

攀大资产经营公司文件

校园物业服务投诉事件处理方案(试行)

为规范校园物业服务投诉事件的处理程序,使投诉事件能够得到及时公正合理的解决,将以“自律攀大人”文化品牌打造为抓手的“立德树人过程一流落实机制”落到实处,特制订本方案。

一、适用范围

本方案适用于因校园物业服务工作产生的所有投诉事件。

二、管理部门

资产经营公司品质部为投诉管理部门,对投诉事件具有调查、取证、作出判定和处罚的权利。

三、处理程序

1. 资产公司各部门收到关于校园物业服务方面的投诉后,第一时间将投诉信息统一反馈至品质部,由品质部归口管理。
2. 品质部收到投诉信息后,第一时间向投诉人员或部门取得联系,稳定投诉方情绪,充分体现学校和公司的高度重视,并立即着手开展调查取证工作,24小时内拿出调查报告。
3. 调查报告经领导审核通过后,及时对投诉事件作出回复,并与投诉方联系,将结果进行反馈,并根据满意度情况,必要时进

行重新调查和回复。

三、处理办法

1. 对工作人员的投诉处理。经调查取证证实确因具体工作人员服务态度恶劣，被投诉到市级及以上投诉平台，对学校声誉造成严重不良影响的，视其劳动关系情况，由后勤管理处或资产经营公司即刻开除该名员工。情节较轻的，按照《校园物业服务人员劳动纪律考核管理办法》，由资产经营公司品质部进行约谈，并作出书面警告处理。同一工作人员因服务态度原因一年内被投诉两次，予以开除。

2. 对服务工作的投诉处理。经调查取证证实服务工作确实有不到位的地方，品质部可责令相关部门负责人及时整改，完善部门管理办法、落实管理责任，提高服务质量。

3. 公司要长期加强服务及工作人员服务育人方面的引导和教育，提高服务水平及能力。服务及工作人员在日常工作中要树立良好的自身现象，做到有理有节，收集、形成第一手工作资料，维护自身权益。

四、本办法自资产经营公司总经理办公会讨论通过后执行。

资产经营公司

2022年5月11日