

服务督查工作管理规定

第一章 总 则

第一条 服务督查工作是为推动服务战略规划、年度计划、重要会议决议、领导重要指示及重大决策部署的贯彻落实而开展的指导、督促、检查等工作总称，是服务公司决策、强化服务标准化建设，推动服务工作有效开展、落实落地的重要手段。

第二条 为进一步加强服务管控能力，提升服务管理水平，强化组织协调，完善工作机制，实现科学决策，提高工作质量和效率，结合公司实际，制订本规定。

第三条 本规定适用于公司各部门及各分、子公司。

第二章 工作原则

第四条 坚持“抓好常规、突出重点”的原则，落实服务常规，加强精细化管理，构建良好服务体系。同时紧密围绕公司重点工作，集中力量抓好事关全局的重大决策、重要部署、重要事项的落实。

第五条 坚持分级负责的原则。公司客户服务部成立服务督导组，各区域分子公司设立督查相关部门，与公司客户服务部联动衔接，建立健全督查工作机制，以便充分履行职责，发挥责任主体作用。

第六条 坚持考核问责的原则。相关工作情况与目标绩效考核挂钩，同时对不执行公司决定、不按要求完成交办工作的公司各部门及分、子公司进行考核问责。

第三章 管理机构及工作职责

第七条 遵循战略性集团化管控模式，公司客户服务部设立服务督导组负责各分、子公司督查工作的归口管理；各分、子公司负责构建经营区域内服务督查工作体系，建立健全服务督查管理网络，并设立相关部门，与公司客户服务部联动对接，统筹落实开展经营区域内督查工作的计划、组织、协调、执行、总结等工作。

第八条 公司客户服务部主要职责：

1. 建立健全公司客户服务管理工作机制，规范并优化客户服务相关工作流程，建立健全公司服务管理体系，推动公司对外服务工作的整体发展；
2. 指导各分、子公司服务督查工作的开展，并组织开展分、子公司服务工作调研、指导、督查及考核；
3. 与市级及以上相关政府职能部门保持联系，传达服务工作要求；
4. 负责分、子公司服务督查工作的归口管理，对各分、子公司服务工作情况定期总结汇报，加强成果应用和交流；
5. 完成公司领导交办的其他服务督查工作。

第九条 分、子公司主要职责：

1. 按照公司客户服务部制定的行为标准与规范，确定客户服务流程实施细则，落实公司对外服务工作；
2. 落实服务管理要求，建立督查工作体系，制定经营区域内督查实施方案及计划，并认真组织实施，确保各项工作按规定完成；
3. 建立客户满意度调查体系，并做好结果运用；
4. 负责与区级相关政府职能部门保持联系，传达并落实服务工作要求；
5. 定期对经营区域内服务督查情况进行归纳分析，并向公司客户服务部报送工作情况；
6. 及时处理本区域内客户的投诉、信访事件等服务类信息，并按要求

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

及时反馈处理结果。对需协助处理的重大、典型服务诉求，及时与公司客户服务部沟通；

7. 接受公司客户服务部定期或不定期的服务指导及督查；
8. 按要求完成公司客户服务部交办的其他服务督查任务。

第四章 工作内容

第十条 服务督查主要内容：

（一）重要事项

1. 年度服务计划的阶段性目标；
2. 年度服务工作要点；
3. 重要会议中有关服务的决议和部署事项；
4. 公司领导批转、交办和布置的工作事项；
5. “双评议”、优化营商环境、文明创建等重要政府测评；
6. 其他需要督查的重要事项。

（二）上级函件

一般服务类函件按《客户服务诉求管理规定》进行办理，以下函件列入重点督查范畴：

1. 人大议题议案、阳光信访、“双评议”、市民热线批示件、企业直通车、全媒体监督平台等政府渠道的办件；
2. 集团公司、发改委、市燃发中心等其他上级部门的函件；
3. 其他需要重点督办的函件。

（三）日常工作

1. 公司服务类管理规章制度、行为守则的执行情况；
2. 对外服务承诺的履约情况；
3. 服务诉求处理情况；
4. 满意度调查情况；

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

5. 其他需要督查的日常工作。

第五章 工作要求

第十一条 公司客户服务部需定期至各分、子公司开展服务调研，视实际工作情况针对性地开展执行各项服务指导及督查。

第十二条 分、子公司以履行督查职能的对应部门为核心，建立班组级、部门级和公司级的三级督查机制，其中：

1、日常工作服务督查中，班组级、部门级的督查以自查形式开展，自查比例不得低于向客户提供服务次数的 3%；公司级督查以抽查形式开展，每月抽查次数不得少于区域用户数的 0.003%。

2、重要事项及重点上级函件的督查比例为 100%，且结果必须上报分、子公司负责人及公司客户服务部。

第六章 考核与评比

第十三条 公司及分、子公司要严格按“督必办、办必果”的要求，确保督查事项按时落实到位，取得实效。

第十四条 将服务督查指标纳入绩效考核，对督查事项办理不及时或不到位的公司部门及分、子公司，按签订的目标考核标准予以扣分。

第十五条 公司客户服务部每季度对各分、子公司督查工作进行分析、通报及排名，年终进行总结评比。

第十六条 公司部门及分、子公司需将违反公司相关规定的员工考核结果上报公司人力资源部，同时以报告形式抄送公司客户服务部。

第十七条 如因督查事项漏办或办理不当等情况给公司造成严重负面影响或重大损失的公司部门及分、子公司，经公司领导批准，由公司纪检监

* 只有受控印戳是红色的才是公司制度的受控版本，如果受控印戳不是红色，则是非受控的副本，只有受控的副本才会自动更新。

* 本制度是武汉市天然气有限公司的运营性文件。未经批准，任何对其全部或部分的复制都是被严格禁止的。

察室启动问责机制，并在年终服务基础管理考核中实行“一票否决”。

第七章 附 则

第十八条 本办法由公司客户服务部负责解释。

第十九条 本办法从文件下发之日起执行。