**核减操作规范指引**

# 1、目的

由系统问题导致的工单超时、误告警派单等情况，都需要进行核减，因此需制定规范的核减操作指引，以保证考核工作的顺利进行，同时规避不必要的回单操作。

# 2、操作指引流程图



# 3、操作指引具体说明

（1）提出核减要求：一线用户在qq群中提出核减要求，核减包括工单超时核减（接单超时和回单超时）、接单回单方式核减（接单方式、回单方式）和误告警派单删除三方面，其中误告警派单还可以由维护人员进行自监控。

（2）核减核实：针对工单超时和接单回单方式核减，维护人员判断是否具备核减条件，若不是系统原因，则不符合条件，需告知用户“很抱歉，非系统原因不能核减”；若符合条件，则告知用户会尽快完成核减操作。针对自监控的误告警派单，需整理后和用户确认是否需要核减，若需要则转到下一步。

（3）核减操作：若核减当天前工单，则报表库中间表需重新跑数据，针对误告警派单，需要删除未回单的工单。核减完成后维护人员在qq群中统一通知用户。

（4）核减确认：核减完成后，用户会在运维管理》综合查询页面中，查询核减操作是否正确。

# 4、话术要求

在核减操作过程中，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 | 用户在群里提出核减要求后应及时应答 | “您的问题已收到，请稍等” |
| 2 | 若判断不是系统原因导致的超时，则反馈用户 | “很抱歉，非系统原因不能核减” |
| 3 | 若核减可以执行，则反馈用户 | “我们将尽快完成核减操作，请稍后” |
| 4 | 核减完成后通知用户 | “核减已完成，请查看” |

# 5、注意事项

（1）应使用礼貌用语：在qq群统一发通知，还是单独和用户沟通时，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。