# 附件

**客户投诉处理表**

受理编号： 投诉类别：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 客户名称 |  | 投诉人 |  | 传真/电话 |  |
| 投诉事件记录：投诉人要求： |  |  |  | 记录人/日期： |
| 调查结果： |  |  |  | 调查人/日期： |
| 处理结果： |  |  |  | 处理人/日期： |
| 客户反馈 | 处理结果处理速度 | 满意□满意□ | 基本满意□基本满意□ | 不满意□不满意□ | 客户签字 |  |

注：1.一般情况营业主管电话告知客户投诉处理结果并征询反馈意见。如有必要将此表传真 至客户处，请客户填写反馈意见。

2.受理编号为客户来电日期，示例：20170502。

3.根据投诉内容的不同，投诉分为服务类、会员类、其它类三个类别。