

# 淮北华润燃气有限公司文件

Huai China Resources Gas Co.,Ltd.Document

淮华燃通〔2022〕19号

## 关于调整淮北华润燃气有限公司 客户服务委员会的通知

各部室、分、子公司：

因公司人事变动和工作需要，根据华润燃气集团管理指引的有关规定，经研究决定，对客户服务委员会委员进行调整。具体调整如下：

主任：房江

副主任：王钟贤（兼协调员）、武子君、刘吉新、雷明桂、陈文文、甄冬迎、李传华、臧坤、李琰

牵头部门：内控部

联络员：娄飞翔

成员：郑敏、李向阳、张艳莉、吴祥坤、雷鸣刚、王泽兵、郜飞、杨鹤、杨满、胡震、崔刚、何恒根、李坤

### 一、组织架构

(见附件)

## 二、职责

### 1、公司客户服务委员会职责：

(一) 以集团服务战略为引导，合理配置资源，培养差异化的服务竞争优势；

(二) 组织制定服务战略规划，建立、实施和运行客户服务管理体系，协调指导客户服务管理工作；

(三) 定期召开公司客户服务委员会会议，监督指导公司各部门落实客户服务相关制度、规定；

(四) 审议公司有责投诉的处理意见。

### 2、客服前线部门职责：

公司各客户服务前线部门，应保障常规业务的开展，积极开展对标学习活动，努力提升客户服务管理能力，不断提升客户满意度，完善制度流程，及时宣传报道，做好管理创新、业务创新、技术创新、持续改进。

### 3、客服督查部门职责：

公司客户服务督察部门，通过发挥公司内部监督及外部反馈的功能，对公司的服务质量进行监督，包括服务承诺实施情况量化考核、客户投诉监督协调等工作，定期召开客户服务工作会议，为客户服务前线部门提供工作改进建议，共同提升公司整体客户服务水平。

### 4、客服支持部门职责：

（一）公司各客户服务支持部门应为前线部门提供优质客户服务，积极履行其后台支持职责，并配合服务督察部门进行客户服务事件的调查、分析及相关考核工作。

（二）公司各部门应积极落实各项规章制度，不断改进客户服务工作，包括决策、评估、裁定、检讨、回顾、改进等，以确保在公司服务战略引导下运行客户服务管理工作，确保客户服务的各项政策及规章制度符合现状、充足及有效。

特此通知。

