

新县弘昌天然气有限公司文件

新弘然〔2021〕17号



首问责任制

一、总则

1、含义：

首问责任制是指公司任何部门的任何员工，遇到客户向其提出服务请求时，不论该服务请求是否属于该员工的职责范围之内，该员工都应作为“首问责任人”承担对应的首问责任，积极热情地给予回复、处理、跟踪直至解决为止的责任机制。

2、目的：

为提升服务质量、提高工作效率，加强公司对业务环节的管理，为用户提供优质的服务，确保客户问题得到及时有效地解决，降低投诉率，提高用户满意度、体验度，特制定本制度。

二、实施范围

1、用户通过莅临公司（营业网点）或部门办公室面谈方式提出的诉求。

2、用户通过拨打公司热线、来函等形式提出的诉求。

3、用户通过市长热线 12345、官方网站、微博、微信公众号等网络形式提出的诉求。

4、公司员工外勤过程中遇到的客户诉求。

5、公司所有员工在实施对内对外服务时应遵守本制度。

三、首问责任人认定

首问责任人是客户第一个自然接触并向其提出服务请求的员工，认定规则如下：

1、当客户通过公司对外电话热线、市长热线 12345、官方网站、微博、微信公众号、客服窗口、部门办公室等服务渠道提交服务请求时，当班的人员。

2、当客户非常明确地向某员工(无论内外勤)提出服务请求时，则该员工为自然首问责任人。

四、职责范围

1、首问责任人需尽快了解用户诉求，若用户提出的服务请求属于首问责任人的职权范围，则该员工需立刻帮助用户解决问题，并给予答复。无法立刻解决的问题需向用户说明承诺解决时间并持续跟进问题解决直至用户满意。

2、若客户提出的服务请求，超出首问责任人职权范围，应及时将服务请求或诉求人移交到对应的部门或员工，并对诉求解决情况负责跟进完成责任。对应部门或员工有责任向首问责任人通报诉求处理情况。

3、当首问责任人无法独立解决客户问题，需要其它部门或人员给予支持时，首问责任人可以向对应人员提出服务请求，该人员需给予相应支持，并成为下一级责任人，以此

类推，逐级请求，直到问题解决用户满意。

五、基本要求

1、各岗位应明确自身首问责任范围，知晓业务相关部门工作职责。

2、各部门应根据自身职责设置专门的服务联络人，以方便服务请求的受理与处理。

3、员工应使用文明用语，忌用服务禁语，处处为服务对象着想，充分体现公司工作人员良好的品质、素养和乐于助人的精神风貌。

4、员工应积极、主动、热情受理客户服务请求，不得采取躲避、推脱、拒绝的方式影响客户服务请求的正常提交。要按照本制度“职责范围”要求，对属于自身权责范围之内的服务请求，应当即受理；能立即解决的问题，应当场解决并准确回复；对不清楚、掌握不准确的问题应及时与相关人员沟通并给客户准确答复。对超出自身权责范围的服务请求应及时移交对应业务部门。

5、首问责任人在为客户提供服务的过程中，应严格按照公司相关制度规定、规范、标准执行。

6、对于无法及时移交诉求的情况(主要针对外勤人员或不可离开工位人员遇到的当面诉求),应向部门其他人员提出帮助请求或向诉求人提供准确的诉求渠道信息。

7、公司员工不得推脱与自身业务及衍生业务相关的责任。因第三方原因衍生的问题，一般情况下应由业务相关的责任人协调第三方解决。特殊情况下，出于效率考虑，可

以在征求用户同意后，由客户直接与第三方联系。

8、首问责任人具有对下一级责任人进行督办、催办的责任与权力。若下一级责任人未按规定的时间给予响应或者处理，首问责任人部门有权向其上级部门、公司相关职能部门及时通报或者投诉。

六、责任划分及处罚规定

1、首问责任制度采取逐级问责制，首问责任人对客户承担首问责任，下一级责任人对首问责任人负有首问责任。

2、因首问责任人工作失职造成客户满意度受损，其主要责任由首问责任人承担。

3、因下一级责任人工作失职造成客户满意度受损，其主要责任由该一级责任人承担。

4、公司对违反首问责任制的员工将采取相应处罚措施，具体方式包括：通报批评、扣罚绩效、取消年度评先、记过、记大过、解雇、开除等。

5、员工违反首问责任，但没有造成严重后果时给予通报批评处罚。

6、员工违反首问责任制，引发客户投诉，给公司形象带来较大程度负面影响时，给予书面警告及现金处罚。

7、员工违反首问责任制并造成以下后果者，根据程度给予记过、记大过处罚。

①引起客户投诉并造成丢单或客户流失。

②严重影响客户正常工作。

③对客户带来较大的精神与经济损失。

④对公司造成严重负面影响或直接经济损失。

9、出现以下情形者，可以对责任人进行解雇**或者**开除的处罚。

①处于 2 次及以上记过处罚。

②严重损害公司形象，降低客户满意度。

③对公司造成巨大财产损失。

10、若以上条款相关处罚规定与《弘昌燃气集团员工奖惩条例》处罚规定不一致时，以《弘昌燃气集团员工奖惩条例为准》。

11、员工有下列情形之一者可从轻处罚或免除处罚：

①初犯且情节特别轻微的；

②主动向客户表达歉意，并及时采取了有效补救措施。

③主动向上级承认错误、并配合相关部门调查并及时改正。

④因他人失误直接导致的过错。

12、员工有下列情形之一者可从重处罚：

①多次违规。

②隐瞒真相、知情不报或者故意逃避责任者。

③因自己失误直接导致了其他人员的过错。

④对投诉人打击报复。

七、奖励措施

1、首位责任制扣罚的金额将用于用户服务质效表现优秀的员工、先进典型事项等奖励金额，不得用作它用。

2、经复核，首问责任人首问责任制落实到位，用户回

访满意度达标，提报当月绩效奖励流程。

3、年度综合考评前三名的员工列入年度评先优秀员工，工资在原薪资待遇基础提档。