

周口市天然气有限公司文件

周燃字〔2020〕26号



周口市天然气有限公司 用户回访制度

第一条为了提升客户满意度，提高天然气服务质量，周口天然气公司特建立了客户回访制度。

第二天此制度在践行天然气公司“让用户满意是我们永远的追求”的服务理念，了解用户需求和对天然气的使用状况，广泛吸收用户意见与推荐，以便天然气公司持续提升服务质量。

第三条每周将安排客服对业务办结完成情况、安检、维修等工单执行情况进行用户回访，当发现了问题，必须要及时给予解决，并做好对用户的解释工作。

第四条做好客户回访记录，有效处理回访资料，找出我们工作中存在的问题，以利于不断地改善工作、改善产品、改善服务。

第五条对工单中出现的投诉必须都要进行百分之百回访，以确保用户问题的及时处理，达到用户的满意。

第六条市场经理定期对大客户进行回访，制定大客户回访计划，要把大客户回访工作作为一项长期、重点的工作狠抓不懈。

周口市天然气有限公司

2020年3月18日

