

## 物业中心客户投诉处理管理制度

1. 客户投诉须坚持“五清楚，一报告”的处理原则：

(1) 听清楚：在接待客户投诉时，应耐心听客户讲完，听清客户投诉的内容，不得打断客户说话，更不能急于表态。

(2) 问清楚：待客户讲完后，要进一步问清有关情况，切忌与客户正面辩驳，应客观冷静地引导客户叙述清楚实际情况。

(3) 跟清楚：受理客户投诉要一跟到底，直到问题得到解决并回复客户为止。对不能解决的投诉，应婉转地向客户讲清楚，并确定下次回复的时间。

(4) 复清楚：对客户投诉在充分了解情况后，应及时把处理的过程及结果清楚地回复客户，以表明客户的投诉已得到足够的重视和妥善的解决。

(5) 记清楚：处理客户投诉后，应把投诉的事项、处理过程及结果清楚地记录于客户意见处理表内，由客户确认后收回存档。

(6) 报告：重大投诉，必须马上报告部门经理和物业管理中心领导。

2. 客户投诉处理程序：

(1) 一般性投诉：当接到一般性投诉时，将投诉情况记录在《客户投诉记录表》上，及时向职能部门进行信息传递并立即将情况回复客户。

(2) 通过物业管理中心处理的一般性投诉有：大厦内装修噪音滋扰他人办公；卫生间等公共设施使用出现故障和问题；客户室内设施需要维修；客户邮件、报纸遗失或欠收；大厦公共区域环境卫生及绿化花木问题；大厦鼠虫害防治问题；涉及物业管理中心所提供的各类服务问题。

(3) 重大投诉：遇到重大投诉，须将投诉事项及时上报部门经理和中心领导并向投诉客户解释原因，确定回复时间；重大或突发事件包括：火灾、电梯困人、爆炸、突发性停电、水浸、盗窃等破坏性行为、刑事案件、客户集体投诉（三家以上）、中央空调主机、发电机、高低压电柜、通讯设备等主要设备设施故障、大厦主体结构遭受破坏等。

- (4) 书面投诉：对客户的书面投诉，确认投诉性质以书面形式回复客户。
- (5) 投诉汇总：每月对投诉进行一次汇总，记录在《客户月投诉统计表》上，并根据客户投诉情况，进行客户回访。