

客户服务管理程序

1.目的

提出客户服务内容和具体要求,规范服务工作,为客户提供优质服务,达到客户满意。

2.范围

适用于 CXLM 对客户服务过程的管理。

3.职责

3.1 市场部门负责客户服务活动,包括:

- a) 提供认证信息。签订合同、进行合同评审;
- b) 建立客户信息数据库并适时进行完善;
- c) 负责和顾客进行良好的沟通,了解顾客需求,识别并处置顾客的合理要求,对于顾客合理要求中需要其他部门支持的进行传递和协调。必要时将相关情况汇报管理者代表。

3.2 相关部门:配合市场部门开展相关工作。

4.工作程序

4.1 提供认证信息

4.1.1 市场部门通过各种渠道和方式,向有认证意向的组织提供认证公司最新版本的公开文件或有关认证的介绍材料、有关的认证服务信息。

4.1.2 当申请认证的范围具有某些特殊要求时,市场部门可向认证委托方提供必要的资料和信息,或做出必要的解释。

4.1.3 市场部门应向认证委托方提供《服务认证申请书》,由认证委托方填写,并按照《服务认证申请书》中的要求附上认证委托方的法律地位证明文件等相关资料,必要时,给予指导。

4.1.4 根据对认证申请的评审结果,如果受理,市场部门与委托方签订《服务认证合同》。

4.2 建立客户信息数据库并适时进行完善

4.2.1 信息内容可包括:合同编号、证书编号、企业名称、受理申请时间、审核时间、初审费用、监审费用、计划监审时间、实施时间、状态、企业省份、详细地址、邮编、联系人、联系电话、专业代码、认证范围等。要求定期对以上信息进行填充及变化情况进行修改,保证数据的准确性。

4.2.2 数据库设置要求: 栏目设置合理、内容格式及设置方便筛选与计算。便于第一时间查阅到客户信息, 及时进行解答及处理; 为对客户信息统计工作提供基础数据; 办理 相关手续等。

4.2.3 市场部门对审核部门现场带回的《受审核方服务有效性水平评价表》进行录入《CXLM 客服数据库》。《受审核方服务有效性水平评价表》作为企业分等分级评价的主要依据。其它渠道获得的信息, 作为评价的参考依据。

4.3 客户服务的策划

市场部门进行系统的客户服务的策划, 形成客户服务操作性文件, 按照策划要求开展相应的工作。

4.4 对客户要求的相关信息的收集

4.4.1 收集的内容

- a) 客户对我公司的意见和建议;
- b) 客户对审核过程中的理解与合理要求;
- c) 售后服务的相关要求;
- d) 企业的服务运行及变化信息等。

4.4.2 收集的方式

- a) 《认证客户满意度调查表》和反馈\评价表中所涉及的顾客要求和意见建议;
- b) 从公司申诉调查组获得的顾客投诉的相关信息;
- c) 对顾客进行电话沟通、走访及电子文档;
- d) 其它途径得到的反馈信息。

4.5 对客户要求的识别与处置

识别顾客所提出的要求, 将其分为三类:

- a) 不合理要求;
- b) 合理要求, 职能部门有权处置的;
- c) 合理要求, 职能部门无权处置的。

对于 a)类情况, 职能部门应在第一时间向顾客做出合理的解释, 在维护和顾客良好关系的前提下拒绝客户的不合理要求; 对于 b)类情况, 职能部门进行处置; 对 c)类情况, 职能部门及时上报上级领导。

4.6 意见和建议

市场部门接收到客户的意见或建议时, 应及时予以记录, 对于共性的问题, 特别是涉

及到认证服务流程改进的建议,要及时反馈给相关岗位或主管副总,在年终时对一年来的情况进行汇总,分析客户对认证服务现存的和潜在的需求,将分析结果报主管副总,制定相应措施,以便客户服务工作的持续改进。

4.7 客户满意度调查

4.7.1 按照客户服务周期要求,在第一个服务周期内下发《认证客户满意度调查表》。尽量以网络传真形式对全部企业下发。以电话、手动传真为辅助方式,尽量保证结果的客观有效性。每季度或必要时将收集到的信息进行汇总、统计,并对顾客满意度调查结果的分析形成文件。

4.7.2 市场部门季度分析结果及年度引起较严重后果的重大不满意或投诉事件对照评价准则进行计算,得出本年度客户满意度报送副总进行决策。

4.8 获证后服务

4.8.1 当获证组织对客户权利和义务、以及认证证书和标志的使用规定等不清楚时,市场部门有责任进行详细说明,要求详见《公开文件》。

4.8.2 市场部门收集获证组织增值服务需求,适当开展增值服务工作,如组织内审员培训、服务知识培训等。

4.9 沟通协调

市场部门负责与各地分公司、业务人员、受审核方的沟通、协调。

4.10 其它部门客户服务工作程序

4.10.1 其它相关部门应尽量提高工作效率,缩短流程时间,为客户提供高效、高质的认证服务。

4.10.2 证书上报人员应定期将获证客户名录报网管,及时更新网站获证客户信息。

4.10.3 各部门到与客户服务有关的信息应及时反馈给市场人员。

5.相关记录

5.1 CXLM/CX-16-01 《认证客户满意度调查表》

5.2 CXLM/CX-16-02 《受审核方服务有效性水平评价表》

5.3 CXLM/CX-16-03 《认证审核预通知/回执单》