**景德镇公共交通有限公司来电（函）管理规定**

**总则**

为提升景德镇公共交通有限公司服务质量，规范来电（函）处理流程，提高工作效率，特制定本规定。

**管理机构及职责**

来电（函）受理部门：由专门的客服部门或指定部门负责来电（函）的受理、登记、存档、上传、下达及回复等工作。

其他部门职责：各相关责任部门需配合受理部门，根据受理内容，在规定期限内提出处理意见，并落实处理措施，及时反馈处理结果。

**管理原则**

首问负责制：来电（函）的受理实行“首问负责制”，首位接听电话或接收函件的工作人员要认真对待，对不能及时解答的问题，应提供相关部门的联系方式，协助解决。

热情公正便民高效：受理及回复应遵循热情、公正、便民、高效的原则，为来电（函）人提供优质服务。

**受理范围**

服务咨询：包括公交线路、站点、票价、运营时间等信息的咨询。

投诉建议：对公交车辆、驾驶员服务质量、车内设施等方面的投诉和建议。

其他事项：如与公交业务相关的合作洽谈、媒体采访、政府部门转办事项等。

**来电处理流程**

接听与记录：接线员在铃响三声内接听电话，使用礼貌用语，热情耐心地了解来电人的需求和问题，并详细记录来电时间、来电人信息、来电内容等。

分类与转办：对来电内容进行分类，对于咨询类问题，能当场解答的当场解答；不能当场解答的，及时转至相关部门，并告知来电人回复时间。对于投诉建议类问题，填写《来电处理单》，转至责任部门处理。

调查与处理：责任部门在接到转办的来电后，及时进行调查核实，一般问题在3-5个工作日内提出处理意见并反馈至受理部门；重大问题应立即上报公司领导，同时采取措施妥善处理，并及时与来电人沟通解释。

回复与跟踪：受理部门根据责任部门的反馈意见，及时回复来电人，告知处理结果。并对来电处理情况进行跟踪，了解来电人对处理结果的满意度，如来电人不满意，应再次协调相关部门进行处理，直至来电人满意或问题得到妥善解决。

**来函处理流**

接收与登记：对收到的函件进行统一编号登记，记录来函日期、来函单位（个人）、函件主题、主要内容等信息。

呈批与转办：将来函呈交公司领导批阅，根据领导批示意见，转至相关责任部门办理，并明确办理期限和要求。

处理与回复：责任部门按照要求对来函事项进行调查处理，形成书面回复意见，经分管领导审核后，由受理部门向来函单位（个人）回复。回复内容应客观、准确、清晰，对来函提出的问题逐一进行答复。

存档与总结：将来函及处理过程中的相关材料进行整理存档，以备查阅。同时，定期对来函处理情况进行总结分析，总结经验教训，不断完善来函处理工作。

**监督与考核**

监督机制：建立来电（函）处理监督机制，公司领导、相关部门负责人可对来电（函）处理过程进行监督检查，确保处理流程规范、处理结果公正。

考核措施：将来电（函）处理工作纳入部门和员工的绩效考核体系，对处理及时、准确、满意度高的部门和个人进行表彰奖励；对处理不力、推诿扯皮、造成不良影响的部门和个人进行责任追究。