# 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。