

# 新县弘昌天然气有限公司文件

新弘然〔2021〕14号



## 客户回访制度

### 第一章 总则

第一条为进一步展现公司良好形象，完善市场发展部客户服务体系，提高服务质量，培养客户忠诚度，拓展客户市场，特制定本制度。

第二条市场发展部各工作人员严格遵守本制度的要求，确保客户回访工作取得实效。

### 第二章 客户回访方式

第一条从客户的类别来分，分为以下几类：

1、重要客户回访。针对VIP客户和有发展潜力以及对客户市场发展有一定影响力的客户。通过回访初步了解该类客户的需要和发展情况，收集市场发展相关资料。

2、一般性客户回访。针对普通申请用气的客户，通过回访收集客户的各类意见和建议。

3、突发性事件回访。针对极少数突发性事件的客户，追踪、回访事件的处理结果。

**第二条从回访类别来分，分为以下几类：**

1、电话回访。工作人员通过电话与客户进行直接的沟通，达到多方面信息收集的目的。

2、个别走访。对于部分重要客户（VIP客户）或后期有较大发展前景以及各类特殊客户可采取该种回访方式，为发展潜在客户奠定基础。

3、网络回访。充分利用网络资源，达到对部分客户方便、快捷、全面的回访。

4、问卷调查。开展客户问卷调查活动，收集客户多方面的信息。

5、召开客户座谈会。宣传公司相关政策，收集各类客户的建议或意见，稳定和拓展客户市场，为公司和客户之间的沟通建立平台。

**第三条从回访周期来分，可分为以下几类：**

1、定期回访。对客户具体项目的各个阶段进行回访。重要客户（VIP客户）的回访率要求达到90%。

2、不定期回访。对各类客户实行不定期抽查回访，抽查回访率要求达到受理客户的10%。

### **第三章客户回访内容**

**第一条工程款项。**跟踪客户分期付款的进展情况，报账公司资金安全。

**第二条工程进度。**向客户了解公司相关部分与客户配合的工程进展情况，主动做好工程实施过程中的协调、配合工作。

第三章客户满意度（是否存在投诉）。在客户回访过程中，客户满意度 95.5。如遇客户投诉情况，其客户投诉回访率为 100%，客户投诉处理及时率 100%，客户投诉回访处理满意度为 95%。

第四条客户情况及工程后期相关资料。通过对客户的回访进一步了解对方单位是否具有法人资格，是否有经营权、有否履约能力及其资信情况，防范投资风险；大力收集有关客户后期工程发展的相关资料，了解客户周边用气情况，发现潜在客户，拓展用气市场。

#### **第四章客户回访制度的管理**

第一条工作人员在回访过程中必须使用标准普通话和公司的文明规范用语。

第二条工作人员在回访中应仔细填制回访单，对于在回访中发现的问题及处理的结果要详细记录，存档备案。

第三条工作人员在回访中如遇客户投诉，应将客户投诉的相关信息及时登记并上报处理。

第四条客户回访过程中填制的回访单应由专人统一编号、分类保管。

#### **第五章附则**

本管理办法由新县弘昌天然气有限公司负责解释。