



工作指导书 Working Instructions

名称 Name: 客户申投诉管理

编号 Number: URSCNWI-101

部门 Dept: 业务部

版本号 Rev. Lev: A0

编制 Prepared by: 张小芳

生效日期 Effectiveness Date: 2022-09-10

1. 目的 Purpose

为了提升客户感受，快速有效解决客户诉求并满足客户预期期望。

2. 范围 Scope

本程序适用于应对所有 URS 客户的投诉的处理。具体包括处理客户通过各种渠道，以各种形式提出的抱怨、申诉、投诉等对优克斯服务的不满意向。

3. 职责 Responsibility

- 3.1 业务部负责发起客户的满意度调查和接收客户通过不同途径发起的投诉内容，并汇总信息。
- 3.2 综合部负责职业道德、廉洁、保密、规章制度等方面的投诉的培训及必要时采取对公司有利的司法保护措施。
- 3.3 审核部负责协助公司权利范围内的投诉调查取证及处理方案提出。
- 3.4 最高管理者负责处理方案的批准。

4. 定义 Definition

抱怨：客户以电话或短信息方式诉说心中不满，持责怪或埋怨等近乎泄愤的口头的怨诉形式；视为一般级别；

申诉：客户以正式书面或邮件形式提出对某一问题、事件的不满意或明确提出清晰可执行的社交方面要求，或是清晰表达可能升级维护其权益决心的行为，URS 视为中等级别；

投诉：客户通过正式书面或邮件形式向 URS 总部、上级直管、认监部门甚至法律部门提出表达不满、诉求或裁定甚至赔偿请求等系列行为；视为重大级别。

轻微、一般、重大级别仅为接到客户投诉初始判断，随问题的深入可能出现级别不断升级甚至性质改变，相应采取对等的必须要措施。

5. 管理方法/步骤 Managing Methods/Steps

5.1 申投诉信息收集

5.1.1 公司可以通过主动或被动获取客户不满意或投诉信息，但所有公司人员在与客户接触过程中均应做到态度温和，热情礼貌，耐心负责，细致周到。

5.1.2 主动收集信息包括，固定或周期性实施客户满意度调查，市场业务联系取得相关信息，设定回访热线接收相应的信息；被动收集方式包括，投诉热线接听，邮件及函文，以及业务单位的转接的客户电话等；

5.1.3 客户满意度调查是公司获市场反馈信息的最有效途径之一，公司要求通过《客户满意度调查表》主动搜集信息，调查对象应尽可能具有代表性并尽量扩大覆盖范围，原则上每次审核结束后公司业务部发出此表到客户并标两个周内给予反馈作为调查结果。调查的内容主要有：服务态度及服务质量的满意度，及时性和技术水平的满意度，需改进的内容。

5.2 申投诉信息登记：

5.2.1 无论是何种方式获取到的客户投诉信息，信息都应当予以及时登记到《申投诉登记处置记录表》，确保清晰准备可追溯，对匿名投诉信息除隐藏投诉人信息外其他信息也应该保持可被追溯，包括投诉人信息（姓名，性别、单位、联系方式等，如若匿名投诉，可不需要登记）、时间地点、来源类别（主被动获取）、投诉事项、信息来源以及接收/登记人信息；

5.2.2 对于主动获取的信息，由搜集人报备同样转移登记至表中，以跟踪处置结果；区分来源类别和投诉类别；

5.2.3 申投诉分类：按照定义要求将申投诉问题按照定义性质的级别要求分类；



工作指导书 Working Instructions

5.2.4 基于接获信息当时的条件限制及客户需要，对于部分一般投诉，可能在电话或接取信息的同时已经予以处理，应在登记表当中处置栏同时登记处置方法和结果，以备后续查询追溯；执行调查的业务人员应及时收集“客户满意度调查表”并对结果进行统计分析，编写“客户满意度调查报告”。报告的内容应包括：调查时间、调查人员、被调查的客户、调查形式、调查结果统计分析、改进建议。

完成的“客户满意度调查报告”应交副总审批。

对于所出现的不符合和需要改进的事项，执行《不符合管理作业指导书》。

5.3 申投诉的处置

5.3.1 申投诉案件一经登记即视为受理；

5.3.2 对于一般问题案件，且被当时当日处理的，即视为结案；对于未被当时当日处理的案件由业务部继续跟踪并提供客户需要的公司公开资料予以结案，原则上一般案件3天内结案；对于重大投诉事件，国内的原则上7天个工作日内完成调查及结论，国际单据（涉及相互邮件沟通往来）10个工作日内完成调查和结论；

5.3.3 经调查分析，不属于本公司责任的，及时向客户说明客观情况，协商处理。

经调查分析，属本公司责任的，及时与客户联系，协商处理，并执行《不符合的控制程序》和《纠正与预防措施控制程序》进行纠正与预防。对协商不能达成一致的，由综合部负责进行法律仲裁或裁决。

5.3.4 对于因本公司人员的职业道德、廉洁、保密、规章制度等方面原因造成的，按本公司的相关；管理与处罚制度执行，触犯法律法规的，移交相应的国家机关处理。上述所有解决方案，涉及赔偿、仲裁或裁决的，均应事先提到最高管理者的批准。

5.3.5 URS 在审核员、管理层成员或 ICB 向客户提出决定后的7天内收到申诉/投诉，申诉/投诉的细节，包括信函和其他相关信息必须尽快转交总部。在长时间的申诉/投诉过程中，区域办事处将定期向申诉人通报进展情况。当申诉/投诉到达总部时，如果董事总经理、集团监管事务经理不在，高级经理，必须在3个工作日内以书面形式通知

5.3.6 记录、方案、报告等文件的保存与管理；服务客户、投诉的处理过程中所形成的所有记录、方案、报告等文件，均应及时交给综合部存档管理。

6. 相关文件 Related Documents

R-04.B.1 - NC Report

抱怨汇总和分析表

7. 记录 Record

申投诉对应登记表；

满意度调查表；

8. 更改记录 Change Record

日期	版次	更改章节	更改内容	审批 1	审批 2	审批 3
2022-09-10	A0		初次发行	张小芳	Tiger Zheng	