**1．目的**

为了规范投诉处理工作，快速有效的处理客户诉求、避免事态扩大影响范围，引导舆论导向，化解客户诉求，提高全员应急能力，维护客户满意度和公司品牌形象。

1. **适用范围**

适用于万科金润华府物业服务中心

**3．组织指挥**

1. 总指挥：项目负责人
2. 副总指挥：管家专业经理
3. 现场指挥：安防秩序负责人

**4．方法与过程控制**

**4.1对合理的管理服务规定不满的诉求**

4.1.1礼貌招呼客户，先倾听客户诉说不满意的原因，找出客户违背管理服务规定的问题点，耐心向客户解释为什么需要按规定做，以及相关规定的合法性、合理性或法律法规依据，力争得到客户的认同。

4.1.2对不满意情绪较为严重的客户，需礼貌带离投诉现场，让客户的情绪稳定下来，再做解释和说明。若不能说服客户，也不能随意让步，可移交直属上级与客户作进一步沟通。

4.1.3对无理取闹的客户对其无理行为作好录音录像，以备取证之用。

**4.2对服务内容与方式改变后客户不满意引起的投诉**

4.2.1按服务中心统一解释口径向客户作好解释工作。

4.2.2客户仍不满意的，移交直属上级与客户作进一步沟通。

**4.3邻里关系不满的诉求**

4.3.1向客户了解详细情况，若是及时反映的，立即派员前往现场查看、了解第一手资料，必要时拍照并保存现场留下的物证；对投诉的客户提供必要的帮助；对被投诉的客户站在维护公共道德的角度上门与其沟通，引导客户遵守《业主公约》和政府相关法规，共同维护社区文明。

4.3.2对造成伤人事故和财产损失的及时报告部门经理并向派出所报案，作好现场保护与救援工作。

**5、现场处置应对措施**

5.1 项目负责人制定统一说辞，并进行逐一培训，对态度激烈的业主，由管家专业经理与其进行沟通。

5.2对有意性的组织者进行重点关注，并制定合理解决措施。

5.3加强对要害部位的防范。

5.4业主发生过激行为时，我方工作人员不能阻档或以口舌还击，不能有肢体接触，不能与对方发生抓扯。

5.5各门岗人员及管家高度关注对媒体的识别，注意暗访人员（夹公文包，拿衣服反复询问多种问题者）。

5.6万一发生过激行为，内部由指定人员负责在网上化名进行舆论引导。

5.7由值班经理负责组织安排对外的报警或对外联络事宜，其他人员一律不得擅自对外发布任何信息。

5.8对于打砸现场人员由现场秩序岗负责控制其行动范围，防止其逃逸小区，直至公安人员到场。

5.9现场巡逻安全员应注意对行人及车辆的通行引导和保护。

5.10出入口岗员工加强外来人员及车辆盘查，言行大方得体，严格执行BI，履行岗位职责，统一说辞： “不好意思，我对此事不清楚，我们安排有专人负责媒体接待”。同时，立即报告各岗位和管家专业经理。

**6、原则**

法律是我们应对维权的底线和原则，坚持以客户为中心以解决事情，降低双方损失为目的，最终赢得相互谅解是处理群诉基础。

**7、群诉处理组织架构**

明确的组织架构是应对维权的工作基础，在群诉爆发预警前期，明确的责任分工和快速的信息传达是开展工作的首要条件。

**7.1、第一级组织架构**

分公司总经理与项目合伙人、公司法务组成的事项决议组，明确需求，快速下达决策意见，杜绝单独汇报，单独决策，单独行动，这样会导致群诉在变化中的不可控以及知识获取面不健全，容易导致错误判断和决策；

**7.2、第二级组织架构**

由项目负责人、信息岗组成，执行决策意见，并保持与客户沟通，将无法处理意见传递给决议组，信息岗及时将信息及时传递给各岗位，防止一切事件带来的负面影响；

**8、分工配合**

8.1、群诉客户接待人：项目合伙人或驻场经理

职责：在一定时期接待到访业主，传达公司决策，其言语信服度，工作底气以及临危不乱的气势是需要公司层面的授权与支持，更不能再未经决策层同意的情况下跨级接待业主，会导致一线接待人威信丧失，失去职责效果，群诉越演越烈，胃口难以填补。最终双方无人受益。

8.2、品牌

职责：深入排查本地媒体信息，建立联系，传达意见和事实情况，避免媒体接收片面信息，导致恶性反应，全权把控媒体资源的信息获取量和真实度。

8.3、政府对接人：项目负责人、成都第四分公司负责人

职责：项目负责人为第一对接人，主要项目负责人因为对发生在项目的群诉及项目实际情况有着充分的了解和权责，能够准确传达公司信息，在一定程度上能够给予政府相关部门最大的响应和支持。对以下政府机构就需要有效的沟通机制：当地房管局、住建局、规划局（自然局）、执法局、公安局、社区街道、区政府、市政府、质监站、消防局、环保局、物业办、交警部门等，以及与地产产业息息相关的供电局、通信公司、质检验收第三方机构、供水公司等等。

8.4、法务对接人：公司法务

职责：快速理清法律红线是确保公司不做出格事情的关键，也是高管做出应对决策的根本底线输出部门。需要在最短的时间内做出最符合法律要求的意见决策。