**中国铁塔股份有限公司**

**信息化在线客服服务标准**

在线客服是通过即时消息的方式，信息化部受理IT系统用户诉求的重要服务渠道。为了统一在线客服服务标准，提高在线客服服务质量而制定此规范。服务标准分为两部分：一是标准话术，二是工作要求。

1. **标准话术**

在线客服支持在工作中应尽量使用以下文明礼貌用语：

基本礼貌和文明用语包括：请、您好、谢谢、对不起、很抱歉、麻烦您、再见。即使面对态度欠佳的用户，也要保持良好、轻松的心情婉转的与用户沟通。以客为先，礼貌友好，始终不急不躁，以愉快良好的态度回应每一个询问，服务每一位有需要的用户。

1. **开场白用语**

正常场合常规用语：

* 1. “您好，请问有什么可以帮您？”
  2. 提供的信息较长，需要用户记录相关内容时：“麻烦您记录一下，谢谢”
  3. 客户提出建议时：“谢谢您提出的宝贵建议，我们将及时反馈给公司相关人员，再次感谢您对我们工作的支持。”
  4. 在要求用户等候时，规范用语：“您的问题我需要核实一下，请您稍等。”禁忌用语：“你等下，我帮你问下。”
  5. 查询时间较长，超出45秒时，应提示用户：“很抱歉，我正在为您核实/查询/确认相关问题，请您耐心等待，谢谢！”

特殊时间段，特使情况下用语：

* 1. 如国家法定假日：元旦、春节、五一、中秋、国庆，则需要有相应节日问候语如“节日好”、“春节好”等
  2. 用户提出的要求无法做到时：“很抱歉，我无法帮助您！”或“很抱歉，这超出我们的服务范围，恐怕我不能帮助您。”
  3. 无法当场答复用户咨询时：“对不起，您方便留下您的联系方式吗？我们核实后尽快与您联系。”
  4. 用户责怪动作慢、不熟练：“对不起，感谢您的耐心等待，我将尽快帮您处理。”；“对不起，由于我们服务不周给您添麻烦了，请您原谅。”；“对不起，给您添麻烦了，我会将您反映的问题如实上报主管,并尽快核实处理,给您带来的不便请您原谅。”

1. **结束语：**

谢谢您的配合，也非常感谢您对XX系统的支持。我们会继续努力,不断改善,为您提供更优质的服务,希望您继续关注铁塔,祝您生活愉快! （遇到节假日时：祝您节日愉快！）

1. **服务禁语**

服务禁语、不规范服务用语包含蔑视语、烦躁语、否定语、斗气语。当用户在使用在线服务时表示有意见时，服务人员要认真听取，属于自己的过失，要马上改正；属于他人或其他部门的，应记下转相关部门处理。

服务过程中严禁使用以下语言：

你去投诉吧，随便投诉哪都行。

* 1. 你问我，我问谁？
  2. 不知道，不清楚、不关\*\*的事。
  3. 直呼对方或不理对方：怎么不回复呢？再不回复我就不理你了。
  4. 不是我受理的，我不清楚。
  5. 不知道、不行、不可以、不能。
  6. 刚才不是跟你说了，怎么还不清楚？
  7. 影响打字速读的和处理问题质量的口头禅：不会啦、哇塞、你知道...、你明白我的意思...、我是说...、老实说...、还有啦、就是说、这个...等。

1. **工作要求**
2. 在线客服会话完成率要求在95%以上。
3. 要求打字速度平均每分钟在40字以上。
4. 避免错别字。
5. 尽可能以客户易懂易于接受的方式进行回复。
6. 客户使用的习惯性或专业术语要充分了解熟悉，以便于沟通中能充分了解和处理问题。
7. 合理分配多个在线问题的回复时间，以免回复间隔时间过长造成超时。
8. 对于不能及时解决的问题要记录清楚，以便于交接给其他人员处理。