

立巢航空博物馆游客投诉与建议、咨询机制

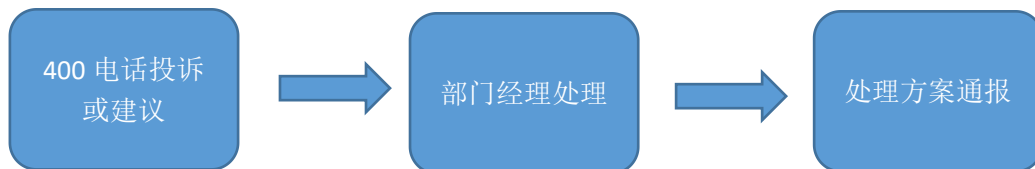
目的：提高服务水平，树立品牌形象。

投诉处理原则：

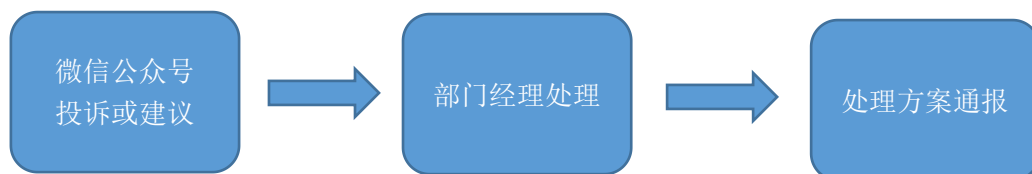
- 及时回应，不让游客久等（能在结束处理的，均及时处理，事后进行上级报备）；
- 先安抚游客情绪，再做处理方案；
- 回复游客处理进度和所需等待时间；
- 告知游客处理结果；
- 不轻易允诺超越权限和职责的事情。

一、投诉渠道的分类与流程

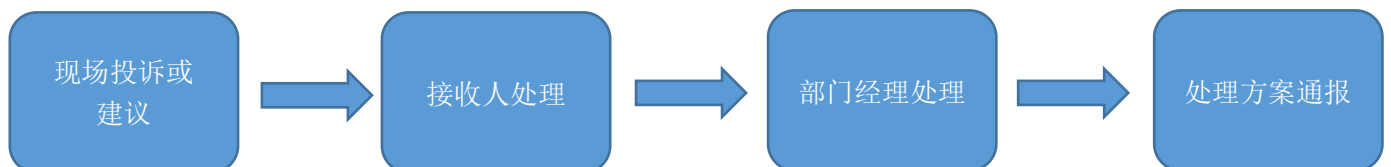
(1) 电话投诉：



(2) 微信公众号投诉：



(3) 现场投诉：



二、游客投诉处理的类型与处理周期

(1) 投诉类

责任部门接到投诉后，要根据内容分类处理，部门要制定专人进行调查。投诉工作或者服务的，根据事实和博物馆有关规定属于违规或者工作失职的，应将具体情况向本部门领导汇报，按组织程序处理；属于一般工作失误、服务欠缺的，按博物馆你有关规章制度和考核规定对当事人进行处理，并使其立即纠正，同时，根据实际整改方案；属于游客自身问题或者误解引起的投诉，应做好游客的解释工作，消除误会。

处理周期：3个工作日内，特殊情况下，不超过7个工作日。

(2) 建议类

由接收部门向有关部门领导汇报，需要回复的，要给游客承诺回复周期，待批示后向游客进行答复，以及被采用情况。

处理周期：根据建议方案所需时间

(3) 咨询类

由接收部门进行解答，若不能解答的，向有关部门领导进行反馈，由有关部门进行及时答复。

处理周期：24小时内

三、处理游客投诉的辅助方式

(1) 针对游客投诉的属性，由部门负责人出面致歉，并以动态模拟器、精美礼品、门票等作为赠送，消除不良情绪，提高游客满意度。

(2) 针对游客不良投诉（如过激、恶意类），尽可能对其予以解释并争取得到游客理解，如争取无望，则记录备案，以便后续作为重点跟进时间和学习案例。

四、处理结果的反馈和归档

接到投诉的部门，投诉处理完毕后，应将处理结果反馈投诉人，征求投诉人对处理结果的意见和建议，同时把最终处理结果向上级反馈。各部门应建立【游客投诉登记表】，定期向有关领导汇报、请示，并提出整改方案，提高服务水平。