

客户服务部门的工作管理制度

（通用 10 篇）

客户服务部门的工作管理制度 篇 1

一、客服的主要工作

- 1、配合销售人员做好试机、充卡和资金回收工作；
- 2、接听客户的咨询、投诉电话，做好工作记录；
- 3、与客户建立良好的工作关系，为公司进一步开展业务工作奠定良好的基础；

二、客服工作管理规定

- 1、工作期间应面带微笑，工作认真积极有耐心，有责任心；
- 2、与客户接触的过程中，应积极主动的全面了解客户的情况，及时为其解决问题；
- 3、根据当天的工作情况，详细的把与客户接触的不同情况以工作报表的形式进行登记，并向部门经理汇报；
- 4、应严格遵守公司和部门的各项规章制度，按时出勤上下班，做好签到；
- 5、在工作期间，代表公司的形象，应注意语言的技巧，不得与客户发生争执，不得做有损公司利益的事情；
- 6、在上班时，应积极好努力工作，不得从事任何与工作无关的事情；不得私自会客，不得接打私人电话（如有不得超

过3分钟），不得拨打信息台、浏览与工作无关的网站打游戏（抓到一率严惩，决不姑息）等。

三、客服人员的要求

1、客户服务人员不得对用户做出夸大其辞的承诺，或运用某些权威机构的名义对客户施压等；

2、客服人员不得与客户争辩，应明确客户投诉的真正原因及想要得到的解决结果；

3、严格执行公司的相关规定，依据有关规章制度对客户提出的疑问，做细致、明确的回答，如有自己不能确定的事项不能信口辞黄，做不负责任的答付；

4、建立完整的客户资料及时反馈客户意见及市场信息，为销售部门开展业务做辅助工作；

5、定期向客户提供本公司新的业务项目及相应的新服务项目，和客户保持良好的合作关系。

四、服务人员个人素质要求

1、客服人员要有责任心，进取心，敏锐的洞察力和敬业精神；

2、要有健全的心智，整齐的仪表，良好的习惯，亲切的微笑，饱满的热情与正直的品质

3、广泛的人际关系和良好的自我形象；

4、对公司的产品和服务项目要有深入的了解和认识；

五、客服人员的心理要求

1、要持有不仅想把客户留住，还要与客户建立长久合作关系的心态；

2、接听客户电话要注入热情，运用礼貌用语，要多站在客户的角度想问题，说话要尊重对方，要对自己的企业有信心；

3、接听电话时也要面带微笑，决不允许把个人的情绪带到工作中来；

4、接听客户的投诉电话时，不允许打断客户，要去听客户说，要让客户去说，使客户有发泄的机会，一吐为快；

5. 在接听客户投诉电话时，如果是我们的责任，应根据情节轻重，决定是否向公司举报，并及时、积极地向客户道歉。如果不是我们的责任，就千万不要说道歉，以免让客户觉得责任还在我们。

六、客服人员薪酬管理制度

1、客服人员的工资标准：

基本工资元，试用期三个月，工作期间如没有客户和销售人员的投诉，则基本工资发放。客户与销售人员的投诉次视情节严重性而定，最低罚款 10 元/次

2、客服人员的提成发放： xxx

3、客服人员的奖金发放： xxx

七、考勤制度

1、出勤情况：

上班时间： 早 8： 30——17： 30

迟到人次/日扣除标准为基本工资总额的 2，最多每月不得超过三次，超过三次（含）以上者，扣除人次/日标准为基本工资总额的 5。

2、工作表现：

在工作期间应保持严谨的工作态度，不应破坏公司的形象及管理制度，每天递交完整、真实、标准的工作报告。

客户服务部门的工作管理制度 篇 2

根据企业现状对客服部的工作做如下计划：

一、新人培训

1、通过视频教程的学习，和现场的软件介绍，让新员工全面了解当前软件的整个运作流程。

2、3 天培训期，全面系统的从服务态度到业务知识等方面对新员工进行系统培训。

3. 培训结束后，通过一对一的带老带新模式，实行新人负责制。老员工带一个或多个新员工，提高新员工的速度，重新考察老员工的综合业务知识。

二、服务态度专业化

1、客服话术专业化，统一客服话术，统一客服 QA 。2 客服接待专业化，统一客服问候语，统一结束语

2、处理问题专业化，根据顾客的表述，发现问题，分析问题，解决问题，解决不了提交问题，回复顾客。

3、响应顾客专业化，60 秒响应

4、服务分类专业化，客服，订单客服，投诉客服分工明确，各司其职。

三、客户服务细分化

打破过去一概而论的处理方法，客服细分为技术倾向型、理论倾向型以及全能型，根据顾客的实际情况，以最好最快最专业的效率解决问题。做到每一个细分的分支都是最专业的。

四、处理问题系统化流程化

1、客服受理——解决问题—回复顾客—问题反馈

2、客服受理——交易纠纷——投诉专员—核实处理—回复顾客—问题反馈

3、客服受理——技术故障——技术倾向型客服—核实处理—回复顾客—问题反馈

4、客服受理——技术故障——技术倾向型客服—核实处理无法解决—申报技术部门—回复顾客—问题反馈

五、问题总结个人化

1、充分树立每位客服人员的主人翁意识，一人/周负责每天总结并反馈当天的工作问题。

2、每位客服人员创建一个客服日志，搜集每天的问题，定期检查日志，分析问题。

六、受理投诉纠纷专业化

成立专门的投诉小组，为顾客处理纠纷，投诉，保障顾客应有的利益，让顾客购买软件不但有售后，更有交易保护，对官方信任高于一切

七、考核透明化

略

客户服务部门的工作管理制度 篇3

为规范公司客户服务体系，提高服务质量，增强公司员工的服务意识，树立公司形象，打造公司品牌，确保客户服务工作正常有序进行，使经销商和客户(以下简称客户)成为公司坚实的合作伙伴，结合公司实际，特制定本制度。

一、客户服务原则

客户服务部秉承“客户至上”的服务宗旨。以专业的水准，专注的精神为广大客户服务，坚持“亲切、专业、准确、高效”的客户服务原则，进取打造公司服务品牌，真正体现“为客户解忧，让客户满意”的服务理念，向公司所有客户供给快捷、周到的服务及相关支持。

二、客户服务部职责

- 1、严格遵守公司管理制度，及时完成上级领导交办的工作。
2. 负责及时接听和处理客户来电、来访和投诉，并保存原始记录。
- 3、负责客户的咨询及相关问题的解答。
- 4、负责组织发放公司各种活动纪念品、宣传资料。
- 5、负责组织客户的. 培训和走访重要客户工作。
6. 负责协调和处理经销商和交易客户之间的服务纠纷。
- 7、负责建立客户档案，维护客户关系。

8. 负责代理商的返利报表和代理商交易金额、返利金额的统计，以及实际返利金额和应退金额的统计。

三、客服职员素质要求

1、具有良好的职业道德和正确的服务思想，以“客户服务原则”为服务宗旨，树立公司形象。

2、熟练受理客户的各种相关问题来访、来电及咨询。

3、熟悉公司相关客户需求，熟悉公司客户服务技巧，普通话标准，流利，懂方言。

4、具备沟通本事，经过有效沟通与客户达成共识；具备应变本事，反应机敏，能够掌握局面恰当解决问题。

5、严格执行规范的服务工作用语，态度和蔼、亲切、热情的处理客户的咨询或投诉。

6、客服职员工作中必须严格执行“三要、三不、四个一样”的要求。即：三要：要“请”字当头，”“您”字不离口，“再见”结尾；三不：不使用生硬语言，不说推卸职责的话，不责备、埋怨客户；四个一样：生人、熟人一个样，有无检查一个样，工作忙闲一个样，情绪好坏一个样。

7、努力学习，不断总结客户服务工作的实践经验，提高自身的专业素质和技能。

8、对客户服务过程中发现的问题及时反馈，并能提出改善意见和提议。

9、遵守公司规章制度，关心团体，能及时完成领导交办的各项事宜。

四、客服工作规定

(一) 交易返佣服务

1、每月 6 号前认真做好代理商的返佣报表、交易金额和返佣金额的统计整理，确保数据准确无误。

2. 每月月底，做好实际返利金额和代理商应退金额的统计工作，确保数据的准确性。

(二) 电话客服管理

电话客服包括电话接听客服和电话回访客服两项工作资料。

电话接听客服

1、工作细则

详细记录并核实客户的咨询和疑问；

及时分析回复，做好相关信息记录，并将客户相关信息提交公司负责人办公室。

如果不能给出明确的答复，应记录客户的详细情况和相关问题，并立即提交给相关负责人协调解决，并在 30 分钟内及时回复客户。

若客户对供给解决方案或答复表示满意、理解，则礼貌结束通话；若客户对解决方案、答复表示不满或不理解，应尽可能取得客户的理解和支持；若客户一再坚持己见，应委婉答复，立刻反映给相关负责人协调解决方案，力求客户满意与理解。

2、操作程序

来电铃声三声铃声之内须接听电话，热情并正确使用工作术语：“您好，山东标金，请问什么事情能够帮您”。

耐心倾听客户要求，若是咨询类，客服职员要语气平稳亲切，切实帮忙客户解决、解答问题。若是投诉类电话，客服职员要以礼相待，倾听客户诉说完了，首先真诚抱歉平息客户不满情绪，正确使用工作语言：“真是不好意思”，“让您生气了”，“给您带来不便”，“多谢您的提醒”等。针对问题给予客户解决办法，如果问题职责方在公司，必须向对方道歉并保证立即采取措施，给予客户答复，正确使用工作语言：“真是抱歉，我们会立刻对此事进行处理”，“我明白您的问题，我将会在第一时间通知您解决办法”；如果问题职责方不是公司或是对方无理要求时，应委婉表示拒绝，有礼貌地解释其中理由，与客户达成共识，应视情景采用此类回绝方式：“...先生女生，您的问题我已详实记录，我会与相关部门与领导协调，给予您答复”，“真是对不起，公司暂时还没有此类规定，请恕我们暂时帮不了您”或者“我能够请我的上司跟您谈谈好吗”等；如果客户反映的问题不能做出正确的现场答复，应寻求客户谅解，请客户等待解决，正确使用工作语言：“真是抱歉，对于您的这个问题，我还不能准确的给予答复，请您稍等，我会在...时间给您答复，请您留下”。立即将问题提交相关负责人协调解决方案，并迅速回复客户保证客服质量。

“接听电话沟通完毕应礼貌表示谢意或歉意，正确使用工作语言：“多谢您打电话来”，“多谢您通知我们”，“再见”，等待客人挂断电话后，方可挂机。

将来电资料，解决方式，客户资料登记记录，日记簿次日提交公司责

任人办公室。

电话回访客服

1、工作细则

及时回访，了解客户对客服的满意度。

告知客户其反映的问题有所答复，为客户供给解决方案。

客户了解解决方案并礼貌地挂断电话。

客户对解决方案有异议，应尽可能与之沟通取得客户的理解和支持。如对方执意不理解解决方案，在不违背公司服务原则的前提下，换时间再次致电与之沟通解决。

客户再次提出新的需求，应为客户供给解决方案，如无法现场给予方案解决，在原有个案基础上建立跟进个案，礼貌告知有解决方案将立即通知，礼貌结束通话，并及时与相关负责人协调解决方案，同时向客户答复。

2、操作程序

拨打客户电话，正确使用工作语言：“您好!请问您是...先生女士吗”，“那里是山东标金客服部，我的工号是...，请问此刻方便接听吗”

说明通话目的，正确使用工作语言：“您曾在...日致电我们反映了××情景，关于这个问题我们已经有了跟进结果.....x”，“请问您对这个问题是否已经清楚了”或“您是否满意我们的答复”等。

如对方认可解决方案，正确使用工作语言：“欢迎随时致电客服部，我的工号是...，再见!”；如对方对处理方案还有不一样意见，正确使用工作语言：“我们将尽快跟进反映您的问题，尽早协调解决方案，将在第一时间告知您”，“再见”礼貌挂断电话。

(三) 访客服务管理

来访服务包括接待客服和来访客服。

来访客户服务

1、工作细则

热情问候来访客户，礼貌引领至客户接待区域。

礼貌地为顾客打开座位，端茶倒水。

真诚了解客户来访的目的，正确回答客户提出的问题。

客户提出的难以解答的问题，请客户稍坐等候。迅速上报相关负责人协调解决方案或请相关负责人解答客户问题。

客户获得答复后，礼貌送客至公司办公区域门口。

2、操作流程

对来访客户微笑问候，主动相迎，正确使用工作语言：“您好，欢迎来到山东标金”，引领入座，礼貌为之拉开座椅，送上茶水。

客气问明来意，直接回答问题，或是请相关工作人员接待。

若客户来访用意尚不能正确给予答复，应委婉向客户解释原因并请客户填写《客户来访登记》留言，以便稍候处理。

若与公司负责人一并接待来访客时，则应站立服务。

回答客人的咨询和提问应时刻坚持微笑，以耐心热情的态度予以专业解答，礼貌使用工作语言(同电话客服语言要求)。

走访客户服务

定期拜访客户。对经销商和客户进行调查，以改善未来服务供应的基础，并撰写调查分析报告。

向客户宣传公司理念，为客户提供技术指导。

征询客户意见，发放“客户意见调查表”

帮助客户解决技术、业务和管理问题。

对开拓新客户，跟进走访促成合作。

(四) 客户会议服务

1. 举办技术讲座或培训课程，为客户提供技术培训和指导。

2. 召开技术研讨会，向客户解释新研发技术的使用。

3. 举行客户座谈会，商讨经营措施、风险预测、操盘方案。

(五) 违纪处理

1. 客服职员工作时违犯客服工作管理规定，经发现给予100元次罚款

处理；第二次违反相同规定双倍处罚；第三次违反相同规定，公司予以除名处理，违反上述规定，予以职责者200元次罚款处理。

2. 禁止任何员工在接待客户来访时谈论私事或向客户寻求私人帮助，更禁止向客户做出超越授权范围的承诺和透露对公司或他人的不满。违反上述规定的，对责任人处以200元罚款。

3. 在任何情况下，都不能与客户发生争吵或冲突。违反上述规定的，将责任人除名，并扣除一月工资。

五、客户资料管理规定

(一) 保密范围和密级确定

1、客户与公司的加盟合同;客户发展跟踪记录;客户资料,属于公司绝密,严禁泄露。

2. 来电记录、交接记录、工作日记属于公司机密,严禁泄露。

3、客服人员对掌握的柜员权限所涉及的资料属公司机密,严禁泄露。

4、客户调查分析资料,属于公司机密,严禁泄露。

(二)保密措施

1、客户加盟合同及相关资料,由公司负责人办公室存档保管。

2、客户发展跟踪记录由相关职责人保管,工作落实后提交公司职责人办公室存档保管。

3、来访、来电记录,交接记录,工作日记簿,于每日例会后提交公司职责人办公室留存备查。

4. 客户服务人员负责对柜员权限内涉及的信息进行保密。

5、客户调查分析资料落实完成,提交公司职责人办公室存档保管。

(三)职责与处罚

1、泄露客户资料,客户发展跟踪记录,来访、来电记录,交接记录,工作日记簿资料,经发现给予相关职责者1000元次罚款处理。

2、泄露客户资料秘密,给公司带来严重后果或经济损失,给予相关职责者10000--100000元罚款处理,予以除名,并视情节轻重提交相关执法部

门处理。

3、利用职权强制他人违反客服资料保密规定，给予相关职责者 50000——150000 元罚款处理，予以除名，并视情节轻重提交相关执法部门处理。

为了加强客服部管理制度的贯彻实施，公司实行扣罚连带职责制。各部门员工因违反管理制度构成罚金处理的部门主管追责双倍罚金。

本制度自颁布之日起实施。

客户服务部门的工作管理制度 篇 4

一、总则

公司秉承“技术为本，务实创新，客户至上，服务第一”的经营理念，体现温馨、温情、温暖的服务宗旨，提高顾客满意度为指导方向，追求最完善的客户服务。

二、服务承诺

1. 专业安装：我们拥有专业安装人员，免费上门设计、安装，根据客户要求，我们以专业的水准为其选定合适的安装地方，力争让顾客称心、满意。

2. 售后跟踪：公司对售出的 GPS 系列产品，我们将做长期售后跟踪服务，让我们用周到热情的服务保证每一位消费者能用上满意的产品。

3. 保修与维护：售出的 GPS 系列产品保修期外维修只收零部件费用。

三、工作守则

1. 负责公司 GPS 终端产品的安装、维护及售后服务工作。

2. 及时向公司反馈客户和行业的各种信息。
3. 小心保管和维护安装和维护材料和工具。
4. 及时赶到现场处理各种故障。

四、安装维修服务细则

1. 公司客户服务人员接到《安装需求单》、《安装车辆明细》及《司机信息和车辆基本信息》，填写《安装任务派工单》
2. 公司客户服务人员在接到维修来电来函时，应详细记录客户名称、具体地址、商品型号、购买日期等相关信息，查清存在的问题和故障现象，填写《维修服务单》。
3. 经 GPS 事业部经理审批《安装任务派工单》和《维修服务单》，安排合适的维修人员。
4. 公司安装维修人员出发前须核对安装维修信息，准备好工具，备品配件及相关文件等。
5. 如需返修，维护人员须将车牌号，故障现象写在纸胶带上粘贴在终端上，并将原终端号与更新的终端号填写在《维修服务单》上。保证终端产品外观整洁。
6. 如需更换 SIM 卡，要将新旧 SIM 登记在《维修服务单》上。
7. 对安装维护工作的质量及其文件的完整性负责。
8. 公司安装维修人员在服务过程中必须要做到诚心、精心、细心，不损坏其他物品。
9. 所有情况下，维修人员直接向客户收取费用，开具发票，回到公司后立即将钱交给财务部。

10. 公司鼓励维修人员通过各种形式提高维修技能。

五、客户意见和投诉

1. 公司通过公共热线服务和电子邮件接受客户和消费者的服务咨询、反馈和投诉。

2. 公司客服人员应遵循公司标准语言，热情礼貌，绝不怠慢任何一位客户或消费者。

3. 公司必须对每一个来电、来信、未来都给予快速、满意的回复，全面梳理有价值的意见和建议，提供给相关部门。

4. 各地服务中心向客户提出的意见和建议应反映给公司相关部门，并将处理意见和结果及时通知客户。

六、客户服务人员的服务准则、权限及应急方案

1. 服务准则

(1) 一流的服务态度，优良的服务质量，宣传企业文化，树立公司形象。

(2) 服务及时、快捷，最短的叫修、等待时间，最少的修理耗时。

2. 安装维护人员权限

(1) 对使用的材料工具及资料严格控制和保管。

(2) 及时向部门主管如实反映各种情况。

(3) 严格执行公司客户服务管理制度。

3. 应急方案

(1) 如在维修过程中由于器件或配件的不足而不能处理，可通过口头请示或其他办法灵活处理。

(2) 遇紧急叫修通知，维修技术人员都不在公司时，可经部门经理同意，派外协厂家或其他部门人员协助。

本制度自 xx 年二月开始执行。

客户服务部门的工作管理制度 篇 5

一、服务监督制度

技术服务部负责受理客户的投诉及服务请求，按照服务控制程序及相关作业指导书来保质实施服务资料；

业务部负责监督技术服务部服务质量，为保证技术服务部的服务质量，实现服务、监督两条线管理，业务部每月对技术服务执行部门的服务受理、主动维护情景等各项服务工作进行考核，月底编制《服务监督报告》并上报公司总经理，确保服务流程得到有效地执行，从而提高服务和产品质量。

二、首问制和专人负责制

1、客户首次询问的工作人员为第一职责者。

2. 第一责任人应该对他接待的顾客充满热情和耐心。办理的服务，反映的问题或要求要认真记录。

3、客户询问或要求办理的事项在第一职责者分管的职责范围内。能够一次办结的事项，必须一次办结，对客户提出的问题要耐心认真的回答，不准推脱和误导，需要上门服务的事宜要及时处理。

4、对客户的来询或要求办理事项不属于第一职责者职责范围的，第一职责者要认真登记，然后移交其它主管领导。如果主管领导不在，移交分管本事项的其它同志。

5、涉及本单位的重大问题，第一责任人应立即向总经理报告，以便妥善处理。

6. 第一责任人有权在提交工作联系表之前解决客户的问题。

7、当第一责任人出现推诿、扯皮、不积极配合或其他现象时，部门当事人将给予批评、教育和处分，情节严重者将调离原工作岗位。任何公司员工接到客户的电话(服务请求或问题投诉)，无论是否在自己的职责范围内，都应该礼貌地回应客户，并详细记录问题。(1)及时向客户服务部或相关服务执行部门人员反馈，主动服务，不应让客户打第二次电话。

三、新需求管理制度

客服部负责每年 12 月给新老客户送年货，了解客户下一年的需求计划。

四、周报制度

每周五中午，技术服务人员必须提交本周的客服场景和客户反馈信息，各类场景要在例会上及时总结分析。

五、客户回访制度

建立定期客户回访制度，客户服务部对已交付的项目建立回访档案，定期进行电话回访，即一年内每月回访一次项目；对于超过一年的项目，我们将进行季度访问，以满足客户的要求。

六、跨部门协作制度

服务流程的执行过程以需求部门为主，其他合作部门根据需求完成协调工作。当需求部门在与其他部门协调过程中有不同意见，导致工作难以继续进行，将各部门意见提交办公室，由办公室主持裁决，督查协作部门配合完成。

七、故障报告制度

项目发生重大故障时，第一时间获得故障信息的公司员工应及时通知相关部门和人员，并将故障的发生时间、地点、现象、处理预案传递至业务签单人员和分管经理。分管经理备案信息后应及时转达公司高层领导。同时，分管领导跟踪故障处理情景，故障结束后技术服务部主管应组织相关维护人员填写故障分析报告，将故障造成的影响、处理情景、原因分析、采取的纠正预防措施等及时反馈给客户及业务部。

八、节假日服务保障制度

节假日主要是指国家法定假日，包括元五一、国庆、元旦和春节。节假日期间，是各企业网站受点击的高峰期，客服部必须在节假日期间为各网站的正常稳定运行起到良好的监督作用，发现问题及时联系相关服务部门。

九、服务信息内外部沟通制度

确保服务流程执行过程中的主要信息能够及时、有效地在公司内部及公司与客户之间传递。在处理紧急状况时，技术服务部有权先解决问题，再供给工作联络单，以提高问题解决的效率。

十、服务分类

10.1 主动式服务

10.1.1 产品质量巡检

由项目经理对各项目定期开展质量巡检工作，全面检查，发现问题和隐患现场进行分析，并及时递交给客服部予以解决。

10.1.2 客户满意度调查

经过电话、信函、现场、传真、E-mail 等方式向客户发放调查问卷，了解客户对公司产品的技术安装、系统运行、工程实施、售后服务和对客户培训等各方面的满意度评价，并对调查结果进行统计分析，对于存在的问题及时寻求解决办法，以逐步提高客户满意度。

10.1.3 服务调研

由高层领导带队，组织资深工程师定期到现场进行服务调研工作，听取客户对本公司客户服务工作的意见、提议和批评，并及时处理客户的投诉。服务调研活动结束后，将调研时收集的意见和提议汇总整理，制定解决方案并及时实施，以使我们的服务能真正满足客户要求，到达客户的期望值，甚至超出客户的要求和期望值。

10.2 被动式服务

10.2.1 热线应答服务

当客户出现问题或故障时需要寻求帮助，首先能够经过热线电话请求帮忙和指导，及时解决问题或排除故障。

10.2.2 远程服务

当热线接听服务无法排除故障时，在客户授权的前提下，根据客户提供的问题现象和故障描述，通过互联网远程访问客户使用的系统，指导客户的技术人员直接处理系统故障。

10.2.3 现场服务

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/378116003075007001>