



许昌市天伦燃气有限公司

客户预约上门服务制度规定

客户预约上门服务制度规定

1 总则

1.1 目的

以用户为中心，网格为单位，需求为导向，以解决用户问题，满足用户服务需求为目的，提供预约上门服务。

1.2 适用范围

许昌市天伦燃气有限公司。

1.3 管理原则

1.3.1 专业性。依靠科学、标准的上门服务，为用户提供专业服务。

1.3.2 严谨性。诚实守信，不欺诈客户，守时守信，严禁私自对用户承诺，不私自降低或提高用户需缴纳的各项费用。

1.3.3 公正性。遵守公司绩效考核管理规定。

1.3.4 全局性。从大局出发，服从领导安排，工作谨慎，确保对用户的服务质量。

2 流程

2.1 用户预约流程。用户通过客服电话、公司网站、微信公众号等渠道预约下单，工单将自动转至各个业务负责人系统上。

2.2 负责人分发工单流程。各业务负责人接到系统上的工单购，根据每个员工的工作安排情况，合理分配工单。

2.3 员工接单流程。员工接到客户预约工单后，应及时与客户电话沟通联系，与用户约定上门服务时间及注意事项等，并在约定的时间内上门，完成服务。

3 附则

3.1 本制度由许昌市天伦燃气有限公司负责解释并修订。

3.2 本制度自下发之日起执行。

