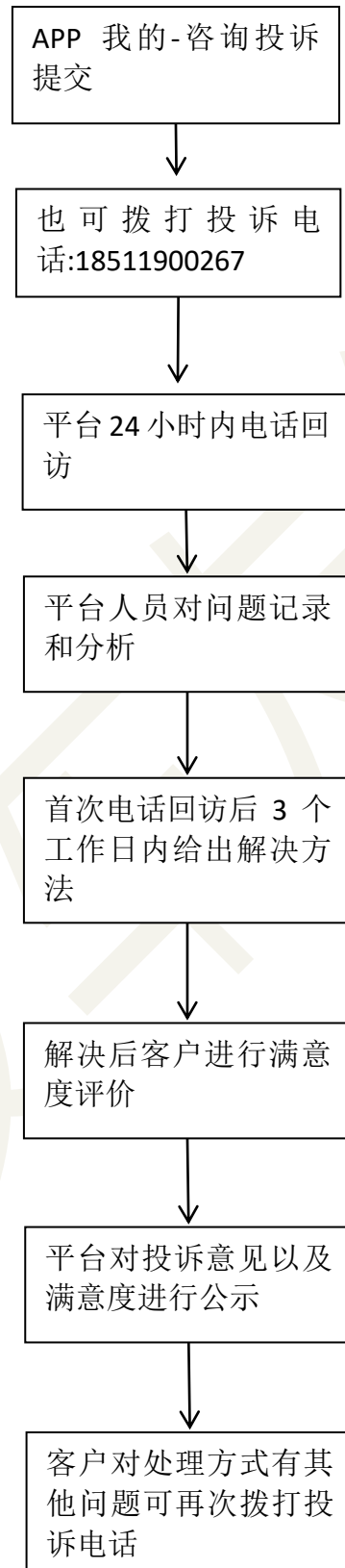


投诉处理和意见反馈机制

投诉处理流程：



1、如何进行投诉和意见反馈？

在 APP 我的-咨询投诉页面，可选择反馈类型：咨询、建议、投诉，输入相关问题和意见，提交至平台。

也可拨打客服电话进行投诉：18511900267

2、平台多久给客户反馈？

自平台收到意见和问题后的 24 小时内，向客户电话回访，进行问题的记录和询问；电话接通后的 3 个工作日内，电话回访，给出客户解决方法。若在非工作时间提交投诉，平台人员会在次日上班时间联系。（联系时间：8:30-17:30）

3、客户收到反馈后，如何记录客户满意度？

投诉和意见解决之后，24 小时内向客户推送满意度信息，1-5 星，5 星为满分。

在网络平台公示投诉处理满意度。（关键信息进行脱敏处理）

4、哪些问题可以进行投诉？

托运方对司机投诉：司机未按规定时间到达提货点；司机接单后未能提货；司机擅自将货物扣存；货物送到后有损失；司机中途加价；订货后联系不上司机；其他；

司机对托运方投诉：司机到达后，未能装到订单货物；托运方不退定金；司机接单后，联系不上货主；差生押车，不支付放空费；托运方未按商定时间支付运费；其他。

5、对投诉结果不满意？

若客户对投诉结果的处理方式不满意，则可继续拨打平台客服电话，进行反馈和处理。建议司机按流程操作，并将相关单据实时上传至平台。

6、平台满意率的计算

综合客户满意度的评价，

满意率=司机满意度平均数*70%+托运方满意度平均数*30%

友车友货智慧物流平台

2021 年