

# 服务台操作手册



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-1-4

文档信息

文档名称编号	服务台操作手册（HHLC-ITSS-FWTCZ）			
编制单位	青岛慧海联创信息技术有限公司			
文档版本	版本日期	版本说明	作者	审核
V1.0	2025-1-4	发布版本	宫海亭	张仲全

## 目录

1	总则 .....	3
1.1	概念 .....	3
1.2	目标 .....	3
1.3	功能 .....	3
1.3.1	响应用户申告 .....	3
1.3.2	为用户发布信息 .....	3
1.3.3	客户需求管理和客户关系管理 .....	4
1.3.4	供应商联络 .....	4
1.3.5	日常运作管理 .....	4
1.3.6	基础架构监控 .....	4
2	日常行为规范 .....	4
3	服务台操作流程 .....	6
a)	服务台操作流程 .....	6
b)	服务台标准明细 .....	7

# 1 总则

## 1.1 概念

服务台在服务支持中扮演着一个极其重要的角色。完整意义上的服务台可以理解为其他

运维服务部和服务流程的“前台”，它可以在不需要联系特定技术人员的情况下处理大量的客户请求。对用户而言，服务台是他们与运维服务部的惟一连接点，确保他们找到帮助其解决问题和请求的相关人员。

服务台不仅负责处理事故、问题和客户的询问，同时还为其他活动和流程提供接口。这些活动和流程包括客户变更请求、维护合同、服务级别管理、配置管理、可用性管理和持续性管理等。

## 1.2 目标

服务台的主要目标是协调客户(用户)和运维服务部之间的关系，为运维服务运作提供支持，从而提高客户的满意度。

作为与用户联系的“前台”，服务台首先对来自用户的服务请求进行初步处理。当它发现无法在满足服务级别的前提下有效处理这些请求，或是这些请求本身就是它所无法解决的时候，它就将这部分请求转交给二线支持来处理。这样可以有效地降低运维服务部的负担，提高了运维服务运作的整体效率，从而降低了运维服务运作的成本。

## 1.3 功能

服务台只是一项服务管理职能，因此，与服务管理流程不同，它没有严格有序的日常工作流程，而只是针对用户的请求或根据服务级别协议的要求进行一些日常运作活动。这些日常运作活动包括响应用户呼叫、为用户发布信息、客户需求管理和客户关系管理、供应商联络、日常运作管理、基础架构监控等。具体工作包括：

### 1.3.1 响应用户申告

即对于用户发出的错误报告、服务请求、变更请求等事件进行记录和处理。这是服务台最主要的工作；

### 1.3.2 为用户发布信息

服务台是为用户提供运维服务信息的主要来源，一般可以采用布告栏、电子邮件、电话等方式为用户提供有关错误、故障或新增服务等方面的信息；

### 1.3.3 客户需求管理和客户关系管理

服务台不仅仅是客户请求响应中心，同时也是客户关系管理中心。因此服务提供方应采取必要的措施和使用适当的技术对服务台进行有效的管理，从而使服务台可以准确迅速地客户的需求，改善客户体验，提高客户满意度。这些措施和技术包括结构化询问技术、详细了解客户和跟踪客户、维护客户数据库和在客户中推广服务台等；

### 1.3.4 供应商联络

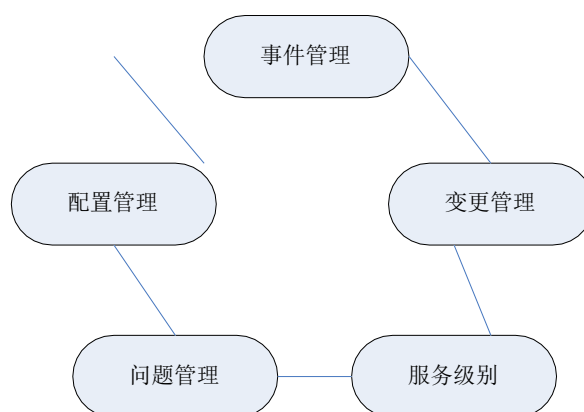
在运维服务运作出现故障或因客户提出新的服务请求而需进行有关变更时，服务台通常需要负责与供应商进行联络以维修或替换有关的软硬件组件；

### 1.3.5 日常运作管理

服务台承担的日常运作管理任务包括日常维护、大客户节假日问候等：

### 1.3.6 基础架构监控

利用相关工具对 IT 基础架构的运作情况进行监控，一旦检测到故障已经发生或即将发生，就应立即评估这种故障对关键设备可能产生的影响，并在必要时将检测到的故障报告相关人员。服务台是连接用户和运维服务部的一个信息交换平台，它能起到双向信息反馈的作用。因此，服务台与许多服务管理流程有着紧密的关系。下图说明了服务台和其他流程之间的关系。



## 2 日常行为规范

### A. 总体要求

- 关注用户、团队合作、专业进取、承诺至上；
- 提高自身素质，树立良好形象，营造和谐的公司氛围；
- 以客户为中心，一切站在客户的立场进行服务；
- 每一个员工都应自觉遵守社会公德、严格遵守公司的制度；
- 严于律己、宽以待人、坦诚相见，同事之间互谅互让，团结协作；
- 树立团队观念，积极参加公司组织的各项活动。

### B. 日常规范

- 工作时间内身着正装（也可遵照客户的着装要求）；
- 工作时间内严禁玩游戏；
- 工作时间内无特殊原因，不得长时间拨打私人电话；
- 工作时间内严禁浏览与工作无关的网页；
- 办公区域内严禁大声喧哗；
- 严禁在办公区和明令禁止的区域吸烟；
- 严守公司、客户相关的保密制度；
- 员工不准迟到或早退，如有需要请假应及时向直属上级申请并说明请假的原因；
- 上班时间不准无故长时间离开办公区域，如有需要应先经直属上级许可；
- 自觉保守公司技术、财务、管理上各种机密（包括薪资机密）；
- 重要文件、资料要随时存放，注意保密工作；
- 待处理文件和已处理文件不能散放于桌面，自觉及时整理；
- 保护环境卫生，下班前整理好自己的桌面，把椅子归位；
- 节约能源，最后离开办公区域的员工切断不必要电源并锁好办公室的门窗；
- 7×24 小时服务人员，须 24 小时保持手机开机状态；
- 驻场人员，须主动与客户使用礼貌用语打招呼。

### C. 接听电话规范及标准话术

- 电话铃响 3 声内，必须接听来电；
- 微笑接听客户来电；
- 接听话术：您好！青岛慧海联创信息技术有限公司，请问您有什么需要帮助的吗？
- 客户：述说事件或服务请求。
- 服务台：您的事件或服务请求我已记录下来，为了便于工程师尽快与您取得联系，请告知我您的姓名、贵单位名称、您的联系电话。请您告诉我设备型号和设备序列号（如果是设备的问题）。
- 客户：提供联系方式和设备等信息。
- 服务台：您好！我们会尽快派工程师与您取得联系。您还有其他需要帮助的吗？
- 回访电话：您好，请问是XX吗，这里是服务台，您曾上报的XX是否已经维护了？
- 用户二次三次打来催促电话的答复：我已派工，根据实际情况再加后面这三种语句：
- 请稍等；
- 我帮您再催促一下；
- 维护人员在别的部门维护，请稍等。

### D. 现场服务规范及标准话术

- 严格按照与客户约定的时间进行现场服务；
- 身着正装现场服务；
- 开始话术：“您好，我是 XXX” ；
- 完成话术：“很高兴为您服务，再见” 。

## 3 服务台操作流程

制定运维服务质量规范不仅是有效提高服务质量基础，同时也是能够快速响应与处理客户需求的有效管理方法。

### a) 服务台操作流程

#### (1) 热线服务工作

客服负责接听客户电话，记录并及时、迅速地将有关客户信息以书面形式传递到相关部门，如运维服务部、研发中心；

同时记录并跟踪 CASE 其执行情况，直至有关问题得以完满解决为止（以相关部门反馈

回来的书面处理结果为依据)。

## **(2) 客户服务工作**

### **①建立、完善并丰富客户档案**

服务台经理应当建立、完善并丰富客户档案，为销售部门提供相应支持，内容包括：客户单位基础信息、相关负责人个人信息、服务种类、机器数量、型号、配置、接待记录、机器故障及解决记录、日常运行报告、巡检报告、质检报告、客户服务满意确认书、投诉记录等。

### **②客户回访与沟通**

#### **a. 电话回访**

服务台经理通过电话方式，按策划时间与已签约用户进行沟通，进行回访、调查，随时了解客户状态，收集客户信息，并及时、迅速地将有关客户信息传递至相关部门以便及时地发现和解决问题，并为续签和进一步合作打好基础。

#### **b. 服务满意调查工作**

按照每个项目要求，对项目级满意度进行调查，配合质量中心，执行组织级的满意度调查以及工作总结，

### **③数据统计**

服务台经理对客户服务调查数据做出必要、准确的统计，我质量中心和运维服务部进行考核提供进一步的数据支撑。

### **④节日问候**

服务台经理在重大节日里为我们的客户及其家人送上公司的问候。

## **b) 服务台标准明细**

### **A. 预约标准**

- a. 衣着整齐、干净
- b. 初步了解客户问题，做出诊断
- c. 带齐工具及备件（包括清洁用品）
- d. 准备好名片
- e. 作好维修专家的准备
- f. 进行安全教育
- g. 带上备用垃圾袋



## **B. 会见前准备标准**

- a. 整理工具包，把需要的工具放在易取的地方
- b. 拿出服务名片
- c. 整理仪表

## **C. 见面标准**

- a. 先说您好，作自我介绍
- b. 递上服务名片（监督电话）
- c. 用心倾听客户的问题介绍
- d. 摆放好自己的工具

## **D. 维修服务标准**

- a. 仔细诊断故障
- b. 认真给客户分析故障及解决办法、所需时间
- c. 谨慎对待客户的否定回答
- d. 避免碰坏客户物品
- e. 尽快完成任务，节省客户时间，解决客户难题
- f. 帮助客户进行预防性维护
- g. 对客户设备及桌面进行清洁服务
- h. 与客户五分钟交流以建立感情（如讲解小型机基本维护知识，或对客户的关心等）
- i. 请客户填好服务维修单

## **E. 选择服务场合**

### **➤ 回避场合**

- a. 客户有突然紧急事件，又无其他人陪同服务维修，应主动与客户协商提出改天；
- b. 遇到参观访问或开会情况，应主动与客户沟通，询问是否回避。

## **F. 离开标准**

客户满意；是否落下工具； 带走维修垃圾。

## **G. 返回及回访**

维修服务报告交给服务台，服务台人员进行服务回访并填写回访记录。

## **H. 八大服务恶习**

- a. 当众批评客户
- b. 骄傲，夸夸其谈
- c. 无信
- d. 死板、性格不开朗，说话小声小气，口齿模糊不清
- e. 轻率，不踏实，做事没有条理
- f. 中途打断客户讲话
- g. 做事拖拉，效率低
- h. 在自己的领域不专注

## **I. 九大优良的服务习惯**

- a. 以客户为中心
- b. 服务细致、周到
- c. 办事有始有终，时间安排合理
- d. 服务响应迅速，解决问题快捷
- e. 用心倾听客户声音
- f. 永不消失的微笑
- g. 守信 切实实现每一个承诺
- h. 事前预约，事中记录，事后总结
- i. 追求卓越