

顧客客訴處理程序

2023.09.

第一節【通則】

- 第一條 為提高本公司顧客服務品質，確保相關責任釐清，增進回應效率、解決效能，特制定本規則。
- 第二條 本規則所稱顧客客訴處理程序，係指顧客以客服電話、郵件、官方網站表單與官方渠道等方式，提出顧客感受、電梯維修保養、新梯與汰改電梯三大類型問題之訴求。
- 第三條 顧客提起客訴後由市場行銷部作成客訴表單紀錄並釐清相關權責單位，按案件類型做派發，由相關人員回應問題原因、處理狀況與進度。

第二節【程序】

- 第四條 客訴種類歸納為三類型，茲就不同類型相應處理流程如下：
- 一、顧客感受：此一類型客訴由客服人員記錄，提交市場行銷部按類別派發相關單位回應。
 - 二、電梯維修保養：保養品值問題與保養服務問題，由客服人員紀錄顧客訴求並做成表單，派發該筆表單予維修保養負責人與工務處回覆問題原因與處處理狀況。
 - 三、新梯與汰改電梯：
 - (一) 合約問題由客服人員記錄顧客訴求，派發表單予該筆案件負責營業主管、業務部回覆問題原因與處理狀況。
 - (二) 出貨問題由客服人員記錄顧客訴求，派發表單予業務部、廠務部負責主管回覆問題原因與處處理狀況。
 - (三) 安裝問題由客服人員記錄顧客訴求，派發表單予該筆案件負責營業主管、工務處負責主管、品保部門負責主管回覆問題原因與處處理狀況。
 - 四、其他未盡事宜，由市場部就案件類別做派發。
- 第五條 客訴表單經客服單位派發，被派發者應於收到客訴表單後二日內提交回覆予市場部。
- 第六條 本規則與修正條文自公布日施行。

核准：

審核：

制定：