# 顾客投诉服务标准

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-10-11

*为确保公司质量体系的建康、适宜发展，向顾客提供完善的服务，满足顾客的合理要求，进一步提高公司的信誉，特制定《顾客投诉服务标准》：对违反标准要求的，严格按照公司的考核管理办法执行。《顾客投诉服务标准》：全体员工均有热情接待、听取顾客投诉的职责...*

为确保公司质量体系的建康、适宜发展，向顾客提供完善的服务，满足顾客的合理要求，进一步提高公司的信誉，特制定《顾客投诉服务标准》：对违反标准要求的，严格按照公司的考核管理办法执行。《顾客投诉服务标准》：全体员工均有热情接待、听取顾客投诉的职责，并设身处地为其解决实际问题，不可以职权范围为借口推诿顾客，当住户（顾客）来电或上门投诉时，须坚持以下处理原则：

一．听清楚在接待住户（顾客）投诉时，应耐心听住户（顾客）讲完，听清投诉的内容，不得打断其说话，更不能急于表态。

二．问清楚待住户（顾客）讲完后，要进一步问清有关情况，切忌与住户（顾客）正面辩驳，应客观冷静地引导其叙述清楚实际情况。

三．跟清楚受理住户（顾客）投诉要一跟到底，直到问题得到解决并回复为止。对不能解决的投诉，应婉转地向其讲清楚，并确定下次回复的时间。四．复清楚对住户（顾客）的投诉在充分了解有关情况后，应及时把处理的过程及结果清楚地回复住户（顾客），以表明其投诉已得到足够的重视和妥善的解决。五．记清楚处理住户（顾客）投诉后，应把投诉的事项、处理过程及结果清楚地记录于《顾客投诉记录》。

报告重大投诉，必须马上报告部门负责人或分管经理。文明用语1因人称呼（如老伯、大妈、同志、师傅、女士、小姐、小朋友）2您好3请进、请坐、请讲、请问4请稍等5谢谢6对不起7请原谅8很报歉9没关系10不客气11请您排队等侯12请不要着急13很高兴能为您服务14请您先看一下须知15您有什么愿望，请告诉我16对不起，请注意保持环境（室内）卫生（请您不要吸烟）17请把您的需求告诉我18我能为您提供什么帮助吗？19我理解您的心情20我会尽量帮助您21请您按规定填写表格22有不懂的地方您尽管问23很抱歉，让您久等了24不用谢25请放心26我们帮您办27请留下保贵意见28您慢走29请走好,再见30为您服务是我应该做的！31您的需求就是我的职责32对待业主（业主（使用人））语言应该表达恰当、声调温和、亲切自然。服务忌语1带有蔑视性、侮辱性的称谓，如：老头、老太婆、神经病等等2喂,干什么3喊什么,等一会儿4少啰嗦，快点讲5你管不着（你少管闲事）6喂，叫你呢7不关我的事8急什么，还没上班呢9找别人去，我管不着10墙上贴着，自己看11就你急，怎么不早来12给你讲过几遍了，怎么还拎不清13急什么，没看我正忙着吗？14你能怎么样（你看着办）15没看快下班了吗，早干什么了16烦不烦17这么晚了明天来18你问我，我问谁？19这事我管不了，你去找我们领导。20你这人是不是有毛病？21你这人真啰嗦。22你找谁，他不在，跟你说过了，他不在，你耳聋啦？23有意见，找领导。24我就这态度。有本事你告去25叫什么，等一下。26我就这种态度，怎么啦？27不是我管，我不晓得。28不知道，你问我，我问谁。29对待业主（业主（使用人））不应用任何使其不知所措的语言。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找