

北京恒佳时代管理咨询有限公司

投诉管理制度

为了广泛听取学员对我单位工作的意见，使我们能尽快改正工作中的不足，更好地为学员服务，特建立学员投诉制度管理办法。

学员投诉途径：学员可通过向班主任反馈、拨打公司投诉电话、发送邮件等方式进行投诉和建议。各班主任需在每个班级开课前将联系方式和投诉途径告知学员。

投诉处理有关规定：

1. **处理原则：**处理快速、核查缜密、处理公正、责任明确
2. **受理负责人：**教务部负责人
3. **受理投诉范围：**
 - 1) 与教学有关的问题，包括讲师授课情况、教务服务以及学生培训与考试问题。
 - 2) 行政事务：咨询、行政人员等的服务态度，授课教室以及楼层环境卫生，设备管理。
 - 3) 改进意见以及广大学员的宝贵意见。
4. **处理部门：**业务、教务及考务等相关部门负责人。
5. **最终监审部门：**副总办公室，所有投诉处理结果需报送副总办公室签字确认。
6. **投诉必须按照上述所列的有关程序逐级办理，不可越级投诉；如越级，可由承接人返回至原受理级处理。**
7. **特别补充规定：**

对于情况特别严重、对公司声誉以及发展可能产生重大不利影响的恶性事件，承接部门/人员必须在接到投诉一个工作日内，及时向上级主管领导汇报，确定调查、处理方案；

8. 副总办公室需派专人对投诉事件进行处理核查，主要途径：

与教学有关的投诉：

- A 联系讲师调研
- B 询问投诉学员
- C 询问该班学员
- D 现场听课
- E 查看老师以前教学档案。

与行政事务有关的投诉：

- A 询问责任人和责任部门
- B 现场查看

9. 对于知情不报、隐瞒不报、阻碍调查的相关人员，一经查实将酌情罚款直至解聘。