**热线服务管理规定**

1、热线员坚持24小时值班制度，超时接听、处理用户投诉、咨调，并做好值班记录，严禁脱岗、短尚、电话私用、有私商弊。

2、热线员在电话特声三次内接起电话，先数“做好”，主动报份：“供热服务热线”，用户服务应使用普通语、语言要简练、态度要和满、期心。接听电话投诉时应主动热情、语气温和。无论责任归于得方，都应积极、热情、认真进行处理。电送受理用户咨询时，应期心细致、政策、标准解释清楚，宫语简单销了。当用户要求与放策、法规以及本单位制度相律时，应购用户附心期样，不得与用户发生争め，对用户所提问题不推货、速富以数衍了事。能够现场予以解答的，同则心细数的做好解释工作；如不能立即答爱的，要确记录，并约期西复用户；需进行暂改的，要立阳售知值班或维修人员约定到达现场时网，并告知没诉人在现场等候。

3、对已知情况应立脚医复，如不能立脚答复也应先行受理，做好记录，然后调查情况并予举小时内普复用户。对于比较复杂的问额，不能处理的，应在半小时内内用户说明情况，然后立如用电话售知或转力题的形式，交相关部门处量，并限期在三日内处理完甲。对于特别量杂0的问题应告知责任部门与用户共商协商事出具体处理意见，必要时以书面形式商分管领导及主要领导请示。

4、及时政除投诉单报处理选展情况，进行留办，让用户理解，使予酒级解。

5、热线服务员应作好记录，将投诉人的姓名、地址、电话、投诉内容、处理情况和处理结果记录在热线记录薄上，交通对按照交接班制度投诉处理情况交代调慧，服点工作盟点交持，做到手续清、岗任明、上下的措通畅。

6、如避投诉常组织抢修，热线服务员应应期购值班员汇限，安持人员在半小时内到达事故现场，实施拾修。

7、如通用户提出开户申请，热线服务员应及时将市场开发电话及联系人等告知用户，或由热线员将用户联系方式留下，协调市场开发相关人员在半小时内与用户联系，为用户办理相关业务。同时热线服务员应积极热情地器西用户提出的相关开户业务。