

目 录

第一章 客服管理流程

第一节 客服检察部组成图

第二节 各项工作的流程详解 第二章 部门岗位职责

第一节 客服经理岗位职责

第二节 客服专员工作职责

第三节 图纸审核、预验收员工作职责

第四节 维修队长工作职责

第三章 客服监察部各项工作制度

第一节 图纸审核奖惩办法

第二节 在工地回访制度

第三节 投诉处理制度

第四节 预验收管理制度

第五节 维修处理制度

第六节 合同档案管理制度

第七节 解除施工合同管理制度 第四章 客户交流技能

第一节 电话接听技巧及注意事项 第二节 回访规范用语

第五章 投诉管理办法

第一节 端正投诉心态

第二节 投诉界定标准

第三节 投诉对应关系图

第四节 投诉处理方法

第五节 投诉/报修回访规范用语

.....装饰有限责任公司西安分公司

第六节 在施工程回访规范用语(B、C级客户)

第七节 在施工程回访规范用语(A级客户)

第八节 竣工客户回访方式

.....装饰有限责任公司西安分公司

第一章 客服管理流程

第一节 客服监察部的构成

客服监察部

售前

售中 售后

图投预档报 退数办电 俱纸诉验案修 单据理话 乐审收 处管处
处统保回

部核理理理理计修访

预预

收收

第二节 体系说明及流程详解

图纸审核流程

设计师与客户对图纸，报价做最

终确定，客户还未签字

客服监察部

退

审核合同 回

店 审核记录(2天之内)[相关表格\合同审核扣分情况表.doc](#)

面

合格不合格整 [月报表](#)

改 设计师与客户签约 反馈设计部相关人员

审单/整改记录表

客服监察部档案登记

转工程部派单

周报表

月报表

人力资源部绩效考核

回访流程图

派施工队

开具领料卡客户信息

(客服登记) 确定开工日期

开工回访 [相关表格\客户追踪回访情况登记表](#)

[模板.doc](#)

不满意 满意

反馈相关部门

隐蔽工程回访

客户服务中心

管理办法

不满意 满意

反馈相关部门

中期跟结

案客户

报修

不满意 满意 交纳中期款 反馈相关部门

交纳尾款 完工回访

绩效考核

„„„装饰有限责任公司西安分公司

客户投诉处理流程

接收客户/工程部、设录入投诉信息 需相关部门配合解

相关表格\售中、计部等各方面转来决的，记录后需相关3小时内 客服专员
售后问题确认的客诉信息 部门主管签字接收，

单.xls 给相关部门留下复

印以备案

相关部门的

相关人员接

收客诉信息 24小时内

相关部门给 客户打电话 核实详细情 况 24小时内

客服专员记录解反馈给客服专员拿出解决方 案，确定上决过程;客服回备案
门解决时间 访客户解决情况 48小时内

客户 客户 相关部门如满意 不满意 约上门解决

问题

月末将汇总分析后的客结案，做客诉分 诉报表转相关部门，总析相关表格\客户
结问题存在的根源，改投诉档案.doc 进今后工作

一般性客诉，客服专员跟踪解决

,,,,,装饰有限责任公司西安分公司

对涉及赔偿或者客服专员不能解决的重大客诉处理程序:

录明客诉的原因、现客服专员 客服经理 升级客诉 提交 在的解决过程、客户
的要求等

客服经理了解情况，需

要上门处理的，与相关

部门主管、客户约定2

个工作日内上门

涉及赔偿或者有损根据现场实际情况界

失的，需报公司主管定责任，拿出解决方

审核，落实费用承担 案，跟踪至解决

转财务填写《支出凭证》，

领导审批、签字 结案[相关表格\客 户投诉档案.doc](#)

将相关人员承担的人力资源部于当月 部分，转人力一份 发放工资扣回公司

„„„装饰有限责任公司西安分公司

工程预验收流程

工程部每周三提交申报

下一周预验收工程名录

客服监察部每周四

预验收人员与项目

经理、工长对工程

进行预验收

yes 第一次验收[相关](#)

[表格\预验收](#)

[单.doc](#)

no

开具限期整改通知单并约

定复查[相关表格\限期整](#)

[改通知单.doc](#)

第二次验收

no

开具限期整改通

知单并约定复查

yes

更换工长并处

罚500元罚款，no 第三次验收 停单3个月；项目经理严重 过失处罚。

yes

凭能证明已通过

预验收的相关证

明方能到财务办

理竣工结算

.....装饰有限责任公司西安分公司

报修解决流程

客服专员登记信填写售中售后问题确认单[相关](#)客户报修 息，并查看施工队
[表格\售中、售后问题确认单.xls](#)，

转给当时施工负责人

施工队核实解决以电话形式通知客服部维24小时内 情况 修队长，需在右上角注明

席宏远铺装队 原施工队

3小时内

与客户联系，核实报修解决完未与客户联系或者情况

毕，结案客户对解决方案不

相关表满意

24小时内 格\客户

报修档拿出解决方案，与客户案.doc 确定上门时间，反馈客

服专员

48小时后

客服专员回访客户解

决情况

结案相关表格\客户报

修档案.doc

月底对帐，结算财务

(从相应施工队的质

保金中扣回)

.....装饰有限责任公司西安分公司

离职施工队(或要求更换施工队)工地的报修问题，涉及费用的处理流程:

属正常维修范围，不需

增加主、铺料的，仅需

提供人工费

48小时内，离职施工队工地传给客服部主管核算出工本费 的报修 签字确认
属非正常维修，更换了

主、铺料的，需提供人

工费+材料成本费

转公司主管签字

确认

客服中心备案[相关表格\](#)

[客户报修档案.doc](#)

月底对帐，结算

(从相应施工队

的质保金中扣

回)

10

„„„装饰有限责任公司西安分公司

档案管理流程

需要存档保存的

文件、合同资料文按部门、按文件公司各部门 档案室

本版 类别存档

11

„„„装饰有限责任公司西安分公司

数据统计流程

每周六给朱总周报表[相关表格\运营会周工作汇报11-4.xls](#)

每周三周报表[相关表格\周报表.xls](#)

每月25日给,,, 总部月报表相关表格\客户满意度月度报表.xls

每月第四周星期三给朱总月报表 相关表格\月报表.xls

12

,,,装饰有限责任公司西安分公司

退单工作流程图:

客户提出终止合同

设计部门核实原因, 出具意见, 交客户服务部

客户服务部核实原因, 3个工作日内界定退单责任

财务部核实该工程款项, 出具意见, 交客户服务部

客户服务部报公司总经理审批

客户服务部通知相关部门, 此工作客服部办理合同注销、

自客户提出申请后7个工作日完成 核减产值

责任人是施工队或设计师 责任人是客户 其它情况

责任人是施工队 责任人是设计师

客服部出据退单损失费通知单 客服部出据退单损失费通知单 客服部出据退单通知单交财务部 损失费通知单交

人力行政部

财务部执行退

单损失费的收

取 人力行政部执行

财务部执行完毕后，出据完毕后，出据退单退单补偿通知单给人力补偿通知单给财
行政部 务部

人力行政部执行 财务部执行 财务部定期为客户办理退款

13

„„„装饰有限责任公司西安分公司 办理保修流程

带着相关票据到客户在财务交填写客户反馈开具保修单 客服监察部 纳工程尾款
意见表

14

„„„装饰有限责任公司西安分公司

俱乐部工作流程

刑物(如:东易饰家

客等)杂志 定期邮寄公司资料 户

资公司现行优惠活动 源

中

心 参观公司

成立客户咨询委员

会 举办展览

研讨会 亲情服务

客售后服务 会员制 聚餐、旅游 户

俱

乐设计费打折

部 优惠等

15

.....装饰有限责任公司西安分公司

第二章:部门岗位职责

第一节 客服监察部经理岗位职责

客服监察部经理

岗位名称:经理

专用工任务项目 工作步骤 任务结果 任务完成标准 注意事项 意外处理 具使用

1、 加强部门员工对公司规章制度的理解，

以自身为榜样，对部门员工进行有效的落实公司各项每位员工能够自觉上报人事行
管理；规章并加强部落实各项规章制度 遵守纪律，自觉完----- 贯彻
政部后协商2、 部门员工进行不定期检查；门员工的管理 成工作 处理 3、
如部门员工有违规行为可进行说服教

育，屡教不改者进行行政处罚；

1、 了解每月工作安排及进展情况；

监督指导部门2、 审查工作并给予工作月报；上报总经理监督工作有效性 -----
----- 态度 人员的工作 3、 针对相关情况做出处理意见；执行后处理

4、 布置下一步工作；

1、 根据平时的工作情况反映出来的问题，及时

部门工作方式更正错误的工作方式；

部门管理有序、办上报总经理提供部门工作效率 ----- 工作态度 改善、升级 2、
根据工作延伸及工作量的加大，调整工作方事效率高 执行

式或优化工作方式;

1、 调查了解客户退款原因;

2、 设计部门办理好前期的相关手续后, 经客户

服务中心核实; 1、 协调双方, 减少调查原因, 报上级领导3、

根据实际情况, 与相关部门、客户协商, 避公司损失;

工作细节、协调处理工程退单 核实费用 -----

给处理解决免或减少公司损失, 确定实际退款金额; 2、 做到公司、客户方式

减少公司损失 意见 4、 逐级报公司领导签字、审批; 均满意

5、 手续报绩效考核一份, 客户服务中心一份,

存档1年;

16

.....装饰有限责任公司西安分公司

6、 通知客户领取退款;

7、 收回原合同

1、 记录问题详细;

2、 与相关部门反馈, 做出处理意见; 与工程部协各种问题处理 发现问题及时查改
解决或改善问题 ----- 及时、有效 3、 完成相关责任部门办理; 商处理

4、 整理上报, 处理结果反馈。

1、 根据每月各种报表整理汇总 为总经理决策提供问题汇总上报 2、

分类做出详细分析, 记录处理意见、建议 真实、及时 -----

依据 3、 报总经理批阅

1、 拟订培训计划;

2、 设定培训内容:

, 工艺流程

, 投诉、报修处理 1、 业务熟练, 常见客户问题解答

, 工艺规范 2、 语言专业、

, 最新行业规定 规范; 制定培训计划 与工作步骤相吻合 ----- 贯彻执行 ----- ,
问题客户应对技巧 3、 客户应对, 有关客户服务中心工作开展的有利内容
技巧的提3、 指导回访规范用语的正确、专业性; 高 4、
对部门人员的工作失误做出及时提醒, 帮助

改正;

5、 帮助部门人员应对客户咨询或客户投诉问

题前期解答;

权限和责任: 责任: 权限: 1、 各项行政规章制度的建立和贯彻执行负责; 1、
本部门管理制度有制订权及修改权; 2、 部门工作人员工作情况负领导责任; 2、
部门执行公司和部门内部管理制度的监督权;
3、 部门的整体运作负责, 确保部门工作的正常运行. 3、
预算范围内的各项办公经费的申请权; 4、 部门工作人员的奖赏和处罚权.

17

.....装饰有限责任公司西安分公司

第二节 客服专员工作职责

岗位名称: 客服专员

专用工具使任务项目 工作步骤 任务结果 任务完成标准 注意事项 意外处理 用

1、 查找《客户资源档案》

2、 整理数据, 及时录入输入机 建立《客户资源档上报主管处客户资源录入
当日事当日毕, 坚持执行 3、 根据所接收的报表, 整理充实客户资源档案;
案》初始数据。 理

4、 原始签单表(相关资料)存档

1、 受理各种问1、 保持部门

开工回访 题 内部信息

1、 开工交底、材料进场回访，回访结果随机录入；2、 界定问题客流通；1、
每个客户1、 与相应部隐蔽工程回访 2、 隐蔽工程(中期)回访，回访结果随机录入；
户 正常必须2、 保证相关门和内部 3、 中期回访，回访结果随机录入；3、
检查项目经回访4次；部门传递；同事加强 4、
完工回访；回访时，由报表人员提供完工回访理的到位率 2、 客户投诉沟通 3、
细心使用 单，依照内容回访填写记录，报至绩效考核处；4、 了解其他工反映及时；
2、 交流意数据库，避中期工程回访 另回访结果还要随机录入；作人员服务3、
解决情况见，防患免数据格回访 5、 每周、月汇总、分析回访情况 情况；
跟踪及时；于未然；式混乱造 5、 所有问题记

成数据丢完工回访 录在案转投

失。 诉受理员接

收处理。

18

.....装饰有限责任公司西安分公司

专用工具使任务项目 工作内容 任务结果 任务完成标准 注意事项 意外处理 用

投诉、报修信报上级主管处上报主管处接待投诉、报修工作 受理客户投诉、报修
客户、公司均满意 息部门内部----- 理 理 流通

投诉客户情况分析、汇总、上报

报修客户情况分析、汇总、上报

在施客户满意度的制作及上报

各类数据的录入、整竣工客户满意度的制作及上报

建立《客户资源完上报主管处理、归档、上报 “月客户满意度剖析”的制作
当日事当日毕，坚持执行 整档案》理

“VIP服务体系”中的客户录入及维护、管理

增减项的登记、录入、汇总、上报

延期工地的登记、录入、汇总、上报

19

.....装饰公司西安分公司

岗位名称:图纸审核员(工程预验收员)

专用工具任务项目 工作内容 任务结果 任务完成标准 注意事项 意外处理 使用

加强设计人员制

图的规范,提高设报上级主管图纸审核 1、 严格执行图纸审核制度及标准 -----
----- 工作态度 计质量 部门处理

改进工程质量,让 持之以恒,环节报上级主管1、 明确预验收项目及
工程的质量的达标情况。 工程完工后获得----- ----- 工程预验收 无疏漏
处理 客户最佳满意度

1、 确定工程开工日期 控制工长领料数开具领料卡 -----
----- 2、 确定工程实际造价 量

核对隐蔽工程完工1、 监督项目经理的工作情况 反馈相关部门 -----
工作态度 ----- 照片

1、 开具保修单

2、 客户填写反馈意见表 ----- 办理保修 ----- 工作态度 -----

- 3、 介绍保修流程

4、 刻录隐蔽工程照片

20

.....装饰公司西安分公司

岗位名称:维修队长

专用工具任务项目 工作内容 任务结果 任务完成标准 注意事项 意外处理 使用

1、 维修工地勘查

及时的处理客户2、出维修方案 1、 严格公司维修制度
报上级主管的报修获得客户----- 工作态度 部门处理 3、组织维修
维修后的满意度

21

.....装饰有限责任公司西安分公司

第三章 客服监察部各项工作制度

第一节 图纸审核奖惩制度

(一)在“图纸报价审核记录表”中，体现审核分数，如此分数低于80分，则对

该设计师给予“一次警告”处罚。

(二)客服监察部对修改后的图纸和报价重新审核，核实后如发现设计师未对图纸、

报价中存在的全部问题进行修改,则对设计师给予扣除0.5%的提成处罚;如

设计师对图纸报价中存在的问题不但不进行修改，而直接与客户签订了施工

合同的，则对设计师给予扣除1%的提成处罚并通报批评,同时设计师所属设

计分部经理承担相应责任，给予“一般过失单”处罚。如因此给后期施工造

成损失，则由设计师承担全部责任。

(三)在图纸报价审核的过程中，如某一个设计师连续3次出现严重错误(分数低于80分)，或连续3次出现非能力的严重错误，则将其给予通报批评，并给予扣除1%的提成的处罚。

(四)设计师在与客户确定签订施工合同时，应考虑图纸报价审核的时间。从

客服部收到图纸到审核完毕需要的时间是:正常情况下2天。

(五)如没有按照此流程对图纸和报价进行审核而直接签订了施工合同，则在施工

当中由此所引发的问题均由相关人员负责，并对此项目的设计师给予扣除

1%的提成处罚并通报批评,所属设计分部经理给与“严重过失”的处罚。

(六)每季度总经办和客服监察部评出2名图纸/报价模范，设计师该合同提

成提高0.5%,店面经理通报表扬一次,

22

.....装饰有限责任公司西安分公司

第二节 在施工程电话回访制度

一、

客服监察部客服专员要对每个在施工程做电话回访，有效回访至少4次。 二、 在施工程的电话回访程序:1、 开工回访，

2、 隐蔽工程回访， 3、 工程中期

回访， 4、 完工回访

三、

客服专员回访时要有礼貌，须使用规范用语，详细记录客户意见。

四、

对在电话回访中发现的问题，客服监察部要及时通报相关部门协调解决。 五、

客服专员每周要对电话回访情况分析、汇总，提交“周回访情况分析表”，于

每周二上报部门经理。

六、

相关部门如对电话回访记录有疑义，可由部门主管向客服监察部申请，经同意

后方可查阅电话回访记录。

23

.....装饰有限责任公司西安分公司

第三节 客户投诉处理制度

客服监察部统一负责协调、受理我公司新、老客户所有涉及我公司服务、质量范畴的投诉。凡涉及单一部门的投诉，由单一部门主管处理(或提请客服监察部协同处理);涉及多部门的投诉，由客服监察部协调处理。无论何种投诉，所涉及部门主管均为直接责任人。客服监察部享有公司总经理授予的涉及客户投诉问题的协调权和督办权。

1、

对待客户对某一问题的第一次投诉，客服监察部要立即登记备案，记录被投诉

人及投诉原因。

客服监察部应根据投诉情况，在3小时内将投诉问题转交相

关部门处理，相关部门应在48小时内，将问题解决结果或处理进展，通知客

服监察部备案及跟踪回访。

2、

对各部门自身不能及时、有效处理的问题，应及时通报客服监察部，由客服监

察部协助出面协调、解决。必要时客服监察部代表公司会同律师，通过仲裁委

员会或当地法院，解决与客户的纠纷。

3、

如客户对客服监察部提出投诉，可由总经理会同客服监察部经理接待、受理，

并限期解决。

4、

客户的投诉，客服监察部每位员工都有义务接待。接待时都要态度和蔼的耐心

倾听、认真记录，严禁心浮气燥、针锋相对。如客服监察部员工和各部门主管

处理客户投诉时，对客户有不礼貌和不理智及其他有损公司的形象的行为，视

情节严重程度给予相关责任人一般过失或严重过失处罚。

5、

对待客户对某一问题的第二次投诉(此问题已经历一个完整的处理流程)，客

服监察部要立即登记备案，并将问题以书面形式通知相关部门主管，客服监察

部要参与、监督问题的处理。经核查，对第一次处理投诉不力的部门和承办人，

要进行过失处罚。

6、

对较严重的投诉问题，客服监察部应及时通报总办，提请派出相关人员鉴定事

实，并出具书面意见，同时监督投诉问题的处理。

24

.....装饰有限责任公司西安分公司

7、

所有投诉经客服监察部核实后，按情节严重程度给予相关责任人一般过失或严

重过失处罚。

8、

对于客户的投诉，各部门应高度重视，树立“投诉无小事”的思想。经调查、

研究成立的投诉，相关部门及责任人应及时挽回影响，采取措施解决客户的问

题，并向客户道歉，同时按公司有关规定处理相关责任人。

经调查、研究不

成立的投诉，相关部门及责任人应认真、细致的对客户作好解释工作，避免误

会加深，杜绝简单、粗暴的工作方法，做到有理而让，并主动帮客户提出解决

办法。

9、

客服监察部要定期向公司总经理汇报近期投诉情况，以往投诉处理结果及投诉

情况分析。相关投诉情况要及时通报各部门，以促进公司各部门服务水平的提高。

高。

25

.....装饰有限责任公司西安分公司

第四节 预验收管理制度

一、制度目的及适用范围

1.1制度目的:经过为期近一个季度的适应和调整，预验收工作体系已基本形成，为了规范预验

收管理，明确预验收工程的质量验收标准及奖罚激励机制，特制定该预验收管理制度(试行)，

要求所有报竣工预验收的工程于本制度下发之日起必须严格按照此办法执行。 1.2使用范围:本制度适用于西安分公司所有工程的预验收。

二、负责部门

2.1制度由总经办负责制定、解释并下发;

2.2制度下发至财务、人力及工程部备案;

2.3执行部门及人员:总经办预验收人员、工程部项目经理及工长;

2.4监督审核部门及人员:总经理、总经办主任、工程部主管;

三、制度内容

3.1 申报预验收的工地处理流程及要求

3.1.1 自二〇一六年元月一日起完工工程，必须经过预验收程序，否则该工程款项不予结算。

3.1.2 所有工地必须待乙方(指公司，下同)所有服务项目完成后方才可报预验收，特殊情况，

如因客户自身原因导致乙方的施工项目不能按时完成，考虑因此造成延期等可能给工长带

来的影响，此类情况可向总经办说明原因后，先办理和客户的竣工手续，后报公司办理预

验收。

3.1.3 工程部须在每周三提交下周预验收工程名录;如报预验收后，需要更改所报验收时间，必

须提前24小时通知总经办预验收人员。

3.1.4 工长到财务结算工程款时，必须凭能证明已通过预验收的相关单据，否则财务不予以办理。

3.1.5 预验收设备需按照国家标准定期进行校对，所有工地必须按照预验收判定标准验收，验收

时必须采用预验收设备等，凡未使用预验收设备进行验收的一律视为未能通过预验收。

3.1.6 预验收时工长必须携带工程管理手册，以便核实增减项目内容及图纸报价的比对等，未携

带工程管理手册的严重过失处罚。

3.2 预验收管理制度

3.2.1施工总合格率大于等于85%为合格，大于等于90%为良好，大于等于95%为优秀;如分项

评定合格率低于85%则为不合格，该工程不能通过预验收(以整改单为准)；

3.2.2凡预验收未能通过的工程，预验收人员必须开具《限期整改通知单》，一式两份，总办预

验收人员及项目经理各持一份;总经办预验收人员将根据整改期限进行第二次验收，即复

26

.....装饰有限责任公司西安分公司

查。

3.2.3第一次预验收不通过的给予工长一般过失处理，同时工长必须根据预验收人员提出的整改

要求限期整改，项目经理负责监督实施，整改完后报总经办复查，进行第二次验收;

3.2.4第二次验收中，如发现未对预验收人员提出的问题进行了整改或者整改后仍不达标，不能通

过预验收的，则处工长严重过失单一张，项目经理一般过失处罚;

3.2.5第三次未整改或整改后仍不达标的，则该工地调换工长，并处以五百元罚款，同时停单三

个月，该工地项目经理处严重过失单一张;

3.2.6每月评出优秀工地进行奖励(原则上奖励名额为当月竣工工程数量的10%，最多为三名;

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/586102153021010142>