

内外部投诉和申诉控制程序

HYBA-CX-17

1 目的

为规范保安服务活动中内外部申诉和投诉的处理，保障客户及相关方的权益，提高服务质量，依据 GB/T42765-2023《保安服务管理体系 要求及使用指南》的要求，特制定本管理控制程序。

2 范围

本程序适用于保安服务活动中客户、员工、合作伙伴等内外部相关方提出的申诉和投诉的管理。

3 职责与权限

客户服务热线管理人员：负责接收、登记、转交、跟进和回复内外部申诉和投诉，确保处理流程的顺畅进行。

相关部门：负责调查、分析、处理和反馈相关申诉和投诉，提出改进措施。

管理层：负责监督、检查和改进申诉和投诉管理控制程序，确保服务质量。

4 管理控制程序

4.1 申诉和投诉的接收

客户服务热线管理人员应设立专门的申诉和投诉渠道，如电话、电子邮件、信函等，确保客户及相关方能方便、快捷地提出申诉和投诉。

接收申诉和投诉时，应详细记录相关信息，包括申诉人/投诉人姓名、联系方式、申诉/投诉内容、时间等。

4.2 申诉和投诉的登记与分类

客户服务热线管理人员应对接收到的申诉和投诉进行登记，并按照类型、紧急程度等进行分类。

对于不同类型的申诉和投诉，应制定不同的处理流程和时限要求。

4.3 申诉和投诉的转交与调查

客户服务热线管理人员应将申诉和投诉及时转交给相关部门进行调查处理。

相关部门应根据申诉和投诉内容，开展调查工作，收集相关证据，分析原因，提出处理建议。

4.4 申诉和投诉的处理与反馈

相关部门应根据调查结果，制定相应的处理措施，并告知客户服务热线管理人员。

客户服务热线管理人员应将处理结果及时反馈给申诉人/投诉人，并征求其满意度。

4.5 申诉和投诉的跟踪与改进

对于未能即时解决的申诉和投诉，客户服务热线管理人员应进行跟踪，确保处理措施得到有效执行。

定期对申诉和投诉进行统计分析，识别服务质量问题，提出改进措施，不断完善保安服务管理体系。

4.6 申诉和投诉的记录与归档

对所有申诉和投诉的处理过程，应详细记录，并归档保存。

记录内容应包括申诉人/投诉人信息、申诉/投诉内容、调查过程、处理措施、处理结果、反馈意见等。

5 监督与检查

办公室管理层应定期对申诉和投诉管理控制程序的执行情况进行监督检查，确保各项要求得到有效落实。

对于发现的问题和不足之处，应及时进行整改和改进，提高申诉和投诉管理的水平和效果。

6 附则

本管理控制程序自发布之日起实施，由办公室、管理层负责解释和修订。

本管理控制程序未尽事宜，按照 GB/T42765-2023《保安服务管理体系 要求及使用指南》和相关法律法规执行。