



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

## 服务台管理制度

文件编号：GSB / T 316.03

文件版本：A2

批 准：刘伟辉

实施日期：2015-10-12

受控状态：受控

## 版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2013-12-18	/	新版制定	罗建明
A1	2014-10-22	6	“6 对服务台的监督考核” 部分内容修订	罗建明
A2	2015-10-12	4	“4.4 文档管理规范” 部分内容修订	李旻

# 目 录

1	目的 .....	1
2	范围 .....	1
3	服务台管理规范 .....	1
4	服务台服务规范 .....	2
5	服务流程 .....	4
6	对服务台的监督考核 .....	5

## 服务台管理制度

### 1 目的

为规范公司服务人员的工作程序和服务行为，不断提高公司的服务水平和服务意识，确保所提供的设备软硬件在运行期间能够稳定、安全、高效的运行，保证用户业务的正常运行，树立公司良好的对外形象，从而增强用户对公司的认可度，提高公司在用户心中的知名度和美誉度，特制订本管理制度。

### 2 范围

适用于公司服务、咨询、投诉有关工作。

### 3 服务台管理规范

#### 3.1 角色与职责

角色	职责
公司总服务台	<ul style="list-style-type: none"><li>● 服务中心的电话接听、转接，服务信息的记录整理；</li><li>● 一般性服务工作，受理客户服务请求；</li><li>● 公司事件管理流程的跟踪；</li><li>● 电话或者电子邮件等形式回访客户，受理客户投诉，调查客户的满意度；</li><li>● 产品故障分类及统计工作；</li><li>● 对本公司产品、技术服务质量进行跟踪管理</li><li>● 项目级服务台信息汇总和管理；</li></ul>
驻场项目级服务台	<ul style="list-style-type: none"><li>● 由项目驻场技术服务工程师担任；</li><li>● 针对本项目提供支持；</li><li>● 电话接听、转接，服务信息的记录整理；</li><li>● 一般性服务工作，受理客户服务请求；</li><li>● 公司事件管理流程的跟踪；</li><li>● 电话或者电子邮件等形式回访客户，受理客户投诉，调查客户的满意度；</li><li>● 产品故障分类及统计工作；</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对本公司产品、技术服务质量进行跟踪管理；</li> </ul>
服务台主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服务工程师任务分派，对特殊问题的协调解决。</li> <li>● 监督服务流程的执行；</li> <li>● 指导工程师的技术服务能力提升；</li> <li>● 处理服务台投诉；</li> </ul>
服务工程师	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客户服务问题电话沟通、远程或现场服务；</li> </ul>

### 3.2 服务台之间的关系

服务台之间实现的是多级管理模式；总服务台可以全面访问和监控下级服务台的动作，项目级服务台应及时将项目级的服务情况通知给总服务台，总服务台进行监督管理。

## 4 服务台服务规范

### 4.1 接听规范

- 1) 口齿伶俐，吐字清晰，语言谦让、礼貌；
- 2) 拿起电话应当说：“您好”
- 3) 在接听过程中始终使用“您”
- 4) 对方说“谢谢”，我们说“不客气”
- 5) 遇到解决不了的问题，首先说“对不起”或“请原谅”
- 6) 挂断电话前说“再见”
- 7) 多用敬重语、谦让语
- 8) 不要跟用户抢话，先听用户说清楚，再做解答
- 9) 熟悉公司各派出机构的地点、咨询电话以及乘车路线；
- 10) 禁止对用户提出的问题置之不理，更不能推诿用户；
- 11) 对于不属于本产品的技术问题，应礼貌致歉说明；
- 12) 遇到当时无法解决的技术问题，记录联系人、电话，于 24 小时内回复用户；
- 13) 电话接听人员填写的各项记录必须真实、完整；
- 14) 禁止与用户发生争执，耐心讲解各种问题；
- 15) 细心听取用户提出的问题，不得中途打断；
- 16) 如果遇到无法通过电话解决的技术问题，应当填写“现场服务登记表”，并及时安排现场服务。

### 4.2 接听禁止用语和推荐规范

序号	禁止用语	推荐用语
1	非职权范围能解决的问题，决不能说：“我们不管”	这种情况的确很特殊，我帮您反映一下，会有相关部门与您联系。

2	客户咨询的问题自己无法确定时，决不能说：“不清楚”，“不知道”；	您反映的问题存在一定的特殊性，我会请我们相关的工程师帮您解决，请稍等。
3	自己不能解决的问题，决不能说：“没办法解决”；	您反映的问题存在一定的特殊性，我请我们这方面的专家帮助找一种比较理想的解决方案，稍后再给您回复好吗？
4	非服务范围内的系统出现的问题，决不能说：“跟我们没关系”；	您反映的问题目前由***部***工程师负责，我将帮助您联系相关人员来解决这个问题，解决的结果我将及时向您通报。
5	当客户服务需求和相关制度规定相违背时，决不能说：“这是公司规定”；	很抱歉，因为公司在这方面有一些规定，我把您的这种情况向负责部门反映一下好吗？
6	您有什么毛病吗或您有什么问题吗？	您有什么需要帮助的吗？
7	客户问您姓名，跟客户说：“您打电话来跟谁说都行，不用找我。”	话前话后一定要报名，明确自己的身份，告知客户自己的姓名，然后向客户讲明，“您再次来电时有可能我在接听其它客户的电话，请您放心，我们的每一位工程师都会尽力帮您解决问题的。”

#### 4.3 特殊情景话术

序号	情景说明	规范用语	不规范用语
1	骚扰电话：跟业务无关的恶意骚扰。如：聊天、调侃、问客服人员个人信息等；	“对不起，您的要求不在我们的服务范围内，请您挂机，再见！”	“这不是我公司业务，我不知道”；与客户对质或对骂；
2	遇到自己无法解决/处理的问题	“您现咨询的问题需要为您确认一下，我们将尽快与您联系，好吗？”。客户同意后“感谢您的合作”	“这个我不知道，你要问***部门”、“不太清楚”“我也不知道”
3	当客户要找领导时	“您好，您遇到了什么问题，看我能否帮到您。”如客户不愿和客服沟通“您先留下一下联系电话，我们会让相关人员及时给您回复”一般不直接在线找领导	我们这儿没领导。我们领导出去了。我们领导开会了。
4	当客户情绪激烈，破口大骂时	“对不起，工程师，请问有什么可以帮到您的？”	喂，你骂谁呢，这又不是我的错
5	当客户提出建议或意见时	“感谢您提出的宝贵建议，我们将及时反馈给公司相关部门，请问还有什么可以帮到您的？”	这跟我没关系
6	客户投诉	开始时：请问您遇到了什么问题，能否详细描述一下事情的经过，看我能否帮到您？	你说吧，我给你记上

		结束时：XX 工程师，您反馈的问题我已经详细记录，我们相关人员在 XX 小时之内（根据投诉规定时限处理）给您回复”	
7	遇到客户善意的约会时	非常抱歉，对不起，我不能接受，再次感谢您。	不可以责怪以及不礼貌的直接挂断电话
8	客户投诉当时无法答复的	“很抱歉，XX 工程师，感谢您反映意见，我会尽快向相关部门反映，XX 小时（根据投诉规定时限处理）给您回复好吗？”	我不清楚，您过两天再来电话吧。

#### 4.4 文档管理规范

1) 维护工程师做完服务后要填写相应的《故障服务工单》，完成当天将《故障服务工单》交到服务台处，服务台检查表单填写是否完整并和系统事件管理单核对。特殊情况下不能当天交单的，需服务完成当天电话通知服务台，并于 3 天之内完成交单；

2) 工程师在服务后一个月之内未将《故障服务工单》提交服务台的，将作为不良行为进行登记；

3) 服务台会对辖区内的一段时期内的服务进行电话抽访，将回访情况过行登记。作为对服务人员的年终考核之一。通常每个月抽访一次。

4) 服务台将收到的所有表单按照年度、区域、客户、工程师进行归档。

### 5 服务流程

服务流程说明：

1) 服务台客服人员接受客户报障或需求，并登记（客服人员能够简单过滤故障类别，并能作出初步的判断，从而给客户相应的维护建议）；

2) 对故障作出初步判断后，如需更专业人员解决，服务台客服人员按故障类别完成派单；

3) 服务工程师进行服务，服务完成当天将完成的《故障服务工单》交到服务台处。特殊情况下不能当天交单的，需服务完成当天电话通知服务台，并于 3 天之内完成交单；

4) 服务台会对辖区内的一段时期内的服务进行电话抽访，将回访情况过行登记。作为对服务人员的年终考核之一。通常每个月抽访一次。

#### 5.1 服务受理

服务受理流程：

根据提交的《故障服务工单》对客户电话回访落实，并填写《回访记录表》。

#### 5.2 服务投诉

1) 如有投诉，分清投诉原因，用委婉的方式答复客户，取得客户谅解、消除误会；根据投诉问题情况及时处理，并在《服务投诉记录表》登记，如解决不了及时提交给运维项目经理处理；

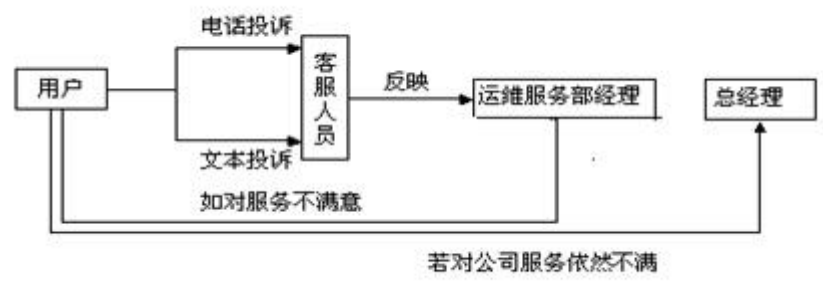
2) 对意见或抱怨情节严重的客户，服务人员应及时电话或发邮件给服务部经理、抄送给技术总监、直属副总，提前加以处理，并经处理情况已书面提交给该客户。

3) 对抱怨的客户，无论情节大小，均应由运维服务部经理亲自或派员协助处理，以示对客户尊重。

4) 针对用户投诉进行调查、记录、采取改进措施并给予反馈；

5) 定期分析投诉的记录，以便明确服务改进方向。

服务投诉流程:



5.3 用户满意度调查

服务完成后，应当询问用户对于此次服务的满意程度，如不满意，应该及时检查问题，予以调整或是解答疑问，不应不予理会。

对用户满意度调查的结果，应记录并在服务团队内部公示。给予服务人员以警示。

6 对服务台的监督考核

6.1 服务台主管负责服务台的日常工作监督和值班工程师考核

服务台日常工作指标:

1) 服务台电话接通率

服务台主管每周不定期抽查服务台电话接通情况，一周以内发现一次异常未接通的情况，对相关值班工程师予以警告批评；一周以内发现两次以上或全年累计三次以上异常未接通的情况，对相关值班工程师给予该项考评不通过的处分，计入年终考核。如果收到客户关于服务台电话异常未接通的投诉，经查情况属实，对相关值班工程师给予该项考评不通过的处分，计入年终考核。

2) 服务台事件记录

服务台主管每周检查核对服务台事件记录。一周以内发现一次记录异常的情况，对相关值班工程师予以警告批评；一周以内发现两次以上或全年累计三次以上记录异常的情况，对相关值班工程师给予该项考评不通过的处分，计入年终考核。

3) 服务态度

服务台主管每月收集客户关于服务台工程师服务情况的反馈，如果收到客户关于服务台工程师服务态度的投诉，经查情况属实，对相关值班工程师给予该项考评不通过的处分，计入年终考核。

4) 事件跟踪情况

服务台工程师应该对服务请求进行跟踪，服务台主管每月检查事件跟踪关闭情况，一个月以内发现一次记录异常的情况，对相关值班工程师予以警告批评；一个月以内发现两次以上或全年累计六次以上记录异常的情况，对相关值班工程师给予该项考评不通过的处分，计入年终考核。

6.2 运维管理室主管负责服务台总体工作监督

服务台主管每月向运维管理室主管提交服务台工作报告。运维管理室主管对服务台工作报告进行评审，对于发现的问题提出改进要求，服务台主管负责落实服务台工作改进措施。