

# 服务台管理制度

(TFDL-ITSS-1101)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	李皓朴	2016.12.18	罗喜军	2016.12.21	张远明	2017.01.01	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	周丽	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改

## 目 录

一. 目的 .....	4
二. 适应范围 .....	4
三. 角色与职责 .....	4
四. 接入标准和工作时间 .....	4
五. 服务台的主要工作内容 .....	4
六. 客服中心组服务台服务过程 .....	6
七. 服务台过程管理指标 .....	7
7.1. 服务质量要求 .....	7
7.2. 系统安全指标 .....	7
7.3. 系统运行指标 .....	8
7.4. 客户服务指标 .....	8
八. 服务台管理规范 .....	10
8.1. 服务要领 .....	10
8.2. 服务标准用语规范 .....	11
8.3. 特殊情况处理技巧 .....	13
8.4. 服务禁忌 .....	13
8.5. 处理要求 .....	14
8.6. 值班制度 .....	14
九. KPI 指标 .....	15
十. 相关文件与模板 .....	15
10.1. 相关文件 .....	15
10.2. 相关模板 .....	15

## 一. 目的

服务台是公司与客户进行沟通和提供运维服务的主要窗口，主要目标是协调客户和公司之间的关系，为 IT 服务运作提供支持，从而提高客户满意度。为规范服务台管理活动，特制定本程序。

## 二. 适应范围

客服中心组长及客服专员、值班员。

## 三. 角色与职责

1、客服中心组长负责服务台的全面管理及事件的关闭；通过电话等方式进行用户回访收集用户反馈信息；用户满意情况反馈给质量管理组及向信息部经理、通信部经理汇报运维情况；

2、服务台客服专员和运行监控值班员负责受理运维用户故障申报(事件/服务请求)，在运维管理平台中新建服务事件、对事件的初步支持及服务派单；跟踪服务单的处理进展，确保用户服务需求得到满足；负责对事件管理过程相关数据进行统计；受理用户投诉；

## 四. 接入标准和工作时间

服务台采用有效手段和方法受理需方的咨询和运行维护服务事件/服务请求的应答，公司服务台提供客服热线处理方式：

客服热线：0731\_85334136 服务台工作时间：7\*24 小时

## 五. 服务台的主要工作内容

服务台的职责开始于事件/服务请求的接收和报告，结束于事件/服务请求的解决和关闭。其中主要包含如下主要工作：



### 1) 事件/服务请求接收和记录

该环节是服务台管理运维事件/服务请求的起点，通过用户/客户或运维人员提交的事件/服务请求由此步骤开始。其目的是为了在运维过程中，为用户/客户和管理体系提供一个唯一共同的事件/服务请求上报接口，以便事件/服务请求信息及时获得资源和人员支持。

### 2) 分类和技术支持

服务台负责对到达的事件/服务请求进行分类，并确立优先级。提供初步的技术支持，如无法在服务台解决的事件/服务请求，将派发到相关技术支持人员继续调查和诊断事件原因。

### 3) 调查和诊断

技术支持人员运用知识库或诊断工具更加深入的分析事件原因，找到恢复事件的临时措施。

### 4) 解决和恢复

技术支持人员实施事件/服务请求的解决方案，并将解决完毕的事件/服务请求反馈给服务台。

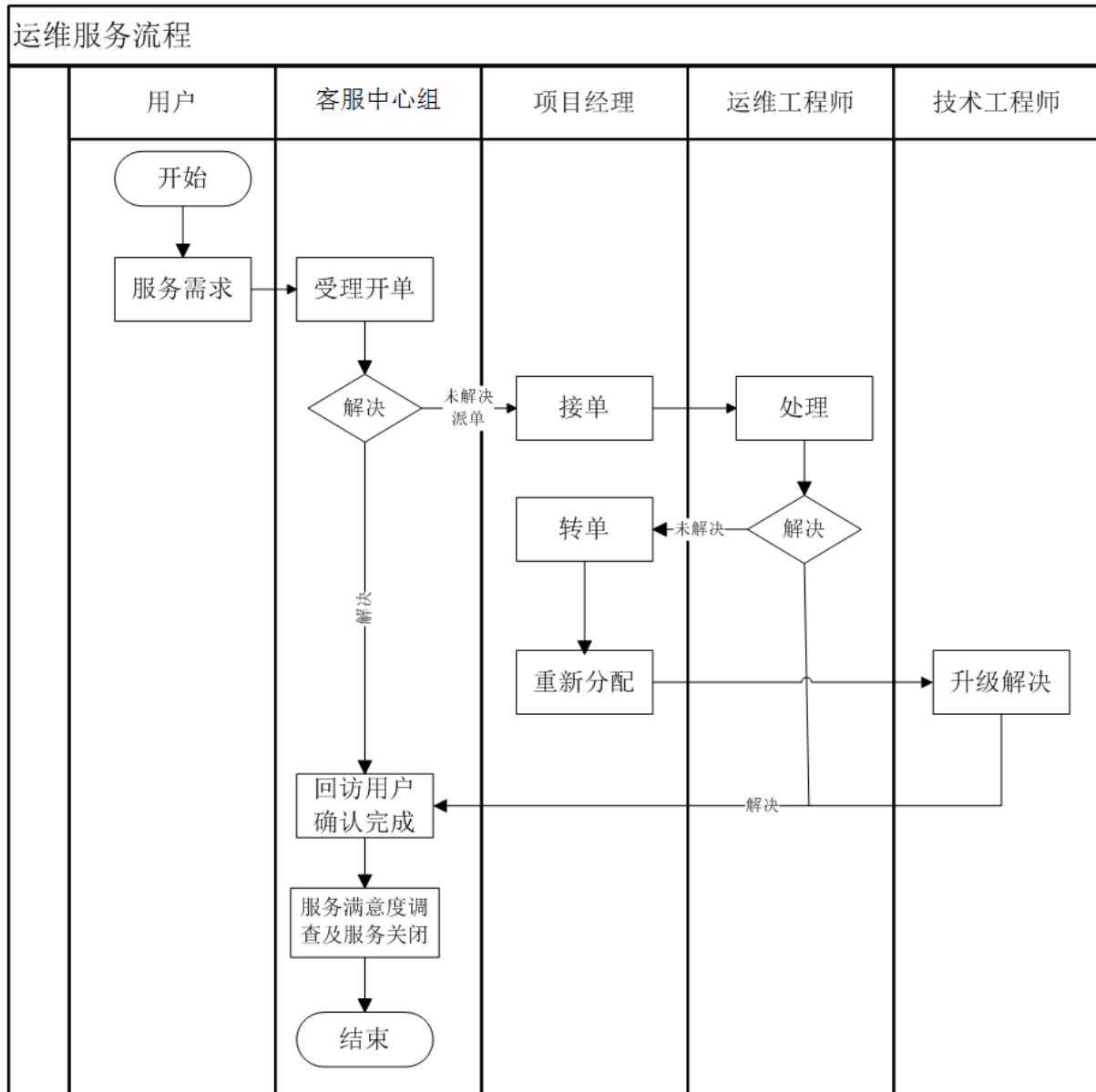
### 5) 回访

事件/服务请求解决后由服务台统一进行回访。

### 6) 事件关闭

服务台人员向用户/客户确认事件/服务请求解决并完成回访后，关闭事件/服务请求。

## 六. 客服中心组服务台服务过程



- 1、客服中心组负责受理用户的服务事件/服务请求,在运维系统中对服务进行开单。
- 2、客服专员、值班员针对服务事件/服务请求进行在线解决，如能解决，由组长进行用户确认解决、服务满意度调查及服务关闭（在系统中结案）。
- 3、客服专员、值班员无法在线解决，把服务事件/服务请求指派给相应项目的项目经理。
- 4、项目经理接单后指定运维工程师解决。如能解决，项目经理进行完成确认，客服专员、值班员进行确认，组长进行用户确认解决、服务满意度调查及服务关闭（在系

统中结案)。

5、运维工程师无法解决，把此服务单转回项目经理，项目经理进行重新分配，转技术支持部的技术人员问题解决，客服专员、值班员进行确认，组长进行用户确认解决、服务满意度调查及服务关闭（在系统中结案）。

6、客服专员、值班员根据运维系统统计出每月、每季、每半年、每年解决事件的及时率、完成率、事件平均解决时间、用户满意率，将统计结果分别交给客服组长、。

7、客服组长每月、每季、每半年、每年向信息部经理汇报运维情况。

## 七. 服务台过程管理指标

每年年初制定服务台相关指标，指标包含服务解决时间要求、安全指标、运行指标、服务指标等四个方面来统计衡量。

### 7.1. 服务质量要求

序号	服务项目	服务度量指标	协议级别	说明
1	业务系统终端用户支持	电话及时接通率	99%	
		工单及时处理率	99%	
		用户满意率	99%	
2	突发事件	突发事件响应时间	≤15 分钟	
		突发事件及时关单时长	≤60 分钟	
3	检修许可	一级检修许可不合格数	0 次	
4	报表填写	1 个周期内（当月 21 日至次月 20 日）报表填写不合格数	≤3 次	
5	事件响应	1 个周期内（当月 21 日至次月 20 日）事件响应不合格数	≤2 次	因未及时响应导致事件未能及时处理，造成故障影响范围扩大

有关服务质量的说明：

服务期间，服务人员工作时间在甲方提供的办公场所统一办公，非工作时间保持手机畅通。

### 7.2. 系统安全指标

(1) 依据国家电网公司颁发的《信息通信事故调查规程》要求，不发生系统八级及以上事件；

(2) 不发生被上级主管单位、部门考核的安全事件；

(3) 不发生数据丢失、泄密等重大安全事件。

### 7.3. 系统运行指标

(1) 工单合格率=100%，计算公式为：(派发的合格工单数/总派发工单数)\*100%。  
工单相关信息未填写完整或工单内容描述不清楚即记为该工单不合格。

(2) 突发事件响应时间，计算公式为：(突发事件发生后值班台通知相关人员的时间-突发事件发生时间)。

(3) 突发事件及时关单时长，计算公式为：(值班台关闭突发事件工单时间-该突发事件工单流转至值班台的时间)。

(4) 一级检修许可不合格数，计算公式是：(一级检修开竣工报工不合格次数)；

(5) 报表填写不合格数，计算公式是：(对值班要求填写的报表中，填写不合格的数量)，该指标每周期统计一次；

(6) 事件响应不合格数，计算公式是：(事件发生后，因未及时响应导致事件未能及时处理，造成故障影响范围扩大的事件数量)，该指标每周期统计一次；

(7) 不发生被上级主管单位、部门考核的运行事件。

具体评分标准如下：

序号	一级指标	二级指标	指标分值	评价选项	评价得分
1	服务质量	突发事件	20	突发事件响应时间(≤15分钟)，每发生一次，扣2分，扣完为止	
			10	突发事件及时关单率(≤60分钟)，每发生一次，扣0.5分，扣完为止	
2		检修许可	40	一级检修许可不合格数(0次)，每发生一次，扣5分，扣完为止	
3		报表填写	10	1个周期内(当月19日至次月20日)报表填写不合格数(≤3次)，每3次扣1分，扣完为止(按周期统计，扣分累加)	
4		事件响应	20	1个周期内(当月19日至次月20日)事件响应不合格数(≤2次)，每2次扣1分，扣完为止(按周期统计，扣分累加)；	
说明：同一事件，不同指标项不重复扣分，计扣分值最高项，总分为100分。					

### 7.4. 客户服务指标

序号	一级指标	二级指标	指标分值	评价选项	评价得分
1	服务质量	及时接听率	10	客服人员应在20s内接听客服电话，及时接听率99%(含)以上，不扣分；每下降1%，扣1分，扣完为止。 及时接听率=(及时接通的电话数量/已接听的客服电话总数)*100%	

2		及时 解决 率	10	客服人员应快速响应客户提出的服务请求，提高工单处理效率，及时解决率 99%（含）以上，不扣分，每下降 1%，扣 1 分，扣完为止。 及时解决率=(当月已关闭的工单中及时处理的工单数/当月已关闭的工单总数)*100%； 处理及时工单：是指在自受理起到该工单关闭的时长或者是从受理到传到后线的时长小于 1 小时为及时处理。	
3		服务 满意 率	20	1.客服人员在服务受理过程中因服务态度、业务能力及处理结果等方面原因令客户不满意，遭到投诉或回访考核不满意的，每发生一例扣 5 分； 2.本项指标满分 20 分，扣完为止。	
4		专 项 工作	10	根据要求，开展一线客服相关专项工作： 1.工作完成及时且工作成果良好，不扣分； 2.工作完成及时但完成效果较差，每发生一例扣 2 分； 3.工作完成不及时或完成效果差，且造成不良影响的，每发生一例扣 3 分； 4.本项指标满分 10 分，扣完为止。	
5		运 维 知 识 库	10	根据要求，及时整理、提报一线客服运维知识库资料并保证质量： 1.及时提报且质量高，不扣分； 2.延期提报或质量一般，每发生一例扣 2 分； 3.未提报或质量差，每发生一例扣 3 分； 4.本项指标满分 5 分，扣完为止。	
6		安 全 隐 患 排 查 治 理	10	1.按照要求定期开展安全检查，漏洞隐患排查治理工作落实到位，不扣分； 2.安全漏洞隐患排查治理工作不到位（应发现而未发现安全漏洞隐患、安全漏洞隐患未按计划完成治理、多次治理仍未根治的同一安全漏洞隐患等），发生延期或未及时整改重要安全漏洞隐患，每发生一次扣 5 分； 2. 本项指标满分 10 分,扣完为止。	
7	运 维 安 全	扣 分 项	无	1.运维人员未签署保密协议，存在一人扣 5 分； 2.运维人员出现涉密邮件或违规外联情况，发生一次扣 10 分； 3.因运维人员原因导致发生信息系统安全等级事件： 发生一次 8 级事件，扣 50 分； 发生一次 7 级及以上事件，扣 100 分； 4.发生泄密事件，上报信通部统一处理； 5.本项指标以总分为准，扣完为止。	
8	附 加 项	加 分 项	无	1.工作中提炼的典型经验、优秀宣传材料及亮点材料被国网采纳，每发生一次加 5 分； 2.在运维过程中，积极发现问题隐患，经省级及以上单位审核认定并纳入隐患库，每发生一次加 5 分； 3.在科技创新方面做出突出贡献的，每发生一次加 5 分； 4.本项指标满分 20 分。	

说明：同一事件，不同指标项不重复扣分，计扣分值最高项，总分为 100 分。

## 八. 服务台管理规范

### 8.1. 服务要领

#### ◆ 倾听

电话铃响三声之内，客服专员、值班员必须接听电话，不要让客户等待时间过长。接起电话时，应调整坐姿，腰部挺起，收腹提气，以保持语气平稳。坐席接起电话，使用标准普通话与客户交流。

客户在提出服务请求或询问时，客服专员、值班员不得打断客户，认真倾听客户的讲述。首先要准确理解客户表达的内容，如果客户表达不清楚，可以委婉的请求客户再表达一次，或者按自己的理解向客户陈述一遍，询问客户是否符合客户本人要表达的意思。

#### ◆ 应答及回复

在回答客户的请求时一定要本着有理有节的态度，严禁对客户强词夺理。当客户因为情绪激动而说出一些难听的话语时，一定要不愠不火，学习用“换位思考”的方式和简洁的语言向客户提出不同的解决方案，供客户选择，力求使客户满意。

在受理过程中，如果需要客户等待，首先要征得客户同意，才能进行下一步操作；继续受理时，要向客户说明具体情况；如果需要等待的时间较长，要礼貌的请客户留下联系方式，待处理完相关情况后，回电向客户说明处理情况。

客服专员、值班员在回答客户的咨询时，如果意识到向客户提供的信息有误，应该立即现场或者回电致歉，并把正确的信息提供给客户。

受理结束后，应及时告知客户，并请客户对此次服务做出评价，再挂断电话。当坐席人员挂断电话时，电话客服管理系统会自动语音提示客户为此次服务做出不同类型的评价，比如非常满意，满意，基本满意，不满意四种类型。

#### ◆ 说话语调、语气、语速和表达用词

严禁阴阳怪气，语调要自然、诚恳，尽量做到抑扬顿挫。

语速不要太快或太慢，一般要控制在 120 字 150 字/每分，避免客户因坐席语速太慢而表现出不耐烦或因语速太快而没有听明白的情况发生。

用语多用疑问句表达，不用生硬的反问句。

客服专员、值班员发音要标准，吐词要清晰，保证客户能够明白自己表达的意思。

## 8.2. 服务标准用语规范

### ◆ 回答客户咨询

(1) 接到客户咨询时，首先问好，比如“您好！请问有什么可以帮您？”。

(2) 如果客户咨询软件的安装或使用问题，首先了解客户问题的关键，能做出解答的马上回复客户，比如“您好，请问您的问题是…吗？”，得到确认后，做出解答“您可以这样操作……”，解答完毕后，确认客户已经清楚，“X 女士，我的解释够清楚么？请问还有什么能帮到您？”。

(3) 如果客户咨询技术方面的问题，坐席人员不能马上给出明确的答复，应该首先向客户说明情况，再转交技术部门。比如，“X 女士，不好意思，稍后给您回复好吗？”，得到客户允许后，主动结束对话，“谢谢您的理解，我会尽快给您回复，再见！”。另外，也可以在征得客户同意后将电话转到技术部门。比如，“XX 女士，不好意思，由于这个问题涉及到我们的技术部门，我现在将您的电话转接到技术部门去，您看可以么？请您稍候…”。

(4) 电话的免提无法听清楚时，及时回应：“对不起，您的声音太小，请您拿起话筒交谈好吗？”；遇到电话的杂音较大，听不清楚时，及时回应：“对不起，您的电话听不清楚，请您大点声，好吗？”；然后坚持 10 秒，等待电话转清，若仍不清晰，要回应：“对不起，您的电话听不清楚，请您换个电话打来，再见！”。

(5) 如果客服系统的操作界面反映较慢或者查询相关资料需要客户等待时，应先征求客户的意见，坐席回复：“对不起，请您稍等一下”。在得到客户的同意后进行相应的操作，操作完毕后坐席向客户致意：“对不起，让您久等了！”。

(7) 如果客户责怪坐席人员动作慢，不熟练，回答：“对不起，让您久等了，我将尽快帮您处理！”。

(8) 客户咨询结束后，坐席人员应该主动询问客户是否还有其他的问题要咨询，“X

女士，请问您还有什么问题要咨询吗？”，在得到客户“没有问题”的答复后，回复“X女士，非常感谢您的来电，再见！”。

(9) 需要确认的咨询内容，坐席人员确认后给客户致电：“您好，我是XX坐席人员，关于您上次咨询的……问题……（交流完毕后），感谢您的理解与支持，再见！”。

#### ◆ 处理客户投诉

(1) 能直接答复客户的，首先要平息客户怒气，了解投诉的内容：“X女士，我首先对此问题给您带来的不便深表歉意，请您详细讲述需要反映的情况，我们会帮您解决的！”。

(2) 需要外呼，不能直接答复的：“您的（投诉/反映）内容我们已做了详细的记录，会很快转到相关的部门解决，处理完毕我们会将结果立即通知您！”。

(3) 当客户投诉目前坐席人员或者其他坐席人员时，可以让客户把详细的情况和投诉的问题发放到我们的投诉邮箱，并对客户表示歉意。

(4) 当客户投诉目前坐席或者其他坐席服务态度不好或者业务不熟练时（听完客户陈述后），回应：“对不起，非常欢迎您对我们服务的监督，我们会在以后的工作中注意改进，谢谢您的建议！”（注意：此类问题的处理以平息客户责备为主，避免投诉升级）

(5) 客户的投诉可能有理，也可能无理，但对方眼下正处在不快的情绪下，应该先向对方致歉，平息其怒气，以方便事件的处理。例如：“对不起，X女士，我非常抱歉”，“X女士，听到这件事我非常理解您的心情，关于您投诉的问题，我们已经记录在案，会上交相关部门做出处理，谢谢！”。

(6) 若需要较高层人员处理投诉，须让对方知道会找适当人员来处理该问题。例如：“X女士，这件事情请恕我无法帮到您，不过我可以请我的领导X经理和您谈谈，好吗？”，“X女士，不好意思，这件事情我暂时无法帮到您，但我会转交相关的工作人员为您处理好吗？”。

(7) 使来电者知道坐席人员有心帮助他，提出各种可能解决问题的办法。例如：“X女士，这其实是最好的解决方法，不过如您认为不方便的话，我建议……您看这样可以么？”。

(8) 客户破口大骂时，应该这样回答，例如：“对不起，我非常理解您的心情，但这是为了帮您解决问题，请您慢慢说好吗？我会尽全力帮您解决的！”。

(9) 投诉处理后坐席人员给客户致电：“您好，我是 XX 坐席人员，关于您上次投诉的问题…（交流完毕后）感谢您的理解与支持，再见！”。

#### ◆ 接受客户意见与建议

(1) 客户提出意见与建议，坐席人员应该表现出积极接受并感谢的态度，“您好，感谢您的关注与支持，我们会认真听取您的意见和建议，并安排相应的人员跟进，再次感谢您！”。

(2) 客户提出意见后，坐席须及时记录在案，并对客户表示感谢，“您的建议很重要，我们会及时转给相关部门，谢谢您的支持！”或者“非常感谢您给我们提出这个建议，谢谢您的支持，再见！”。

### 8.3. 特殊情况处理技巧

(1) 电话受理时，遇到客户没有语音，可礼貌的提示客户电话已经接通；经提示仍然没有语音，可能是客户能够听得到我方的声音，而我方听不到客户的声音，可以礼貌的建议客户换部电话或者过段时间再来咨询。

(2) 电话受理时，遇到客户听不到我方的声音，而我方能听到客户的声音，须立即结束通话并主动回复客户，向客户解释清楚刚才的情况。

(3) 电话受理时，遇到电话杂音太大无法听清时，坐席可以向客户如实反映情况，委婉的请客户进行调整，获准后向客户致谢。

(4) 客户咨询或者投诉时，如果客户的叙述不清或较为繁琐，坐席应该善解人意，用客气周到的语言引导或提示客户描述所要咨询的问题。

(5) 当接到聊天或者业务受理结束后被对方纠缠时，坐席可以询问客户是否还需要咨询的问题；如若没有，要礼貌的建议客户结束通话，将线路让给下一位客户。

### 8.4. 服务禁忌

客服电话服务禁忌包含但不限于以下内容：

- (1) 轻易打断客户说话；
- (2) 与客户沟通过程不说标准普通话；
- (3) 在客户挂机前挂机；

- (4) 在同客户沟通过程中与同事交谈;
- (5) 通话过程中出现较长时间冷场 (10 秒以上);
- (6) 精神萎靡, 态度懒散;
- (7) 与客户发生争执;
- (8) 责问、反问、训问或谩骂客户;
- (9) 与客户闲谈或者开玩笑;
- (10) 不懂装懂, 搪塞、推诿客户;
- (11) 频繁使用口头禅、非礼貌性语气用词 (如: 喽、嘛等);
- (12) 拖腔、语气生硬、顶撞用户;
- (13) 通话时打哈欠、吃东西、喝水。

## 8.5. 处理要求

- (1) 快速、准确判断需求: 迅速弄清客户意图, 简明扼要归纳复述客户反映的信息内容;
- (2) 控制交谈的主动性: 在与客户沟通过程中, 正确引导客户并尽快获取所需信息;
- (3) 专业熟练度: 在与客户沟通过程中, 熟练掌握业务知识能很好地为客户解决问题;
- (4) 通俗易懂性: 在问题解释过程中, 要深入浅出, 使客户容易理解;
- (5) 回答针对性: 要针对客户提出的问题做出相应的解答, 不能答非所问。

## 8.6. 值班制度

为了进一步提升我公司的运维服务质量及响应效率, 客服中心组实行 7\*24 工作制:

值班人员	值班时间
客服中心组 客服专员	每周一至周五早上 8: 00 至下午 17: 30 (夏季) 每周一至周五早上 8: 00 至下午 18: 00 (冬季) 法定节假日除外

- (1) 值班人员按值班表排序在运维中心服务台值班, 不许私自脱岗、调岗, 因事需半天以上调岗的, 经信息部经理批准后统筹安排。

(2) 值班人员负责服务台电话接听及记录工作。

(3) 值班人员必须遵守服务台管理程序及工作规范，因事临时离岗需向组长申请，由组长安排他人顶岗，防止空岗。

(4) 值班人员要热情作答，认真记录，遇到异常情况及时向组长汇报。

## 九. KPI 指标

指标名称	计算公式	考核要求	考核周期
服务台派单成功率	$(\text{服务台成功派单数} / \text{服务台派单总数}) * 100\%$	$\geq 95\%$	季度
服务台回访率	$\text{回访数量} / \text{服务台受理电子工单数量} \times 100\%$	$\geq 98\%$	半年

## 十. 相关文件与模板

### 10.1. 相关文件

◆ 事件管理程序

### 10.2. 相关模板

◆ 《XX 年度服务台考核表》