

关于 10 月份门店客诉情况的通报

各部(室)、门店：

为强化员工服务意识，提升门店服务质量，提高顾客满意度。结合公司《文明服务规范指导书》及《服务三承诺》的行为准则，督促员工融入到日常工作中去，遇到服务投诉，门店一定要站在顾客的角度，及时帮助解决。现将门店 2022 年 10 月的顾客投诉情况进行通报。

2022 年 10 月，从网上、钉钉投诉平台及门店端三方面统计，发生客诉问题 12 起。具体情况通报如下：

门店	次数	客诉关键词	客诉内容	解决措施	是否解决
优山美地店	1	钉钉/价格	购买的猪骨头回家发现是后腿肉价格。	第一时间联系顾客，并核对价格没有问题，明码标价也没有打错。顾客对门店回复速度给予肯定，表示不好意思给门店带来麻烦。顾客投诉后想撤回但已无法撤回了。	是
奥林花园店	1	钉钉/售后	10.20 日下午 15:57 在红府超市奥林花园店购买生活用品，因人多拥挤，将买过单的一板鸡蛋遗忘在收银台，现保留有小票，怎么才能去拿回来？	已联系顾客，的确丢在收银台，顾客过几天来取。	是
银杏苑店	1	钉钉/质量	买的 MS 薄雾蓝莓 125g 一盒，没有一粒能吃！硬邦邦的！全是坏的！这样的果品怎么还能卖给消费者呢！存放时间太久啦！	已向顾客道歉，并给顾客妥善解决，同时门店检查了同批次商品，今后会加强生鲜商品品质管控。	是

中心广场店	1	钉钉/售后	单位中秋节定的500元礼包怎么使用?	已第一时间联系顾客,详细介绍怎么操作,顾客表示满意。	是
新华广场店	1	钉钉/服务	这边收银员,态度恶劣,付款没有说清楚就给我扣钱,让退款不愿意,后来沟通好一会另外一个人给我退款现金了,他叫什么没有给我拍,我把他照片拍下来了。	经了解是由于沟通有误,造成顾客没有享受到优惠,同时退款不及时造成顾客不满意,已第一时间致电给顾客道歉并赠送答谢礼品一份,已得到顾客谅解。公司针对此行为给予相应负激励。	是
高速公馆店	1	钉钉/质量	10.7日晚上六点多去买的菠萝蜜,回家尝了两个都是发霉的味道,最下层都是把坏的切掉的部分。当时买的时候就怕是烂的,售货员保证是新鲜的刚切的。	门店已致电顾客解释并道歉,给予顾客退款处理,顾客表示同意。门店将加强生鲜品控并将此问题反馈给生鲜采购。	是
香港街店	1	钉钉/退货	霸王条款,我手机付错了,退了我在买回来都不行	已电话联系顾客道歉,针对顾客要求退换货的支付问题,已解释清楚,并帮顾客解决,顾客表示谅解。	是
星达城店	1	钉钉/质量	22.10.22日购买的好彩头小样酸扣糖有质量问题,要求赔偿。	门店已致电顾客道歉,商品里独立包装有袋是空包,已给顾客解决,顾客表示满意。	是
星达城店	1	钉钉/服务	2022年10月27日晚上9点14分拿着水果去称重,服务员告知称已经关了,不给称。去前台投诉,前台说是因为水果得提前入库。那为	经了解,门店客服人员电话联系顾客,倾听顾客诉求,针对顾客反馈的问题做好记录。取得顾客谅解,承诺顾客方便的时候,到门店领取答谢礼一份!后期门店会加强现场管理,对涉及员工按照	是

			什么贵超市营业时间不改成晚上 9 点停止营业呢?	员工管理条例做出警告处理。在早晚班会宣贯关于提升服务质量几点要求, 值班店长加大现场监管力度。公司针对此行为给予相应负激励。	
亳州城店	1	钉钉/商品包装	安慕希酸奶一箱打开有一半包装变形。	已致电顾客道歉, 外包装完好, 没办法直观判断好坏。顾客已购买十天, 无小票, 现已给顾客调换一箱好的, 顾客表示满意。	是
融公馆店	1	钉钉/防疫	有 48 小时核酸报告保安也不给进超市, 行程码只有合肥 10.29 当日也做核酸了 弹窗是可以关闭的 不是很久都没做 都是绿码	门店值班店长已第一时间联系顾客, 与顾客解释弹窗做完核酸要申诉或打 12345, 弹窗消除才能进超市, 顾客听后表示理解。	是
融公馆店	1	钉钉/质量	妙飞奶酪棒是坏的	已联系顾客, 外包装完好看不出里面问题, 可能是挤压造成炸开的, 已微信给顾客退款, 顾客表示满意。	是

10 月份, 发生客诉有 10 家门店, 12 起客诉问题。涉及门店服务、商品质量、商品价格、门店防疫等方面, 现对上述 10 家门店进行通报批评, 同时:

对新华广场店服务态度不佳的责任人予以负激励 50 元, 店长连带予以负激励 50 元。

对星达城店责任人予以负激励 50 元, 店长连带予以负激励 50 元。

请各门店引以为戒，采取有效措施改进服务，以更高标准提升服务水平，提高顾客满意度。

特此通报。

红府超市

2022年11月1日