

Grievance Redressal SOP

Telecom, ISP & Cable

दस्तावेज़ प्रकार : योजना / एसओपी / रणनीति / गाइड - तैयार किया गया 14 Oct 2026

यह गाइड बताती है कि यह टूल क्या बनाता है, उसका उपयोग कैसे करें, और किन बातों का ध्यान रखें। टूल का वास्तविक आउटपुट (ड्राफ्ट/रिपोर्ट) टूल पेज पर बनता है।

पृष्ठभूमि

ट्राई (TRAI)-अनुरूप शिकायत-निवारण प्रक्रिया अनुपालन और ग्राहक-विश्वास दोनों देती है।

इस टूल और आउटपुट का उद्देश्य

यह टूल लॉगिंग, समय-सीमा, एस्केलेशन-स्तर और समापन सहित शिकायत-निवारण एसओपी (SOP) बनाता है।

आउटपुट का उपयोग कैसे करें

ट्राई-अनुरूप शिकायत-निवारण के लिए एसओपी का उपयोग करें।

महत्वपूर्ण सावधानियाँ

ट्राई उपभोक्ता-शिकायत नियमों की समय-सीमाओं से संरेखित रखें।

साथ के दस्तावेज़

- Customer / Citizen Charter
- SLA Credit / Rebate Policy
- Churn Reduction Plan
- Support Call & Chat Scripts
- NPS & Satisfaction Survey Builder
- Complaint Response Templates

यह एआई-सहायित मार्गदर्शन है। किसी भी बाध्यकारी निर्णय से पहले योग्य पेशेवर से पुष्टि करें। शुल्क, प्राधिकरण और प्रक्रियाएँ राज्य और समय के अनुसार बदलती हैं — अपने राज्य के प्राधिकरण से सत्यापित करें।