**日常维护规范指引**

# 1、目的

为了加强对日常维护类问题的支撑管理，需制定规范的操作指引，以提高维护支撑人员队伍的服务质量，提升用户感知。

# 2、操作指引流程图



# 3、操作指引具体说明

（1）问题发现：一线用户在qq群中提出问题。

（2）问题受理等：首先维护人员及时反馈用户“您的问题已收到，请稍等”，并进行问题判断，针对不同类型问题，后续处理流程分别如下：

* 若属于直接可以解答的问题，则反馈用户“您的问题应该这样解决\*\*\*\*\*\*”；
* 若属于操作配置类问题，则在系统中进行配置或相关修改后，反馈用户“您的问题已处理，请查看”；
* 若属于后台问题，则转后台人员处理，若属于数据类问题，则修复数据验证无误后，维护人员告知用户“您的问题已处理，请查看”；若属于需要升级解决的bug类问题，则维护人员需和用户沟通升级时间，如“您的问题需升级解决，可以在下次例行升级（\*\*时间）时解决吗”，若问题需升级解决，但用户反映很着急需尽快处理，此时和后台人员沟通最快的升级时间（如当天晚上9点）并告知用户“您的问题会在今晚9点升级解决”

# 4、话术要求

在日常维护过程中，需要规范维护人员和用户沟通时的用语，要求如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **应用场景** | **在用户群里的规范用语** |
| 1 | 用户在群里提出问题后及时应答 | “您的问题已收到，请稍等” |
| 2 | 若问题处理可以预估完成时间，则及时反馈用户 | “您的问题预计在\*\*分钟内可处理完成，稍后给您反馈” |
| 3 | 若问题处理完成及时反馈用户 | “您的问题已处理完成，请查看” |
| 4 | 若问题处理时间过长，且不容易判断完成时间，则每隔半小时需反馈用户一次 | “此问题正在处理，请您耐心等待，给您带来的不便敬请谅解” |
| 5 | 若问题属于Bug需下次升级处理，应询问用户升级时间 | “您的问题需升级解决，可以在下次例行升级（\*\*时间）时解决吗” |
| 6 | 若问题需升级解决，但用户反映很着急需尽快处理，此时和后台人员沟通最快的升级时间（如当天晚上9点）并告知用户 | “您的问题会在今晚9点升级解决” |
| 7 | 若用户问题属于通用问题则处理后统一告知所有相关用户 | 问题\*\*\*已处理完成，请查看 |

# 5、注意事项

（1）应使用礼貌用语：在qq群统一发通知，或单独和用户沟通时，都要使用礼貌用语，如“您\*\*\*”、“请\*\*\*”、“谢谢”等类似的用语，切记和用户使用生硬或其他不友好的语言。

（2）应时刻保持耐心的态度：因为面向用户众多，很多时候会接收重复问题，容易滋生烦躁情绪，需时刻保持充足的耐心，面对用户的问题，要及时反馈，不可出现不搭理或敷衍回复等情况。

（3）应及时响应用户问题：针对用户提出的问题，要第一时间互动并告知预计处理时间，不能出现用户问题石沉大海的情况。

（4）根据问题紧急程度优先处理：若并行问题较多，则需按问题紧急程度优先处理，但要和用户保持顺畅沟通，针对不紧急的问题，也要及时告知用户预计完成的时间，不能让用户一直处于等待中。