

服务承诺方案

一、方案目的

为确保服务质量，提升客户满意度，明确服务标准与责任，特制定本服务承诺方案。该方案旨在通过规范服务流程、明确服务标准、强化责任意识，为客户提供高效、优质的服务体验。

二、服务承诺内容

1.服务响应时间

(1) 客户咨询：收到客户咨询后，1小时内给予初步回复，24小时内提供详细解决方案。

(2) 问题处理：针对客户反馈的问题，2小时内响应，48小时内完成处理（特殊情况除外）。

(3) 紧急情况：提供7×24小时紧急服务热线，确保紧急问题30分钟内响应。

2.服务质量标准

(1) 服务人员需经过专业培训，具备相关资质，确保服务专业性。

(2) 服务过程中，使用标准化流程，确保服务一致性。

(3) 定期对服务质量进行内部评估与客户反馈收集，持续优化服务流程。

3.服务态度

(1) 服务人员需保持礼貌、耐心、热情，尊重客户需求。

(2) 对客户提出的问题或意见，需认真倾听并及时反馈。

4.服务透明度

(1) 提供清晰的服务流程说明，确保客户了解服务内容与进度。

(2) 定期向客户汇报服务进展，确保信息透明。

5.客户隐私保护

(1) 严格遵守客户隐私保护政策，确保客户信息不被泄露或滥用。

(2) 未经客户同意，不得将客户信息用于其他用途。

三、服务承诺执行与监督

1. 执行机制

(1) 设立专门的服务团队，负责服务承诺的具体实施。

(2) 制定详细的服务流程与操作规范，确保服务承诺落地。

2. 监督机制

(1) 设立客户服务监督热线，接受客户投诉与建议。

(2) 定期开展客户满意度调查，收集客户反馈并改进服务。

(3) 对未履行服务承诺的情况，追究相关责任人责任。

3. 奖惩机制

(1) 对表现优秀的服务人员给予奖励，激励团队提升服务质量。

(2) 对未达到服务标准的团队或个人，进行培训或处罚。

供应商名称（公章）：杭州虞衡资产评估事务所（有限合伙）

日期：2025年3月17日

