

招商局公路网络科技控股股份有限公司

客户满意度调查管理办法

第一章 总 则

第一条 目的

为建立健全招商局公路网络科技控股股份有限公司（以下简称“招商公路”或“公司”）客户管理服务体系，改进客户服务质量，提升服务效率，锤炼服务能力，优化服务水平，特订立《客户满意度调查管理办法》（以下简称“本办法”或“办法”）。

第二条 适用范围

本办法适用于招商公路总部及所属的全资公司、控股公司、拥有管理权的公司和受托管理公司（以下统称“各管控单位”）。

第三条 名词定义

- 1、“总部”：指招商公路总部；
- 2、“全资公司”：指公司投资运营的全资实体子公司；
- 3、“控股公司”：指股权比例超过50%的实体子公司；
- 4、“参股公司”：指股权比例未超过50%的实体子公司；
- 5、“代管公司”：指授权管理的经营实体，对经营结果负责；
- 6、“责任主管单位”：代指总部ESG工作负责部门；
- 7、“责任主体单位”：代指各管控单位。

第二章 工作职责分工

第四条 工作职责分工

总部ESG工作负责部门是招商公路客户服务满意度调查的总体协调管理部门，企业管理部、战略发展部配合ESG工作负责部门做好客户服务满意度调查工作；各管控单位负责具体实施，是客户服务满意度调查的责任主体单位。

第五条 责任主管单位工作职责

（一）制订、完善招商公路客户满意度调查管理办法、规定及流程；协助招商公路服务质量管理体系的建设和维护，负责招商公路各管控单位的服务质量监督与考评。

（二）负责招商公路客户满意度综合评价管理，负责牵头组织招商公路年度客户满意度调查；负责汇总整理客户合理化建议和诉求，协调责任单位落实整改。

（三）在业务上指导、监督各管控单位开展客户满意度调查工作，并对其工作质量进行考评。

（四）负责监督协调各管控单位对重要客户投诉的调查处理，跟踪落实整改情况。

（五）负责协调监督各管控单位对客服窗口，如公众号、人工坐席、投诉意见反馈处理中心的设立，畅通与客户的沟通渠道，完善客户满意度调查服务网络的建设工作。

（六）组织发布招商公路客户满意度调查工作情况通报或简报。

第六条 责任主体单位工作职责

（一）负责制定、完善本单位客户满意度调查管理办法、规定及流程。

（二）负责设立本单位客户服务窗口网络，及时更新本单位公众号、人工坐席和投诉意见反馈等信息。负责向企业管理部、战略发展部、客户提供本单位相关服务产品、服务标准、服务政策、商务费收等推广宣传或公开公示性服务信息，并及时更新。

（三）按照责任主管单位要求，每年不少于一次完成客户满意度调查，并对满意度调查结果进行汇总分析，针对客户满意度较低的部分采取相应改善行动，以提高客户服务水平，同时各管控单位的客户满意度调查结果需报送总部企业管理联系人。

（四）负责处理客户业务咨询与投诉。

第三章 客户满意度调查

第七条 客户满意度调查实施

ESG工作负责部门负责制定年度客户满意度调查方案，企业管理部、战略发展部协助ESG工作负责部门组织各管控单位开展客户满意度调查，对各管控单位提交的客户满意度调查完成随机复核后，形成招商公路客户满意度调查报告提交总部管理层。各管控单位负责实施客户满意度调查工作，汇总形成报告（含参与调查客户信息），及时上报企业管理部或战略发展部；通过客户满意度调查采集到的客户合理化建议、重要客户投诉及解决方案也一并形成报告上报总部。各管控单位在开展客户满意度调查工作时，必须严格遵照招商公路的相关规定，

积极维护公司利益和品牌形象，尊重并保护客户信息隐私，文明服务，规范服务。凡涉及公司保密信息、商业机密或可能损害公司利益的，公司各级人员应拒绝提供服务。

第四章 客户满意度评价

第八条 客户满意度评价

总部ESG工作负责部门把年度客户满意度调查结果作为对各单位进行综合评价的组成部分之一，评价结果将作为招商公路组织绩效考评的参考依据。

第五章 客户满意度调查指标

客户满意度调查分四个维度进行客户评价，服务指标分别是服务质量、服务效率、服务能力及服务态度。各管控单位调查实施时原则上参照前述四个维度进行，具体明细可参照建议明细，或结合本单位实际情况进行细化调整，但需全方位反映本单位的客户服务体系。客户满意度调查实行百分制，四个维度原则上各占25%权重。客户满意度调查评价等级和分值范围参考如下：

评价等级	十分满意	满意	较满意	一般	不满意
分值范围	96-100	91-95	86-90	81-85	≤80

各高速公路公司客户满意度调查按照各管控单位业务板块划分

为服务区、收费站、路段养护、运行监控及清障救援考核。服务区、收费站、路段养护、运行监控及清障救援考核服务满意度调查表详见附件表（一）至（五）。不涉及服务区、收费站、路段养护、运行监控及清障救援板块的主控单位根据自身经营范围的实际情况，按上述四个维度原则拟定客户满意度调查表，经总部ESG工作负责部门审定后实施。

创新公司客户满意度调查按照各管控单位业务划分为智慧交通、绿色能源、ETC，考核服务满意度调查表详见附件表（六）至（八）。

第六章 附 则

第九条 生效与实施

各管控单位在本办法基础上，结合本单位实际情况，细化本单位客户服务满意度调查项目、子项目及其权重，并向企业管理部、战略发展部报备。如有与本办法相冲突的内容需报公司企业管理部、战略发展部审批。

本办法自印发之日起生效，由招商公路ESG工作负责部门负责解释。

附件表（一）服务区：司乘人员

服务指标	建议明细	具体明细及分数定义	不满意说明
------	------	-----------	-------

服务质量	加油服务 导向服务 餐饮服务 休息住宿服务 购物服务	各管控单位自 定义	客户提供
服务效率		各管控单位自 定义	客户提供
服务能力	设施设备 应急处理 安全安保	各管控单位自 定义	客户提供
服务态度	坐席咨询 投诉响应	各管控单位自 定义	客户提供
服务提升建议	客户提供并由各管控单位记录、跟踪落实		

附件表（二）收费站：司乘人员

服务指标	建议明细	具体明细及分 数定义	不满意说明
服务质量	收费服务	各管控单位自 定义	客户提供
服务效率		各管控单位自 定义	客户提供
服务能力	应急处理	各管控单位自	客户提供

		定义	
服务态度	坐席咨询 投诉响应	各管控单位自 定义	客户提供
服务提升建议	客户提供并由各管控单位记录、跟踪落实		

附件表（三）路段养护：司乘人员

服务指标	建议明细	具体明细及分 数定义	不满意说明
服务质量	导向服务	各管控单位自 定义	客户提供
服务效率		各管控单位自 定义	客户提供
服务能力	设施设备 应急处理 安全标识	各管控单位自 定义	客户提供
服务态度	坐席咨询 投诉响应	各管控单位自 定义	客户提供
服务提升建议	客户提供并由各管控单位记录、跟踪落实		

附件表（四）运行监控：司乘人员

服务指标	建议明细	具体明细及分 数定义	不满意说明
服务质量	导向服务	各管控单位自	客户提供

		定义	
服务效率		各管控单位自 定义	客户提供
服务能力	设施设备 应急处理 安全标识	各管控单位自 定义	客户提供
服务态度	坐席咨询 投诉响应	各管控单位自 定义	客户提供
服务提升建议	客户提供并由各管控单位记录、跟踪落实		

附件表（五）清障救援考核：司乘人员

服务指标	建议明细	具体明细及分 数定义	不满意说明
服务质量	救援服务 清障服务	各管控单位自 定义	客户提供
服务效率	救援响应时间 救援抵达时间 清障时间	各管控单位自 定义	客户提供
服务能力	设施设备 应急处理 安全标识	各管控单位自 定义	客户提供
服务态度	坐席咨询	各管控单位自	客户提供

	投诉响应	定义	
服务提升建议	客户提供并由各管控单位记录、跟踪落实		

附件表（六）智慧交通：道路业主

服务指标	建议明细	具体明细及分数定义	不满意说明
服务质量	系统开发服务 系统咨询服务 系统运维服务 系统集成服务	各管控单位 自定义	客户提供
服务效率	开发完成时间 咨询响应时间 运维响应时间 建设完工时间	各管控单位 自定义	客户提供
服务能力	功能完善度 系统可靠性 系统易用性 咨询、培训专业性 安全防护	各管控单位 自定义	客户提供
服务态度	服务沟通 投诉响应	各管控单位 自定义	客户提供

服务提升建议	客户提供并由各管控单位记录、跟踪落实
--------	--------------------

附件表（七）绿色能源：用电客户

服务指标	建议明细	具体明细及 分数定义	不满意说明
服务质量	供电服务	各管控单位 自定义	客户提供
服务效率		各管控单位 自定义	客户提供
服务能力	设施设备 应急处理 安全安保	各管控单位 自定义	客户提供
服务态度	服务沟通 反馈响应	各管控单位 自定义	客户提供
服务提升建议	客户提供并由各管控单位记录、跟踪落实		

附件表（八）ETC：ETC用户

服务指标	建议明细	具体明细及 分数定义	不满意说明
服务质量	ETC 服务	各管控单位 自定义	客户提供

服务效率		各管控单位 自定义	客户提供
服务能力	设施设备 应急处理	各管控单位 自定义	客户提供
服务态度	服务沟通 投诉响应	各管控单位 自定义	客户提供
服务提升建议	客户提供并由各管控单位记录、跟踪落实		