

周口市天然气有限公司文件

周燃字〔2020〕23号



周口市天然气有限公司 客户经理服务制度

第一条为了建立面向市场、面向客户的业务拓展和适应竞争形势的营销机制，树立“以市场为导向，以客户为中心、以效益为目标”的服务经营理念，培养和锻炼高素质的客户经理队伍，促进各项经营的稳健发展，结合公司实际，特制定本办法。

第二条本办法所称客户经理是指公司所有市场发展人员。客户经理的职责与行为规范。

第三条 客户经理在公司业务辖区范围内代表公司稳定和发展与客户的关系，开展上门服务，咨询、“一对一”专项服务、代办手续、跟踪业务进度、签订合同收缴费用、回访用户等职责：

(一) 拓展客户。搜集、调研、分析客户信息，提供上门服务，“一对一”专项服务，解答用户问题，根据客户需求分析客户，制定发展计划，推广天然气，及时发展培育和吸引新的客户，巩固通客户之间长期稳定的合作关系。

(二) 收缴费用。拓展城乡、社区等市场，开发大中小企业、事业单位等，为公司收缴费用，创收创效。

(三) 客户检测。客户经理应定期不定期对客户进行回访，深入了解客户服务要求，提出服务措施并书面报告单位负责人，对有意向退退未办理的用户，必须有定期跟踪书面报告，月月有分析，季季有报告及进度。

第四条 客户经理行为规范

(一) 遵守国家的有关法律法规和本公司的各项纪律规定，自觉接受组织的监督和管理。

(二) 认真学习国家有关政策法规和本公司的各项规章制度，努力学习业务知识，提高业务营销公关技能。

(三) 依法合规为用户代办业务。

(四) 保持良好的心态，敬业爱岗，积极向上。

(五) 严格要求自己，树立企业的良好形象，维护企业利益。

(六) 加强沟通和配合，具有良好的团队精神和职业道德。

(七) 竭诚为客户服务，虚心听取客户意见。

(八) 坚持原则、秉公办事、严禁弄虚作假。

(九) 严守保密纪律，不得随意向他人透露客户信息。

(十) 廉洁自律，不得谋取私利吃拿卡要，索贿受贿。

第五条 客户经理服务要求

(一) 提供优质服务客户经理应为客户提供全面周到、优质高效的服务，对通过电话预约的用户，提供“一对一”的上门服务，用语规范，态度热情，一次性完整告知用户业务流程承诺时间及资料清单，全程跟踪施工进度，对项目验收不合格需要整改的，必须第一时间与用户结合，让用户理解。

(二) 内部协调，解决客户需求。客户经理对客户提出的业务需求，如需其他岗位配合解决的，客户经理应通过口头或书面形式传递给相关岗位进行办理，跟踪相关岗位的处理进程，并及时将结果和办理方式反馈客户。

(三) 定期回访客户，动态跟踪管理。客户经理应定期对客户进行访问，访问时应及时妥善处理客户的抱怨和不满，以密切与客户的关系，解决工作难点，发现客户的问题，并提出相对于的对策方案。

周口市天然气有限公司

2020年3月18日

