

ICS 03.080.30
CCS A 00

DB3212

泰州市地方标准

DB3212/T 1102—2022

移动通信客户投诉处理规范

2022-07-22 发布

2022-07-22 实施

泰州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国联合网络有限公司泰州市分公司提出。

本文件由江苏省泰州通信行业管理办公室归口。

本文件起草单位：中国联合网络有限公司泰州市分公司。

本文件主要起草人：于阳、郭东升、印利群。

移动通信客户投诉处理规范

1 范围

本文件规定了移动通信企业客户投诉定义、基本要求、投诉分类、受理范围和方式、投诉处理程序、客户满意度修复、处理结果运用。

本文件适用于泰州市范围内移动通信客户投诉处理标准。

2 规范性引用文件

本文件无规范性引用文件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉 complain

客户在规定的服务范围和时限内，就所在地的移动通信企业所提供的网络、业务和服务通过各种途径表达不满。

4 基本要求

4.1 移动通信企业应在对外承诺的时限内对投诉进行处理并答复客户。

4.2 移动通信企业应公开投诉信息，包括但不限于采用公告牌等方式注明投诉受理部门、投诉电话、服务质量监督电话等信息。

4.3 投诉处理应公平公正、依法合规，以法律法规、行业标准、合同约定为依据，以客户满意为目标。

5 投诉分类

按客户投诉问题归纳分类为网络问题、业务问题和服务问题。

6 人员要求

6.1 人员配备

6.1.1 移动通信企业应配备专职的投诉处理人员。

6.1.2 投诉处理人员应掌握移动通信企业业务知识、相关法律法规等，有较强的沟通能力、应变能力和协调能力，有服务意识和团队合作精神。

6.2 人员培训

移动通信企业应当定期组织投诉处理人员进行企业相关业务知识、系统操作、法律法规以及相关案例的培训学习，持续提升服务能力。

6.3 人员考核

移动通信企业应制定投诉处理人员的考核细则，定期抽检处理质量。

7 投诉受理范围和方式

7.1 受理范围

- 7.1.1 属于移动通信企业经营范围内的网络、业务、服务的质量问题投诉。
- 7.1.2 超出经营范围、服务范围、服务时限的投诉可不予受理。

7.2 受理方式

提供灵活便捷的投诉受理方式，包括但不限于：

- a) 面谈口头投诉；
- b) 信函、网络等书面投诉；
- c) 电话投诉。

8 投诉处理程序

8.1 要求

建立合理高效的投诉处理流程见附录 A，并在移动通信企业服务场所对外公示。

8.2 受理

- 8.2.1 处理人员应听取和了解客户投诉的对象、投诉内容和真实原因，如实记录客户诉求。
- 8.2.2 处理人员应逐一登记并确认客户投诉事项，并承诺回复时间。
- 8.2.3 当遇到复杂投诉，需要调查核实具体情况、涉及处理人员权限等当场无法答复的，应履行告之义务并约定下一个回复时间。

8.3 处理

- 8.3.1 处理人员对客户投诉进行初步核查，遵循快速处理原则，能够直接处理解决的应在 48 小时内给予客户回复。
- 8.3.2 需要相关部门进一步核实情况的，应按事件还原、客户诉求、存在问题、解决措施格式记录客户投诉，转相关责任部门并跟踪处理结果。
- 8.3.3 责任部门应对客户提供的事实、理由及证据，开展调查，并提供解决方案。
- 8.3.4 投诉处理应履行告之义务，并回复处理结果。
- 8.3.5 处理人员应 24 小时内联系客户，48 小时内给予最终处理结果；如需要长时间解决的，每间隔 48 小时或在双方约定的时间内联系客户告知处理进度。
- 8.3.6 移动通信企业应形成投诉处理决定，并做好记录。

9 客户满意度修复

- 9.1 投诉处理办结前应进行客户满意度调查。
- 9.2 客户表示不满意的：处理人员应弄清根由，履行告之义务。
- 9.3 对于客户诉求过高无法满足的，处理人员应提供替代方案，供客户选择。

10 投诉处理的归档与改进

10.1 归档建库

- 10.1.1 投诉处理完毕后，应对投诉处理过程中产生的各种材料和记录，进行及时整理、收集、归类和归档。
- 10.1.2 将具有典型与借鉴意义的投诉事件，总结投诉处置的特点与规律，归入案例。

10.2 评估与改进

- 10.2.1 应对客户投诉进行问题溯源，提出可操作性的改进建议，通过流程优化等方式推动投诉问题治本解决。

10.2.2 移动通信企业应建立投诉数据验证机制和长效改进机制，对投诉数据进行分析，形成聚类问题清单，进行全流程穿越，多措并举提升投诉处理质量。

附录 A
(规范性)
投诉处理流程

