

新郑蓝天燃气有限公司文件

新郑蓝天〔2022〕21号

新郑蓝天燃气有限公司关于进一步加强 用户服务回访的通知

公司下属各单位、各部门：

根据《新郑蓝天燃气有限公司优化简化用气报装实施方案》，为充分体现“用户至上”的服务理念，及时了解用户对服务的需求和感受，不断提升公司的服务质量，督促面对面岗位员工为用户提供亲切、专业、高效的服务，现就各业务单位加强用户服务回访有关问题通知如下：

一、回访目标

对居民用户、公福用户、商业用户、工业用户等各类用户进行电话回访和上门回访。

二、适用范围

本通知适用于公司各单位、各部门。

三、回访职责

1、营业厅(用户服务中心)负责每月不低于10%的居民用户回访;同时配合其他一线服务部门(市场开发人员)做好非居民用户回访。

2、非居民用户由其他一线服务部门(市场开发人员)负责每月100%的回访。

3、营业厅(用户服务中心)负责对公司一线岗位的服务质量进行回访,并对一线部门按要求开展的回访情况进行抽查,确保服务质量高效优质,达到用户满意。

4、其他一线服务部门(市场开发人员)应按公司用户回访的要求,做好本部门一线相关岗位服务质量的回访,并支持、配合公司营业厅(用户服务中心)对此项工作的抽查。

四、回访内容与方式

(一)回访方式

1、电话回访。对已经安装通气的用户,进行电话回访,用语要文明礼貌,回访用户在安装过程、用气情况的服务满意度。

2、上门回访。每月由责任部门负责上门一对一回访,获取用户需求,为用户排忧解难。

(二)回访计划

1、营业厅(用户服务中心)制定相应的回访实施计划,

计划中列明回访方式，需要回访的对象、频次、回访数量等具体内容。其他一线服务部门(市场开发人员)开展的回访工作应参照上述要求实施。

2、营业厅(用户服务中心)主要负责对燃气报装、呼叫热线、维修、安检、零星点火通气、停气、抄表等一线岗位，以及公司新用户发展主要环节的服务质量进行回访；其他一线服务部门(市场开发人员)主要负责非居民用户的一对一、面对面的上门回访。

3、回访的数量应覆盖一线服务岗位所有人员，对居民用户按实际发生量的10%进行回访，对工商业用户报装应实施电话及上门100%回访。

4、根据本月用户对服务的评价结果满意率，调整次月回访的频次、服务。

(三) 回访实施

1、回访内容主要为一线岗位员工的仪容仪表、服务态度、履约尽责等服务规范执行情况，采用用户评价是否满意的方法，请用户从服务态度、专业能力等方面进行服务质量评价。

2、回访人员应按照提前制定的回访方案和计划进行回访，并以台账形式详细、完整、真实记录用户反馈内容。

3、电话回访的，随机抽取2个工作日内完成的用户报装、抄表、维修、安检、呼叫热线接听等工作的系统记录或记录台帐中的用户进行回访；新发展的用户，按档案系统各

阶段进度情况适时抽取。

4、上门回访的，需要用户在回访单上进行综合评价，并以图片、影像等方式有效记录现场回访业务开展情况。

5、回访人员除按照回访项目进行征询外，还应了解用户的需求，询问用户有哪些意见或建议，并记录，并对回访中用户反映的问题和发现的其他问题，及时记录并初步核实。

6、每月应将电话回访和上门回访服务质量情况进行分类汇总统计，并逐项核实。

7、回访人员应按公司用户服务的一般礼仪和规范的要求进行回访，要主动问候、表明身份和说明回访意图，不可强求用户评分和引导用户评分。

(四) 回访检查

1、对回访中用户反映的问题或发现的其他问题，需相关部门落实整改的，营业厅(用户服务中心)、其他一线服务部门(市场开发人员)应及时反馈，相关部门应在接受反馈信息后 24小时联系用户，并在征求用户意见后，3个工作日内进行落实整改，并将有关人员的服务情况纳入到月度岗位绩效考核中。

2、营业厅(用户服务中心)、其他一线服务部门应对回访人员的回访质量进行抽查，并将抽查结果纳入到回访人员的月度岗位绩效考核中。

(五) 回访改进

1、营业厅(用户服务中心)、其他一线服务部门应根据回访对服务质量控制的效果,适时调整和完善回访计划,增强回访在提高控制服务质量水平方面的针对性和有效性。

2、营业厅(用户服务中心)、其他一线服务部门应通过培训、案例分析讨论等多种方式,不断提高回访人员的回访工作质量和水平。

特此通知

新郑蓝天燃气有限公司

2022年3月11日