

# 话务及投诉部门实习汇报

汇报人：梁正明

## （一）实习目的：

- 1、了解公司部门的构成和各项规章制度，熟悉话务及投诉部门业务处理流程及规范，学习专业技术人员处理相关业务问题的方法。
- 2、锻炼自己的动手能力，将理论与实践相结合，提高自己对所学知识的运用灵活性，并且培养自己发现问题、解决问题的能力，加强对公司业务的认识。
- 3、培养自己的集体凝聚力，让自己更快地融入电信员工的集体生活中。

## （二）实习部门：

话务及投诉部门（周一周二到话务部、周三周四到投诉部）

## （三）实习内容：

### 1、话务部门：

在话务部老员工的带领下，熟悉了话务部门的业务知识和运营流程，然后通过旁听，大概了解了话务部门对电信客户需求的处理流程，我将本次所学内容做出了如下总结：

#### （1）部门职责：

针对电信客户 10000 号来电对客户需求、问题做出合理的处理和回答。

#### （2）目标客户：

本部门主要针对的目标客户人群主要为 6 星级以上客户。

#### （3）来电类型：

来电类型主要分为查询类、咨询类、办理类、投诉类、故障类五大类，查询类主要是用户对自己的话费花销情况、套餐办理等方面的查询。咨询类为用户对电信的某一项服务存在疑惑，如宽带、套餐、自己的流量使用情况等方面咨询。办理类为用户希望办理电信的一些服务，如宽带，套餐等。投诉类为电信客户对电信的某些服务不满，希望通过向相关部门投诉并得到处理的举措。故障类主要包括移动上网功能故障、固话故障、宽带故障、天翼高清故障和专线故障等。

#### （4）运营策略及流程：

用户拨通 10000 号→用户提出问题及需求→专业人员进行预处理

①对于能在线解决的问题，专业人员进行在线处理。

②对于无法在线解决的问题，进行派单处理。

无法解决的问题主要有以下几个：固网障碍（分公司及以下部门处理）、工单组（业务受理）、投诉部（用户投诉）。

### **(5) 知识点:**

NGCC 坐席平台: 客户人员对用户咨询问题查询、故障检测、客户信息跟踪的一体化平台。中国电信知识库: 协助客户人员查询电信业务知识点的一个知识库。专线为 G、U、M 等开头的号码。地址、证件、姓名等个人隐私无法提供查询、需用户提供服务密码。

### **(6) 旁听的一些问题处理办法:**

对于卡号异常问题, 根据国家防诈骗相关规定, 对此类用户进行停机处理。  
骚扰电话, 省内可直接处理, 省外请用户咨询 12321 举报中心。

### **(7) 旁听遇到最多的类型**

故障类: 主要为宽带故障、移动上网故障、接收电话故障。  
查询类: 查询流量使用情况、查询消费情况等。

## **2、投诉部门:**

投诉部门学习总结如下:

### **(1) 部门职责:**

针对投诉客户的问题拦截处理或派单处理。

### **(2) 目标客户:**

投诉倾向客户或投诉客户。

### **(3) 运营策略及流程:**

话务员 10000 号接话→针对投诉倾向用户或投诉客户→记录投诉工单反馈  
→投诉部门接单审核处理→用户问题拦截  
拦截成功类型: 规则性问题、服务质量问题、业务及资费解释问题。  
拦截不成功类型: 渠道问题 (派属地处理)、系统支撑问题 (省级工位处理)

### **(4) 知识点:**

投诉定义: 客户投诉是指客户对公司的产品或服务表示不满, 提出书面或口头异议、抗议、索赔、要求解决问题等行为。

投诉分类: 按投诉渠道来源, 分为省内本级投诉和越级投诉、集团投诉和部省级投诉; 按投诉问题性质, 省内投诉、集团投诉可进一步细分为普通投诉、重复投诉和重大投诉。

### **(5) 工单处理流程:**

工单审核: 提取工单后, 结合现有系统对工单内容进行审核并完善工单内容。审核中判断工单是否无效、是否差错、业务类型是否正确。

工单处理:

预处理: 客户投诉问题公司无问题, 联系客户解释处理。

转二次审核: 客户问题属于分公司问题、且 10000 号无法处理。

转服保: 客户问题需省公司相关部门配合处理或因局方原因导致固话无法使用, 引发用户不满, 要求设置固话呼转, 固派发分公司协作呼转固话。

派集团：客户问题需集团配合处理

派调账单：客户问题需调账。

点跟踪单：客户问题再服务时限内无法处理完结，工单时限将至。

**(6) 旁听遇到最多的类型：**

- ①用户对扣费不满。
- ②信号弱覆盖不满。
- ③服务态度不满。
- ④处理进度不满。

## **(四) 实习总结：**

本次实习让我了解了话务及投诉部门的业务处理流程，了解公司部门的构成和各项规章制度，学习专业技术人员处理相关业务问题的方法，并且培养自己发现问题、解决问题的能力，加强对公司业务的认识，培养了自己的集体凝聚力，让自己更快地融入电信员工的集体生活。

## **(五) 建议：**

- (1) 业务处理系统较为复杂，可以进行相关方面的调整。
- (2) 对于某些用户问题处理不及时情况存在，会导致客户流失，建议加强相关方面处理。