**投诉处理制度**

第一章 总 则

第一条、为提高本公司服务质量和服务水平，规范受益对象投诉处理程序，形成有效的投诉管理机制，根据公司相关制度和规定，制定本制度。

第二条、对受益对象投诉的处理应以有关规章制度为依据，以实事求是、公平合理、处理及时为原则，最大限度地满足受益对象的正当要求，认真解决受益对象提出的问题，改进工作，优化服务，及时发现受益对象纠纷风险和不稳定因素，维护公司信誉和合法权益。

第二章 受益对象投诉

第三条、销售业务员为公司一般投诉事项的处理负责人。涉及违规行为和导致诉讼的投诉事件，由公司理事长负责处理。公司中心主任对投诉事件的最终处理负责。

第四条、公司如遇到受益对象上门投诉的情况，应当稳定受益对象情绪，耐心听取意见，做好投诉记录并立即报告督导中心。

第五条、受益对象所属的服务人员和服务公司应当按照公司有关部门和领导的要求，配合投诉事项的调查、反馈等工作。

第六条、在处理投诉过程中，如发现公司部门或人员存在违规行为或发现受益对象存在较大风险的，应当立即报告当地民政办进行调查。

第七条、每月将投诉记录情况提交督导中心。

第三章 处理原则

第八条、受益对象投诉时，投诉受理人应做到耐心听取、认真审阅，做到及时、专业、礼貌，体现良好的职业道德和服务意识。

第九条、受益对象投诉时，投诉受理人须注意方式方法，切忌态度粗暴生硬，切忌随意表态、许愿，对于受益对象的不合理要求，也要耐心解释和说服防止矛盾激化；对扬言采取过激行为的对象要落实专人负责看管，对可能被报复的人员和被破坏的目标，采取有效的防范措施；

第十条、投诉受理人须与受益对象在合法、合理、自愿的基础上积极协商，妥善解决，不得简单了事，力争把矛盾和问题在公司内部解决和消化。

第四章 基本处理程序

第十一条、投诉按方式可分为电话投诉、电子邮件投诉、上门投诉等。

第十二条、各类受益对象投诉的受理及处理的基本程序如下：

（一）受理：投诉受理人了解受益对象信息和事情经过，记录投诉内容，对受益对象进行必要和适当的解释及安抚。如受益对象对受理人的解释、回复表示满意，并表示不再就同一事件继续投诉，则将受益对象投诉处理文档整理归档，处理完毕；

（二）转发：对需要进一步核查或转办的投诉，投诉受理人在受理受益对象投诉后 1 小时内，转发给相关责任部门；

（三）处理：相关责任部门应在收到《受益对象投诉处理单》后的 24 小时内与受益对象进行联系，妥善处理受益对象投诉，特殊情况下应在 3 个工作日内处理完毕。对不能立即回复的投诉，应主动告知受益对象目前的处理进度；

（四）归档：确认《受益对象投诉处理单》各项内容已填写完整，对受益对象投诉信息进行整理归档，投诉相关的电子文档整理保存。

第五章 不同内容投诉的处理

第十三条、对于影响公司形象和声誉的重大投诉，受理人员应先上报总经理。

第十四条、对受益对象的信函投诉，要分清投诉信件和举、检信件。如举、检信件则应及时向理事长汇报。

第十五条、投诉按内容可区分为服务质量投诉（服务态度）、业务操作投诉、非公司责任投诉等。

第十六条、对因服务质量和服务态度而引起的投诉，经调查如确属员工服务态度或服务技能问题，当事人和中心主任应主动向受益对象道歉，取得受益对象谅解。

第十七条、对非公司责任的投诉，如因受益对象对有关规定不理解或因服务不当引起的投诉，受益对象的要求超出甚至违反公司规定及政策的，应向受益对象做耐心解释和说明，化解矛盾和排除不合理要求。