

（一）投诉渠道

建立多渠道投诉受理机制，确保企业反馈渠道畅通：

投诉电话：设立专属投诉热线（工作日 9:00-18:00）；

投诉邮箱：设立专用投诉邮箱；

书面投诉：接受企业书面投诉信函；

当面投诉：企业可直接向项目经理当面反映问题。

（二）投诉处理流程

1. 受理登记（2 小时内）

接到投诉后 2 小时内完成登记，记录投诉人信息、投诉事项、投诉时间；

告知投诉人已受理，并告知处理时限。

2. 调查核实（24 小时内）

项目经理 24 小时内组织调查，核实投诉事项的真实性；

查阅相关服务记录、台账等佐证材料；

必要时约谈相关服务人员。

3. 处理反馈（48 小时内）

调查结束后 48 小时内形成处理意见；

向投诉人反馈处理结果，说明事实认定、处理措施及改进承诺；

复杂投诉事项在 72 小时内出具详细处理报告。

4. 跟踪回访（处理完成后 5 个工作日内）

处理完成后 5 个工作日内对投诉人进行回访；

确认投诉人对处理结果的满意度；

如投诉人不满意，进一步沟通协商，直至问题解决。

5. 归档备查

所有投诉处理资料（投诉记录、调查材料、处理决定、回访记录）统一归档；

作为服务质量改进的重要依据。

（三）投诉处理原则

首问负责：第一个接到投诉的人员为首问责任人，负责全程跟踪直至问题解决；

快速响应：投诉受理后 2 小时内响应，不推诿、不拖延；

公平公正：客观调查事实，不偏袒任何一方；

闭环管理：投诉受理—调查—处理—反馈—回访—归档，形成完整闭环；

举一反三：每起投诉处理后，分析根本原因，完善相关制度流程，防止同类问题再次发生。

（四）投诉预防机制

定期分析投诉数据，识别高频投诉事项和服务薄弱环节；

针对高频投诉事项制定预防措施，纳入服务质量改进计划；

加强服务人员培训，提升服务意识和沟通技巧，从源头减少投诉发生；

主动收集企业意见建议，将投诉处理从事后补救转向事前预防。

七、过程可追溯与质量可监督保障机制

（一）过程可追溯保障

全程留痕：所有服务活动均须在服务台账中完整记录，包括服务时间、服务对象、服务内容、服务人员、服务结果等；

资料归档：按照“一项一档”要求，将所有服务资料及时归档，确保每个服务事项可追溯；

电子化管理：建立电子档案管理系统，实现档案的快速检索和高效利用；

时间戳记录：关键服务节点（咨询响应、报告交付、投诉处理等）记录精确到分钟。

（二）质量可监督保障

多维度监督：内部自查、交叉检查、客户评价、贵单位监督四维一体；

量化考核：所有质量指标量化（满意度、响应率、交付率等），可衡量、可考核；

定期报告：季度服务报告和年度总结报告全面反映服务质量；

信息公开：在不涉及商业秘密的前提下，服务信息向贵单位透明公开；

责任追究：对服务质量不达标责任人，实行问责制度。

我方承诺严格执行上述项目管理制度，确保项目服务全过程规范有序、质量可控、全程可溯，圆满完成各项服务目标。

十、服务承诺

（格式自拟）

我公司参加贵单位组织的“新乡市市场监督管理局经开区分局跨境电商合规咨询与知识产权保护服务项目（二次）”的采购活动，根据项目服务要求，我方郑重承诺如下：

一、总体服务承诺

我方承诺将严格依据项目规定的服务范围、内容、技术规格、质量标准、验收标准及合同主要条款提供优质服务。服务周期为一年，服务质量保证合格，符合国家及行业现行标准规范要求。

二、服务目标承诺

我方承诺确保实现以下服务目标：

一年内企业政策知晓率提升 50%以上；

重点企业知识产权风险排查覆盖率达到 100%；

全年服务覆盖企业不少于 100 家；

全部服务在新乡经济技术开发区范围内实施。

三、跨境电商咨询服务承诺

（一）政策宣讲与培训

全年组织 2 场大型综合性培训（线上+线下），培训内容全面覆盖海关、税务、外汇、平台规则等核心政策；

全年组织不少于 2 场知识产权专题培训，培训内容涵盖海内外知识产权规则、侵权风险防范、维权技巧等；

编制《跨境电商合规政策汇编》《跨境电商知识产权保护手册》《跨境电商操作指引》，并免费发放给服务企业；

建立动态推送机制，及时为企业更新国内外跨境电商新规及平台规则变动信息。

（二）辅导企业

每年为不少于 30 家企业提供一对一合规诊断服务，诊断内容覆盖通关、结汇、退税、数据合并、商标等全流程；

针对企业痛点，出具合理性改进方案并提供跟踪服务。