
T/ZEA

浙江省电子商务行团体标准

T/ZEA 005—2018

互联网金融企业与用户在线纠纷调 节机制要求

(征求意见稿)

2018-10-22 发布

2018-10-22 实施

浙江省电子商务标准化技术委员会

目 次

前 言	I
引 言	II
1. 范围	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语与定义	1
4. 符号与缩略语	1
5. 互联网金融用户纠纷在线解决的原则	2
5.1 合法性原则	2
5.2 及时性原则	2
5.3 便捷化原则	2
5.4 首问责任制原则	2
6. 互联网金融用户纠纷在线处理流程	2
6.1 用户投诉或反馈问题	2
6.2 客服人员接待，受理用户投诉，并记录问题	2
6.3 客服组长/值班组长跟进问题	3
6.4 客服主管跟进问题	3
6.5 客服部门负责人协调	3
6.6 其他部门协助处理	3
6.7 投诉受理人跟进处理完成	3
7. 互联网用户在线纠纷处理时效	4
8. 其他用户纠纷解决配套机制	5
8.1 用户纠纷在线解决对应参考话术	5
8.2 用户纠纷解决客服用语规范	5
8.3 投诉处理禁忌语	5
8.4 特殊情况及注意事项说明	6
参考文献	6

前 言

本标准依据国家标准与金融行业标准及有关业务的法律、法规、规章起草。

本标准由浙江省电子商务促进会归口管理。

本标准起草单位：浙江中新力合控股有限公司、杭州鑫合汇互联网金融服务有限公司。

本标准主要起草人：陈一梅、李骁、闫正欣。

T/ZEA 005—2018
全国团体标准信息平台

引 言

本标准依据国家标准与金融行业标准、杭州鑫合汇互联网金融服务有限公司关于用户纠纷解决制度以及相关业务的法律、法规、规章和起草。本标准从互联网金融用户纠纷解决的实际出发，对互联网金融业务活动中纠纷解决的原则、纠纷分级、处理流程、措施及配套机制等有关内容进行明确和规范，提出了互联网金融企业与用户纠纷调节机制要求，适用于指导互联网金融企业解决同用户产生的纠纷。

本标准的目标是：

- 定义互联网金融用户纠纷解决常用的有关概念。
- 提出开展互联网金融用户纠纷解决规范化的框架性指南。

本标准并未向所有从事互联网金融业务的企业提供一个单一的、一般性的解决方案。本标准是提供互联网金融用户纠纷解决的管理指南，而不是具体的解决方案。

互联网金融企业与用户在线纠纷调节机制要求

1. 范围

本标准规定了互联网金融行业开展业务活动过程中针对用户纠纷在线解决的原则、纠纷分级、处理流程、措施及配套机制等。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 34827-2017 《电子商务信用 第三方网络零售平台交易纠纷处理通则》

3. 术语与定义

3.1 用户在线纠纷

指用户认为，在使用鑫合汇网贷产品，或享受服务时，由于平台的产品、服务、系统故障等原因造成用户利益、名誉等受到损害和影响，或因没有满足其合理需求而通过各种途径对鑫合汇网贷平台产生不满，并提出具体诉求事项，要求公司解决和答复。

3.2 一般纠纷

用户通过热线、在线、邮箱、论坛、留言等渠道，就某一问题首次向公司反应，该投诉可以通过内部正常处理流程进行处理的，并可以在正常的处理时限范围内回复用户的纠纷。

3.3 升级/重大纠纷

基于用户身份性质、投诉内容、投诉来源等情况特殊，以及领导和上级部门要求在特别规定的时限范围内处理的纠纷。

4. 符号与缩略语

以下符号与缩略语适用于本标准：

FAQ 经常遇到的问题（Frequently Asked Questions）

ODR 在线纠纷解决（Online dispute resolution）

CS 客服话术（Customer service）

5. 互联网金融用户纠纷在线解决的原则

5.1 合法性原则

用户纠纷的解决应当在合法范围内进行解决，不得采用侵害国家、集体或第三方合法权益或不正当方式解决问题的行为。

5.2 及时性原则

对于用户反馈的问题应当在规定期限内予以及时解决，不得无故拖延和以各种理由进行回避，满足用户体验感。

5.3 便捷化原则

为方便用户反馈问题和纠纷，应当开通热线、在线、邮箱、论坛、留言等渠道，方便用户进行反馈。应当将用户纠纷解决在最小范围内以最便捷的方式进行解决，避免范围扩大，对公司和用户造成不必要的成本和损失。

5.4 首问责任制原则

第一个接到用户投诉或反馈的客服为该投诉的第一受理人，需做好投诉跟进工作，后面接到的客服将用户来电的详细情况反馈给第一受理人。

6. 互联网金融用户纠纷在线处理流程

6.1 用户投诉或反馈问题

用户通过热线、在线、邮箱、论坛、留言等渠道投诉。

6.2 客服人员接待，受理用户投诉，并记录问题

接到用户投诉，需耐心倾听用户的叙述，清楚了解用户的投诉内容、意图，并认真做好投诉记录。投诉受理人应先自行判断该问题是否可自行协调解决，如投诉受理人可自行协调处理好则自行解决用户投诉，做好相应解释安抚工作；当投诉受理人经努力无法自行解决时，

记录投诉内容、意图，工单反馈组长/值班组长处理。投诉受理人需持续跟进处理。

6.3 客服组长/值班组长跟进问题

客服组长/值班组长受理投诉问题前应先充分了解相关情况，判断该问题投诉受理人是否可以自行处理，给出相关处理方案协助投诉受理人解决用户投诉。当组长/值班组长核实该问题无法协助处理好，工单流转给主管处理，投诉受理人继续跟进处理。

6.4 客服主管跟进问题

客服主管了解具体问题情况，及时给出相关建议及处理方案，并协助投诉受理人处理好该投诉问题。如主管核实该问题无法协助处理好，反馈给部门负责人，由部门负责人整合资源处理。投诉受理人继续跟进处理。

6.5 客服部门负责人协调

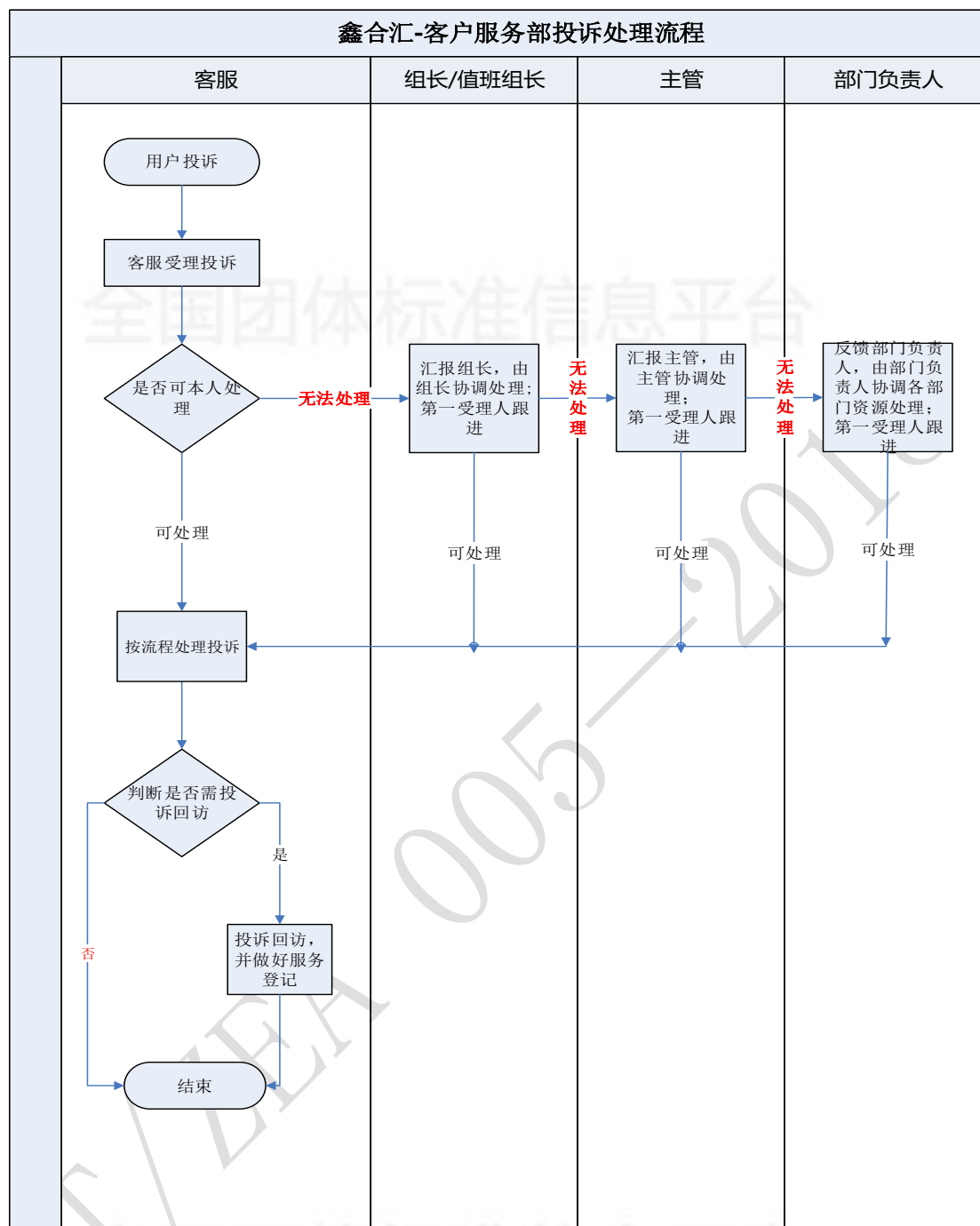
经客服部门负责人决定或与相关部门沟通后给出处理方案。由主管告知投诉受理人具体处理方案，并协助投诉受理人处理好该问题。

6.6 其他部门协助处理

客服部门内部无法处理，需其他部门协助处理的，由客服部门负责人或主管与其他部门相关负责人员做好沟通协调，协助投诉受理人处理。投诉受理人继续跟进处理

6.7 投诉受理人跟进处理完成

投诉受理人全程跟进该投诉问题处理情况，做好服务登记。投诉处理完成后判断是否需要回访，如需回访，做好回访工作。



7. 互联网用户在线纠纷处理时效

7.1 一般投诉处理时限为：客服人员受理投诉当日下班前与用户取得联系，2个工作日内解决用户投诉问题

7.2 重大投诉、升级投诉、媒体投诉等处理时限为（涉及其他部门的投诉问题）：客服人员受理投诉当日下班前与用户取得联系，1个工作日内解决用户投诉问题，但应遵从及时处理

原则快速处理。

7.3 周末、节假日、工作日非工作时间（17:30—21:00 时间段），如投诉受理人无法处理，报备给当日的值班组长处。

8. 其他用户纠纷解决配套机制

8.1 用户纠纷在线解决对应参考话术

(1) 用户来电投诉及反馈意见话术

工作日：您所反映的情况/您的问题，已经帮您记录，我们会马上联系相关部门进行处理，一个工作日内给您回复/(无需回复的类型，不用告知回复时间)。

非工作日：您所反映的情况/您的问题，已经帮您记录，我们会联系相关部门进行处理（根据用户实际情况灵活应对）。

(2) 回电用户告知处理情况

您好，我是鑫合汇的客服人员 XXX，请问您是 XX 先生/女士吗？您来电反馈的 XX 问题，经与相关部门联系确认(告知用户处理结果)。

8.2 用户纠纷解决客服用语规范

(1) 吐字清晰，语气适中，在外呼服务中要讲普通话（除特殊情况外），不讲方言土语，并克服口头禅和夹有脏话的不良习惯。

(2) 称呼确切，切忌用“喂”来称呼用户。

(3) 有问必答，态度亲和，话语诚恳，解释耐心，对用户不教训、不责备、不争辩、不顶撞，杜绝任何不良口头禅的出现

(4) 能自如地使用服务礼貌用语，将“您好、请、谢谢、很抱歉、再见”等贯穿于服务工作的始终。

(5) 用户不需要的情况下要礼貌挂机。

8.3 投诉处理禁忌语

- 公司的规定就这样的
- 这种问题连小孩子都明白

- 没钱你就别投资了
- 这不是我们公司的原因
- 这种问题我们见多了
- 这个事情我不知道，不清楚

8.4 特殊情况及注意事项说明

- (1) 采用首问责任制原则：第一个接到投诉的客服为该投诉的第一受理人，需做好投诉跟进工作，后面接到的客服将用户来电的详细情况反馈给第一受理人；
- (2) 用户来电投诉情绪不好时，不要被用户情绪影响，与用户起争执；
- (3) 不随意承诺用户做不到的事宜；
- (4) 不得急于开脱，把责任推到用户身上。

参考文献

- [1] GB/T 34827-2017 《电子商务信用 第三方网络零售平台交易纠纷处理通则》