

一、加油站投诉处理五步骤

1、站长接待顾客时，应该做到有诚意地表示歉意，让顾客感觉到加油站十分重视他的意见，保持微笑和自信，让顾客相信一定能帮助他解决问题！

2、①站长耐心、仔细聆听顾客的投诉，对顾客的投诉表示理解，并做出适当的回应，例如“哦，原来是这样！”，让客户减少防御心理，情绪恢复稳定，便于了解真正的问题。

3、②态度真诚，保持目光接触；千万不要和客户争论，更不要急于下结论。

4、③简明扼要的重复顾客的问题，以确认自己没有误解顾客的意见。

5、④尽可能的听取和接受顾客提出的解决方法

6、①调查并判断顾客投诉的真实性，确认真实性后，和顾客做出适当解释。

7、②如果投诉属实，在自己的权利范围内，经过双方的协调，合理妥善的解决问题；千万不要推卸责任，合理大方的解释公司政策，接受错误。

8、③如果超出了自己的权利范围，应该耐心的向顾客解释我们的投诉处理政策，礼貌的让其提供名字及联系方式、地址，承诺好处理时间，并再次诚恳的道歉。然后及时上报处理，并及时回复顾客处理。

9、①对于顾客的投诉、处理过程和处理结果，应该在会上或者日志中详细说明记录。

10、②以妥善处理的投诉应该及时分析，组织同事学习，从根源上寻找问题，吸取教训，做好检讨以防下次再犯。

二、多加油怎么投诉

1、12315能投诉加油站，12315是工商行政总局在全国设立的消费者投诉举报电话，是专门受理消费者投诉，保护消费者权益的。而加油站加油属于收费的商业买卖行为，在油品质量有问题的情况下，拨打12315投诉是可以的。

2、另外，据《消费者权益保护法》显示，消费者一旦拨打12315投诉，有关管理部门必须在7个工作日内予以处理，并告知消费者。如果证实加油站提供的商品或者服务有欺诈行为，按照规定可以增加消费者要求赔偿的金额，增加的金额为消费

者购买商品或者接受服务价格的三倍。

三、如何投诉加油站的服务问题

1.直接向加油站工作人员反映问题，要求解决或提出建议。

2.拨打所在地区加油站服务投诉电话，向相关单位投诉加油站的服务问题。

3.通过加油站营业部门官网或app进行在线投诉。

4.向消费者协会或监管机构投诉加油站的服务问题，可以联系当地的行政管理和监督部门、工商局、消协等。

四、加油站最怕什么投诉

1、答案是：加油站最怕的是12315投诉加油站。

2、12315是工商行政总局在全国设立的消费者投诉举报电话，是专门受理消费者投诉，保护消费者权益的。而加油站加油属于收费的商业买卖行为，在油品质量有问题的情况下，拨打12315投诉是可以的。

3、另外，据《消费者权益保护法》显示，消费者一旦拨打12315投诉，有关部门必须在7个工作日内予以处理，并告知消费者。如果证实加油站提供的商品或者服务有欺诈行为，按照规定可以增加消费者要求赔偿的金额，增加的金额为消费者购买商品或者接受服务价格的三倍。

五、加油站不开专票可以投诉吗

可以投诉。如果加油站没有开具专票，消费者可以向当地的税务部门投诉。此外，也可以向相关的如工商局等发起投诉。在投诉之前最好先保留好购买凭证和其他相关证据。