求，原则上在各业务部门集中办理业务范围内的相关事项，提供简便，快捷优质的服务。

1.2 一站式服务目标是一门受理，第一个受理业务的部门站队要提供全程办理和服务(可引导至业务负责部门进行交接)。

1.3 一站式服务由专人负责，为实现用户 0 跑腿，0 上门。通过建立网上微信 APP 办理平台、对外公布用户报装热线及市场开发项目专员电话、与咸宁市工程建设项目审批管理系统对接、根据工业园区项有用水需求的企业信息，安排专人进行对接上门服务。

1.4 一站式服务指在用户申报后，安排项目专员专人对接组织上面踏勘，用户资料提交，合同签订等工作可通过项目专员邮电，微信，

快递，网上办理平台等方式进行对接提交，限时办结，各项业务工作均实行限时办结制度，按照公司相关工作要求在规定的时限内办结。

二、客户经理一对一服务制度

2.1 客户经理一对一服务制度始在贯彻“始于用户需求至于用户满意、超越用户期望”的服务理念，规范用户服务工作，建立一个面向市场、面向客户、贴近客户、通畅高效快速的客户服务体系，提高用户服务、满足客户需求，实现公司用水长期稳定增长和持续发展

2.2 客户经理一对一服务制度主要负责人员原则上定为市场开发部全体人员，特殊项目经会议协商后确定客户经理人员。

2.3 客户经理需贯彻优质、方便、规范、快捷的供水服务方针，提高供水服务水平，树立嘉鱼甘泉公司良好形象主动了解所负责片区市场环境和客户情况，建立良好的客户关系挖掘客户潜在需求，提出促使客户潜在需求转变为现实需求的项目要求或供水解决方案，集中公司内部可用资源，满足客户合理的需求，实现公司在客户满意的基础上获得效益最大化。集客户管理服务、市场开发、信息咨询等业务于一身，既是客户的顾问和市场信息的传递者又是公司业务的拓展者。

2.4 客服经理需根据实际工作情况建立客户服务档案，及时收集了解客户的生产变化、用水需求情况，定期联系跟踪服务。每月走访对口客户一次，并完成项目经理走访记录。对客户提出的供水服务要求、建议投诉一周内回访答复、涉及相关部门配合的转件承办部门，并负责跟踪落实，实行“一站式”服务。

三、预约上门服务制度

3.1 预约服务是指窗口工作人员在非正常工作时间(法定节假日除外)为广大用户(一下称“预约对象”)提供办理《通水、充值、抢修等供水有关业务的服务。(包含但不仅限于以上服务内容)

3.2 预约方式:一般由预约用户提出,对于明确的服务项目,也可由窗口等工作人员主动向预约用户提出。可通过营业厅二十四小时客服电话、抢修电话、微信公众号、网络端任意窗口的信息传递等多种途径进行预约。(包含但不限于,以上预约途径)并工蔓民人眼

3.3 用户进行预约时,由预约受理工作人员告知相关预约重点,例如:预约时间、预约业务类型、预约联系方式等有效信息。(包含但不限于以上预约信息)务必做好一次性预约登记工作,并及时扭转工作任务单至相关部室进行业务处理。

四、二次回访制度

4.1 二次回访制度旨在建立一个面向市场、面向客户、贴近市场、贴近客户通畅高效快速的客户服务体系,提高用户服务、满足客户需求,同时对公司相关对外工作制度的检查与核实。

4.2 公司所有意向客户、洽谈中客户、再约客户、已成交客户等,由客户回访专员进行电话回访或登门回访。重在对用户报装、通水、维修等相关工作人员服务满意调查,并了解解决用户现有疑虑和诉求,并做好相关工作记录。

4.3 公司员工对客户上门拜访,每次拜访前进行登记《外勤单》详细列明客户类别、客户全称、洽谈/合作业务类型、联系人、联系人职称、电话等信息,在拜访后24小时内,由客户回访专员进行电话回访,并做好相关工作记录。

4.4 电话服务回访:每月对重点客户进行一次电话回访(次月第

一个工作日开始，前三个工作日做完回访)回访人员必须真实、详细的填写《回访记录表》。

五、以上制度自下发之日起执行，各部门、站队将落实情况纳入月度工作考核。



主题词：一站式服务、一对一服务、预约上门服务、二次回访、制度

报 送：公司所属各部门

嘉鱼浦华甘泉水业有限公司

2023年1月3日印发

共印 1 份