**文件编号：ITSS-08-01-02**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

服务台管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:毛彦超 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.08 | V1.0 | 新建文档 | 毛彦超 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc15995)

[服务台管理制度 1](#_Toc2718)

[1. 目的 4](#_Toc23103)

[2. 原则 4](#_Toc1130)

[3. 适用范围 4](#_Toc23345)

[4. 岗位职责 4](#_Toc13748)

[4.1. 服务台经理 4](#_Toc11666)

[4.2. 服务台专员 5](#_Toc1011)

[5. 服务台工作实施 5](#_Toc2641)

[5.1. 服务台工作模式与支持渠道 5](#_Toc20578)

[5.1.1. 事件接收和记录 5](#_Toc20894)

[5.1.2. 告知顾客服务已受理 6](#_Toc30414)

[5.1.3. 将服务请求转至处理部门 6](#_Toc25350)

[5.1.4. 执行服务处理流程 6](#_Toc18358)

[5.1.5. 跟踪处理进程 6](#_Toc10122)

[5.1.6. 确认服务请求得到适当处理 7](#_Toc150)

[5.1.7. 关闭服务请求 7](#_Toc25931)

[5.1.8. 需求满意度调查 7](#_Toc6992)

[5.2. 服务台的工作模式 7](#_Toc29125)

[5.3. 管理顾客关系 8](#_Toc22028)

[5.4. 信息提供与发布职能 8](#_Toc16046)

[5.5. 考核指标 8](#_Toc7957)

[6. 附则 8](#_Toc24301)

[7. 附件 8](#_Toc11370)

[8. 记录 8](#_Toc19539)

目的

为实现统一接收并高效处理客户服务请求、协调内外部资源以保障服务品质、最终提升客户满意度的目的，特制定此制度

原则

1. ****客户至上原则****

始终将客户需求和满意度放在首位，以积极、专业、礼貌的态度应对所有客户互动，维护和提升公司形象。

1. ****首问负责原则****

首位接收到客户服务请求的人员作为“首问责任人，需对该请求的初步处理、协调与跟踪负责，确保客户请求“事事有交代，件件有着落”。

1. ****高效协同原则****

树立全局观念，积极与内部各部门沟通协作，打破壁垒，确保信息流转顺畅、行动一致，共同为实现客户满意这一目标而努力。

1. ****闭环管理原则****

对每一个客户服务请求的实施过程进行跟踪，并对处理结果进行确认和反馈，形成从受理、处理到回访的完整闭环，确保服务质量可控、可追溯。

1. ****数据驱动原则****

注重收集和分析客户反馈及服务流程中的数据，识别改进机会，推动服务流程和标准的持续优化与创新。

适用范围

适用于针对用户服务请求或根据服务级别协议的要求进行一切日常运作活动。

岗位职责

服务台经理

管理所有服务台活动，包括计划、识别、控制、审计、回顾和流程评估。

负责设置服务台工作流程。

对服务台工作人员进行管理考核。

服务台专员

1. 了解并记录服务请求信息；
2. 服务请求信息提交运维部；
3. 跟踪服务请求处理进度，回放客户满意度。

服务台工作实施

服务台作为客户服务事件处理中的重要环节，是事件处理的起点和重点。在下图的服务事件管理过程中，承担着事件接收和记录、初步归类和支持、启动服务请求程序、事件跟踪、回访确认和满意度调查等工作。

服务台专员的工作能力，直接影响着客户的感受和服务质量的好坏，因此，公司对服务台专员有着多方面的综合要求。

服务台工作模式与支持渠道

事件处理流程如图5-1所示

图 5-1服务台事件处理流程



事件接收和记录

服务台通过设立的热线电话、传真、邮箱等方式接收顾客的服务请求信息。服务台对顾客反映的问题或抱怨应尽可能化解其不满情绪，并鉴别顾客提出的是否是正式投诉。

对用户一般性的不满、意见或建议等，服务台应认真听取并摘要记录，通过解释或说明使问题得以平息。

对顾客提出的正式请求，服务台汇集请求内容和相关信息形成记录表，以便跟踪处理进展。服务台对记录的信息必要时应与顾客重复核实。

告知顾客服务已受理

服务台告知顾客其服务请求已经受理，并提供初步反馈的信息，请用户等候工程师的响应（服务工程师SLA服务承诺及时处理）。

将服务请求转至处理部门

服务台人员与相关运维服务人员沟通，明确受理的责任，并将记录表中的相关信息转发到服务责任人。

运维服务人员应对服务台就向顾客做出响应的时限给予承诺。

对外部发生的处在公司管理范围内的重大事件,当事人或部门需将重大事件的情况报告服务台，服务台根据重大情况的信息，识别负责人并尽快与之沟通信息，以便相关责任人能及时组织和协调有关人员（必要时拟定方案），做出应对处理。

执行服务处理流程

运维实施工程师应按照《事件管理制度》的规定进行工作。

跟踪处理进程

服务请求分配后，服务台每日应通过电话等联系方式了解服务处理的进展状况（如，与用户已经接洽、提出处理方案、处理方案待审批等）并根据进展情况更新服务受理记录表。

服务台应与用户保持联系，必要时与用户核实服务处理的进展，关注顾客对服务处理的满意程度，适当时进行协调，避免顾客出现过激情绪。

必要时服务台可将服务处理的进展情况通报给相关方的领导。

确认服务请求得到适当处理

服务请求事件处理完毕后，服务责任人应告知服务台处理的结果。

服务台应并通过电话等方式与用户联系，确认用户已得到适当处理，服务工程师对事件处理结果在1日内进行用户回访调查，并跟踪事件解决情况，在运维平台上填写满意度结果记录。

关闭服务请求

服务监督员确认服务请求已得到适当处理后，关闭服务受理记录表处理状态；核验执行记录表的相关内容记录完整，并保存处理结果。

需求满意度调查

关闭服务请求后，服务台需要对客户进行需求满意度调查，通过电话回访、问卷调查等方式对进行客户需求是否满足进行调查，满意度等级为：非常满意、满意、一般、不满意。

服务台的工作模式

服务台工作以在线支持服务模式进行，包括：邮件支持、即使通讯支持、电话支持、网站支持

1. 邮件支持：

设立专用的服务邮箱，有专人进行管理，进行收取、登记、分类处理及回复。

1. 即使通讯支持：

通过各种即时通讯工具为客户提供服务请求响应及故障排除。建立了客户服务群、问题申报平台等及时服务通道。

1. 电话和传真支持：

设立了专用客服电话，以及各区域服务电话或传真，通过接听客户咨询、服务申报电话或传真，对客户做技术解答或指导，从而解决客户需求。

1. 网站支持：

网站设置有服务请求模块，设有专人进行管理、收取、登记、分类处理及回复。

管理顾客关系

服务台还是顾客关系管理中心，不但能有效处理顾客需求，还通过服务台的耐心服务化解顾客的不满和怨气、处理顾客的正式投诉、关注有关公司重大事件的媒体态势等，提交用户满意度抽查表，进而成为公司处理公共关系的组成环节。

信息提供与发布职能

服务台是为用户提供IT服务信息的主要来源，一般可以采用布告栏、Email、屏幕消息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服务台电话：18669754679。

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标度量项** | **计算公式** | **指标要求** | **频次** |
| 24小时内投诉处理率 | 投诉后24小时内有效处理投诉数/投诉总数\*00% | 100% | 月度 |
| 成功回访事件覆盖率 | 成功回访事件数/事件总数\*100% | ≥60% | 年度 |

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

无

记录

1. 《电话接听记录表》
2. 《客户投诉反馈表》