

新县自来水公司文件

新水字（2021）17号



新县自来水公司客户回访制度

为全面了解客户供水服务需求，规范优化用水手续办理流程，提升供水服务质量，不断提高客户满意度，特制订本制度。

一、适用范围

- 客户用水手续办理结束后；
- 客户报修、投诉处结后；
- 大客户、特殊客户、潜在客户定期回访。

二、工作职责

- 负责客户用水手续办理结束后的回访；负责客户报修、投诉派单后的首次回访和处结后的回访，并做好回访记录。
- 负责辖区内的大客户、特殊客户和潜在客户的回访，并做好回访记录。

三、回访内容及要求

- 客户用水报装手续办理结束后的回访

(1) 用水手续办理结束后，对通水时间、进度控制、工程质量、文明施工和服务态度等方面进行电话回访。

(2) 对客户提出的意见建议及时反馈相关部门负责人；对涉及优化业务流程、完善规章制度等企业管理内容的，提交公司研究讨论，建立健全公司层面的制度规定，提升服务规范。

(3) 对客户提出的意见，已制定整改措施、完成整改任务的，要及时进行二次回访，告知客户问题的整改进度和整改结果；对短期内无法完成整改的，要通过二次回访，向客户做出说明。

2. 客户报修、投诉的回访

(1) 对热线派单的报修、投诉件，应进行回访，对责任部门是否与客户联系、是否到达现场等情况进行了解。

(2) 责任部门在处结报修、投诉后，相关人员应二次回访客户，了解客户对服务过程和服务结果的满意度。

(3) 二次回访中，客户反映的合理诉求未彻底解决导致对处理结果不满意的，根据实际情况再次转办责任部门处理，同时汇报公司分管领导进行督办。如客户提出的诉求超出政策规定范围的，责任部门要认真做好解释说明工作，并征得客户的理解。

3. 对大客户、特殊客户及潜在客户的回访

(1) 公司领导每半年至少对大客户、特殊客户及潜在客户回访一次。

(2) 回访可通过面对面交流、电话沟通等方式进行。面谈要提前征得客户同意。

(3) 回访内容主要包括：征集用水需求、服务需求；解答用水疑问，解决用水难题；宣传供水法规、政策；征求客户意见建议等。

四、本制度自发布之日起实施。