客户投诉处理政策

1. 目的

为迅速处理客户投诉事件，维护公司信誉，促进产品质量改善，加强客户服务质量，特制定本政策。

2. 适用范围

本政策适用于客户对我公司服务质量、产品质量（包括证书及相关产品的性能、技术规格、质量缺陷等）的投诉。客户投诉的调查处理、追踪改善及处理期限，均按本政策严格执行。

投诉电话： 0531-58205219

3. 处理职责

3.1 业务部门

了解客户投诉要求，确认客户投诉理由；
协助客户解决疑难或提供必要的参考资料；
迅速传达处理结果。

3.2 安全管理中心

综合处理客户投诉案件的调查、汇报和责任人员的拟定；
负责发生原因及处理、改善对策的检查、执行、督促和预防；
对客户投诉处理结果进行检验确认。

4. 投诉类型定义及应对方法

根据投诉对象不同，客户投诉划分为以下四类：

4.1 产品质量投诉

主要涉及数字证书及相关产品的性能、技术规格、兼容性等。受理时应立即详细记录客户反映的问题，并转交技术部门出具处理意见。技术部门应对客户普遍反映的质量问题进行产品优化，以减少此类投诉、提高用户满意度。问题解决后，工作人员应再次联系客户，确认其要求是否真正得到满足。

4.2 服务态度投诉

指客户对员工服务态度的不满，包括粗鲁语言、冰冷态度、爱搭不理的接待方式、嘲笑戏弄行为、过分热情及不负责任的答复等。此类投诉在任何时候、任何地方都容易发生。减少该类投诉的最好方法是加强员工服务技巧培训，提高职业道德水平。

4.3 服务质量投诉

指因服务效率低或出现差错，使客户陷入困境而引起的不满，主要包括：非系统故障原因导致证书发出时间超期、所咨询问题迟迟未得到解决和回复、工作人员未按规章制度办事而影响客户正常工作等。减少该类投诉的最好办法是强化岗位练兵、提高员工业务技能、严格按章办事。

4.4 异常事件投诉

指除上述三类之外的问题。处理人员应想方设法协调相关部门解决，并做好客户解释工作。只要态度诚恳、处理及时，一般能得到大部分客户的谅解和合作。

5. 客户反应调查及处理流程

记录投诉信息：处理人员收集并记录客户投诉意见，包括投诉人联系方式、投诉时间、投诉问题、投诉对象以及客户希望得到的解决方法。
判断投诉是否成立：将投诉整理分类，填写《投诉问题处理表》交部门负责人；部门负责人签署处理意见后转交相关责任部门，并要求在规定时间内给出解决方案并实际解决。对于不成立的投诉，需以合理方式答复客户、消除误会。

责任部门处理：查明投诉具体原因，追究造成投诉的责任人责任；提出解决方案，报相关领导批准，并在规定处理时间内实际解决问题。对于近期无法解决的问题，需向客户给出相关承诺，并将处理结果通报客服部负责人。

行政处罚备案：如处理结果涉及行政处罚事项，需将处理结果报综合中心备案，进行下一步处理。
跟踪与回访：服务质量管理员及时跟踪整个处理过程，收集客户进一步反馈意见。对处理结果仍不满意的投诉，责成相关责任部门更改解决方案进一步处理，直到客户满意为止。
归档与总结：投诉处理完毕后，服务质量管理员将投诉记录、处理结果等资料归档，以备总结和考核，同时记入本次/年度质量报告。相关责任部门也需分析总结，作为后续业务和管理实施的借鉴。
主管机构投诉：对于来源为主管机构的投诉，需向该部门出具正式的《投诉处理报告》供其核查。

6. 遵循原则

服务质量管理员处理客户投诉时，应遵循以下三条原则：

6.1 真心待人，帮助客户解决问题

设身处地为客户着想，弄清客户的真正需求，以赢得客户好感并促进问题解决。

6.2 不与客户争辩

耐心听取客户意见，对客户表示歉意并感谢其对公司的关心，而非急于辩解或反驳。即使面对不合理投诉，亦应做到有礼、有节。

6.3 维护公司应有的利益

认真听取客户意见，同时掌握分寸：既不过分迁就客户而损害公司利益，也不推卸责任，或当着客户面贬低、指责其他部门或员工。通过面对面交流，给予客户更多关心、体贴和照顾，取得谅解与认可，使问题圆满解决。

7. 投诉档案管理

本次投诉及处理记录由客户档案管理员保管，**保管期为证书失效后 3 年**。