

LOGAN

龙光集团

客户关系政策

集团非常注重客户的体验感受，对客户提出问题、建议有专门的部门进行处理

一般客户投诉的处理

- 1、客户关系部门是客户投诉处理的归口管理部门，主导对通过各种渠道收集到的客户投诉进行组织处理。
- 2、所有渠道接到的与产品及服务相关的一般投诉按照规定时限内录入信息及处理、反馈，判定责任部门，并在 30 分钟内及时通知相关责任部门解决处理。
- 3、相关部门负责人在接到投诉处理信息后，必须在规定的时间内协助客户关系部门对投诉原因进行分析及协助制定处理方案。
- 4、非工程质量类一般投诉，应在 3 个工作日内处理完成，包括问题落实，联系客户，方案确定，问题关闭及回访。
- 5、工程质量类投诉参照《保修服务管理办法》执行。
- 6、一般投诉处理方案：原则上客户关系部门应在客户投诉后 1 个工作日内组织责任部门制定处理方案，由客户关系部门负责人批准后即可

实施；若需现场勘察的投诉问题，应在客户投诉后1个工作日内确定勘察日期，并告知客户，一般投诉应在3日内关闭（因客户原因导致延长的除外）。

7、投诉关闭：指客户认可我司处理方案，并与我司达成一致的投诉，投诉关闭后客户关系部门在3个工作日内完成客户回访。

客户投诉赔付处理

1、客户关系部门是向客户赔付管理和执行的主责部门。客户关系部门应组织相关部门制定快捷的赔付处理流程，以确保涉及到补偿费用的客户能方便快捷地获取补偿费用，提升客户的感受。

2、赔付工作原则上应当与客户签订《谅解备忘录》或赔付协议等相关法律文件，赔付资料原件交公司档案室存档，客户关系部门留存复印件。同时注意：为规避法律风险，需要签订的书面文件须由业主本人签署。