

服务热线管理办法

第一条 为规范管理活动，提高管理效率，提升服务水平，制定本办法。

第二条 后勤服务集团设置热线电话 88719168，向全校公布，接受师生的电话报修、投诉、咨询和意见建议等。

第三条 后勤服务热线值班时间：周一至周五 08:00-21:30，周六、周日上午 09:00-12:00，下午 15:00-18:00。

第四条 后勤服务热线员工要规范用语，文明礼貌。

第五条 日常电话报修处理流程：服务热线要做好记录，通知维修责任部门和员工，责任维修员工处理报修情况要及时反馈服务热线。服务热线要对报修师生进行电话回访。

第六条 日常电话投诉处理流程：服务热线要做好记录，通知集团责任部门和员工，责任部门处理投诉的情况要电话反馈服务热线。服务热线要电话跟踪投诉处理情况。

第七条 节假日期间，中心、部门值班人员必须保持通讯畅通。中心、部门和员工要听从后勤服务热线的通知、调度和指挥。

第八条 后勤服务热线要整理汇总分析热线信息，提出管理服务改进建议。

第九条 本办法由物业中心负责解释。

第十条 本办法自发布之日起施行。