

“首问负责”工作制度

最先受理用户投诉、咨询的部门或人为首问负责人,负责处理、督促或协助相关部门解决用户提出的各项问题。

一、首问负责人应主动热情接待用户的投诉或咨询，语言要文明，服务要热情，问及问题，不论是否涉及本部门或本人均不得以任何理由拒绝。

二、首问负责人能够解答或办理事项应及时认真地给予解答或办理。对本部门或本人不能解决的事项，应向用户说明原因，做好解释工作，并填写《用户首问登记表》，记录用户联系方式，转交归属部门处理，并负责询问处理结果。

三、对问及事项应由其它部门办理时，首问负责人要热情地指明办公地点或联系方式，或主动引导介绍。

四、接到《用户首问登记表》的承办部门或人员，要在5个工作日内将事项处理结果反馈给首问责任人，同时回复用户，并将详细情况记录至《用户首问登记表》。

五、在用户投诉、咨询的事项比较复杂，首问责任人难以解决时，应报上级或公司领导协调解决。

六、在解答或回复用户投诉或咨询时，要弄清事实，掌握政策，妥善答复。

七、在处理用户投诉、咨询过程中，如发生拒绝，推诿，拖延现象，对首问负责人将按投诉考核有关规定进行处罚。

用户投诉受理处理流程

