



**CICV 国汽智联**  
国家智能网联汽车创新中心

编号：CICV-IAM-2020-CA-003

# 用户投诉处理手册

版本 V2.0

**国汽(北京)智能网联汽车研究院有限公司**  
China Intelligent and Connected Vehicles (Beijing) Research Institute Co.,Ltd

文档信息

| 基本信息       |                                                        |           |      |                     |     |
|------------|--------------------------------------------------------|-----------|------|---------------------|-----|
| 文档名称       | 用户投诉处理手册                                               |           | 保密级别 | 内部                  |     |
| 文档编号       | CICV-IAM-2020-CA-003                                   |           | 牵头部门 | 国汽（北京）智能网联汽车研究院有限公司 |     |
| 发布范围       | 国汽（北京）智能网联汽车研究院有限公司电子认证所有部门                            |           |      |                     |     |
| 适用范围       | 国汽（北京）智能网联汽车研究院有限公司电子认证业务活动、信息和信息系统，所有部门、全体员工以及第三方员工等。 |           |      |                     |     |
| 版本修订       |                                                        |           |      |                     |     |
| 生效日期       | 版本号                                                    | 版本说明      | 制作   | 复审                  | 批准  |
| 2020-12-10 | 1.0                                                    | 初版发行      | 林立森  | 刘建行                 | 辛克铎 |
| 2021-06-04 | 1.1                                                    | 全面修订      | 林立森  | 刘建行                 | 罗承刚 |
| 2026-7-31  | 2.0                                                    | 补充投诉的具体方式 | 王睿   | 张相雨                 | 辛克铎 |
|            |                                                        |           |      |                     |     |

注：文档基本信息记录本文档提交时的当前有效的基本控制信息，当前版本文档有效期将在新版本文档生效时自动结束。文档版本小于1.0时，表示该版本文档为草案，仅可作为参照资料之目的。

目 录

第一章 总则 ..... 1

第二章 各方职责 ..... 1

第三章 客户投诉方式与类别 ..... 1

第四章 投诉受理 ..... 2

第五章 投诉处理期限 ..... 3

第六章 投诉事件责任认定及处罚 ..... 3

第七章 投诉记录与报告 ..... 3

第八章 附则 ..... 4

## 第一章 总则

### 第一条 目的

为规范电子认证服务过程中有关客户投诉处理的工作流程，及时、公正、合理地解决客户投诉事件，特制订本规范。

### 第二条 适用范围

本规范适用于开展电子认证服务过程中，涉及处理用户投诉的相关部门，主要包括：安全管理部、运营管理部、客户服务部。

## 第二章 各方职责

### 第三条 客户服务部

作为公司电子认证服务投诉的统一受理部门，负责客户投诉事件的受理、调查、协调、解决和回访等工作，提高客户对投诉事件的处理满意度。

### 第四条 运营管理部、安全管理部

安全管理部、运营管理部等部门负责协助客户服务部，解决投诉事件。

## 第三章 客户投诉方式与类别

### 第五条 客户投诉方式

客户投诉方式包括：热线服务投诉和邮件投诉。相关投诉方式会在公司官网、用户协议等渠道进行公布。

投诉处理部门地址：北京市北京经济技术开发区融兴北三街39号国家智能网联汽车创新中心。

投诉联系电话：010-57705900。

电子邮箱地址：[cps@china-icv.cn](mailto:cps@china-icv.cn)。

内部监督部门：安全管理部。

## 第六条 客户投诉分类

按投诉的判定性质分类，分为有效投诉和无效投诉。

（一）有效投诉：投诉事件是由我方（国汽（北京）智能网联汽车研究院有限公司及合作伙伴）引起，事实上应被认定为我方责任的。

（二）无效投诉：非有效投诉的其他客户投诉。

## 第七条 客户投诉分级

根据有效投诉事件的影响范围和程度，分为严重投诉事件和一般投诉事件。

（一）严重投诉事件：因工作失误、服务态度或产品质量等问题，对公司经济或信誉、口碑等造成重大影响，或对用户造成经济损失的投诉事件。

（二）一般投诉事件：因服务人员业务水平、服务支持响应慢等问题，且能够及时、妥善处理，未导致投诉事件进一步升级或扩大，处理结果得到用户认可。

# 第四章 投诉受理

## 第八条 投诉事件受理

（一）客户服务部接收到热线或投诉邮箱的有关投诉，应首先判断是否为有效投诉。确认投诉后应及时了解客户投诉的投诉对象情况、投诉原因和投诉内容等，填写《客户投诉登记表》，并及时对客户进行安抚和问题解答。

（二）公司其他部门接收到对于证书服务的投诉事件，应第一时间移交给客户服务部处理。

（三）客户服务部确认为投诉事件后，应立即妥善处理客户投诉事件，安排专人进行调查，查明出现客户投诉的具体原因和具体责任人，并及时给客户做出合理回复。对不能及时回复、处理的投诉，需主动告知客户处理计划和进度。

（四）在投诉事件调查过程中需要公司其他部门协助时，将以邮件方式转发给协助部门，协助部门需将调查结果反馈客户服务部，客户服务部负责跟踪进度，统一回复投诉客户直到问题解决。

（六）若客户是咨询、建议、无实际投诉事由，由客户服务部负责对客户进行

安抚、问题解答与解决。

（七）客户服务部根据投诉处理情况，适时安排服务人员投诉客户进行回访。

## 第五章 投诉处理期限

### 第九条 投诉处理期限

（一）投诉处理期限为 2 个工作日内（不含接到投诉当日）。

（二）若因情况复杂在规定时间内不能完成，客户服务部应在向客户说明原因，适当延长处理时限。

## 第六章 投诉事件责任认定及处罚

### 第十条 责任认定

（一）对于单方责任人的投诉事件，由责任人主管领导组织进行责任认定，需要在《客户投诉处理报告》里填写责任人及相关责任说明。

（二）对于多方责任人的投诉事件，需要由多方的主管领导分别进行责任认定，针对存在异议的由客户服务部组织多方责任部门协商讨论进行责任认定。

### 第十一条 处罚

投诉处罚按照不良事故处理。投诉处理完毕，客户服务部负责将《客户投诉处理报告》提交给公司领导，由公司领导对投诉的处理进行审批，审批通过后，由部门负责人对责任人进行处罚。

## 第七章 投诉记录与报告

**第十二条** 客户服务部为所有客户投诉事件建立投诉档案。

**第十三条** 每份投诉事件档案须包括：客户投诉登记表、客户投诉处理报告、客户投诉调查结果确认单、调查过程中获取的证据材料。

**第十四条** 每半年客户服务部进行一次对客户投诉受理和处理情况的汇总分析，出具投诉分析报告，做为服务工作改进的依据。

## 第八章 附则

**第十五条** 本规范由国汽（北京）智能网联汽车研究院有限公司负责解释。

**第十六条** 本规范自发布之日起施行。

## 附件 1：客户投诉登记表

| 客户投诉登记表    |                                                                                          |      |  |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| 投诉客户名称：    |                                                                                          | 投诉人： |  |
| 投诉编号       |                                                                                          | 投诉日期 |  |
| 投诉方式       | <input type="checkbox"/> 热线 <input type="checkbox"/> 邮件 <input type="checkbox"/> 其他_____ |      |  |
| 投诉事由：      |                                                                                          |      |  |
| 客户希望（或要求）： |                                                                                          |      |  |
| 责任部门       |                                                                                          |      |  |

受理人：

审核人：



附件 2：客户投诉处理报告

|                                                                                                                                     |                                                                                          |       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|
| 客户投诉处理报告书                                                                                                                           |                                                                                          |       |  |
| 报告人：                                                                                                                                |                                                                                          | 投诉编号： |  |
| 投诉事件说明：                                                                                                                             |                                                                                          |       |  |
| 客户名称：                                                                                                                               |                                                                                          | 项目名称： |  |
| 投诉方式：                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 热线 <input type="checkbox"/> 邮件 <input type="checkbox"/> 其他_____ |       |  |
| 投诉受理起止时间：                                                                                                                           |                                                                                          |       |  |
| 投诉内容：                                                                                                                               |                                                                                          |       |  |
| 调查情况：                                                                                                                               |                                                                                          |       |  |
| 调查结果：                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 一般投诉 <input type="checkbox"/> 严重投诉                              |       |  |
| 相关责任人及处理：                                                                                                                           |                                                                                          |       |  |
| <div>责任人：                    相关责任说明：                    处罚：</div> <div>责任人：                    相关责任说明：                    处罚：</div> |                                                                                          |       |  |