

# 2023年客服部安全职责 客服中心工作计划 (优质10篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编帮大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 客服部安全职责篇一

2014年，医院以党的“十八大和十八届三中全会”精神为指导，以创建三级乙等中西医结合医院为契机，打造“学习型、和谐型、节约型、创新型”的新医院。医院客服中心的成立旨在有的放矢地为就医顾客提供更好的优质服务和人文关怀，使其在诊前、诊中、诊后得到更为完善、全面、高品质的一体化服务。为了更好的开展下一阶段工作，树立医院的品牌形象，根据医院总体规划，制定计划如下：

### 一、外树形象 扩展医院在公众中的知名度

1、深入各个临床和医技科室，收集各种医疗技术与服务信息，制作医院整体及相关科室宣传手册，把自身的优势资源、业务项目、服务手段等尽快传播出去，努力打造医院的专家品牌、科室品牌、技术品牌和服务品牌。

2、从每一个细节入手，营造医院内部医疗环境。将一些医院阶段性的活动宣传及时清除整理，推陈出新，让患者在第一时间了解医院的最新信息。

3、加强流程管理，进一步优化门诊工作流程。制订病人初复诊就诊流程及特约专家来院的接待流程，通过深入调研，改造胃肠镜服务流程，使外聘专家的价值达到最大化。定期召开临床、医技沟通会以改进服务流程提高服务质量。

4、“人造环境、环境造人”，如何在门诊推行“5s管理”，成立5s管理领导小组和督查小组，创造一个整洁、舒适的工作环境，从而提升员工的工作情绪，塑造医院的良好形象。

1、建立客户数据库，并做好维护与管理工。利用电话、信函□email□上门拜访等手段定期和客户交流信息，调查顾客对医院的满意度，收集顾客对医院的意见，发布医院的信息，使客户知道医院在关注他们，他们是医院的贵宾，从而提高客户的忠诚度。

2、做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作。继续开展出院病人的“三访”（家访、信访、电话回访），做到每月有总结、有分析、有整改。

3、重新制订门诊、住院病人满意度调查表，改变传统的满意度调查方式，使满意度调查落到实处。定期召开公休座谈会，广泛听取“顾客”的意见和建议，进行分析整改，促进医院的可持续发展。

4、继续巩固社区医生联谊会成果，密切联系、定期回访、及时完善服务流程。全面提升医疗卫生单位形象，共同促进社会效益和经济效益。

5、组建出院病人家访服务团队，制定出院病人家访制度，进一步拓宽医院的宣传渠道，从而树立医院良好的形象，也使医疗服务从医院延伸到了社区及病人的家里，使护理工作的健康教育职能从院内走向院外，真正体现护理工作的整体性。

四、坚持“以病人为中心”的服务理念。

## 客服部安全职责篇二

1、要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技

能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚（宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等）。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到到头来都会是一场空。然而，现实

是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。

一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

## 客服部安全职责篇三

对内负责各项目设计、生产的全程跟进，以及协调沟通各部门之间的工作。职责分解如下：

### 1、项目建档：

1)、审核业务员递交的项目交接表，了解客户联系情况、制作要求、运输安装要求、合同金额、付款方式等，并建立项目档案。

2)、项目档案应包括客户基本情况、项目基本情况及制作要求、合同金额及付款方式、实际付款情况(用以评估客户信用度)、项目生产进度各阶段跟踪情况、项目生产中客户增改、投诉意见及处理情况、售后维护历史记录等，为建立客户资料库、进行客户分类提供依据。

3)、项目档案在日常过程跟进中随时更新、健全。

### 2、项目跟进：

1)、项目交接表下达后，全程跟进生产制作过程。

2)、负责生产过程中所有需经客户确认事宜的沟通、协调，负责客户的约见，负责客户来访的接待，以及客户意见的记

录整理。

3)、协助各部门与客户的沟通工作，将客户意见及时反馈给各部门，并跟踪落实到位。

4)、项目进展情况阶段性地向业务员汇报，客户来访提前通知业务员，以便于业务员巩固客情关系。需要业务员与客户沟通的'事宜及时与业务员联系，并跟踪落实到位。

5)、收到出货通知，与客户联系出货、安装事宜，开具售后安装单给生产部，并跟踪安装、验收情况，客户签字单据回收管理。

### 3、售后跟踪

1)、项目安装到位后，安装部门交回售后安装单，客服部2-3天内去电回访安装及制作满意度情况。

2)、售后服务热线的接听、处理。所有售后服务要求、客户投诉(包括来电、来函)必须在24小时之内给予回复，并及时处理解决。

3)、售后维修、维护要求处理。分析维修、维护要求的范围及可行性：免费服务范围的开具售后维修单给相关部门，并跟踪落实执行情况；不属于免费服务范围的先同客户洽谈费用事宜，客户签字认可后开具售后维修单给相关部门，开具维修费用发票，并跟踪维修执行情况及维修款到帐情况；监督按时按质完成。

4)、根据售后维修记录，及时归纳总结带有共性的产品缺陷，随时收集并整理客户对产品的改进意见，向公司反馈，提供产品修改意见及合理化建议。

### 4、模型项目资料档案管理：

- 1)、根据《项目资料归档制度》，执行项目资料档案管理。
- 2)、所有客户签字的图纸、会议记录、交接表、验收单等原件，一律留客服部存档，生产部持复印件作为生产依据。

#### 5、标识样板管理：

- 1)、建立标识样板档案，将所有样板进行编号，拍照存档。后期新样板制作完成后先交客服部编号，拍照存档。
- 2)、编制样板借用单，每个样板的借出、归还都必须有签字交接手续。
- 3)、样板管理必须有据可寻，对样板的使用存放情况做到清晰、一目了然。

## 客服部安全职责篇四

2012年客服中心在公司领导的正确指导下，不断的完善中心管理制度和 workflow，加强培训，从实践中强化业务水平及工作效率，努力完成各项任务，现将2012年工作总结如下：

### （一）总结分为两大部分：

- 1、投诉部工作总结；
- 2、督察部工作总结；

### （二）投诉部工作总结

#### 一、耐心解答，促成订单

投诉部接待客户来电咨询，文明礼貌，耐心解答，我们深知每一次来电咨询，都极有可能促成订单，所以我们珍惜每一

位客户，尽百分之百的努力促成订单，并认真详细地记录订单相关信息，传达到相关部门。

## 二、处理订单及时

投诉部每日浏览“96860”服务平台上的订单信息，加之每日通过热线电话达成的订单，在第一时间将这些订单传达至相关发行站，以保证订单及时生效。

## 三、处理投诉及时

投诉部每日浏览“96860”服务平台上的投诉信息，加之每日通过热线电话以及读者信访、上访接待的投诉，在第一时间联系通知相关发行站负责人，确保投诉能得到及时解决。

继续订阅，防止客户流失，从而维护好客户的利益及公司的形象。

## 四、热心接待上访客户

投诉部对于上访的客户，热心接待、认真听取客户所反映的问题，第一时间联系相关发行站负责人，必要时要求相关发行站负责人亲自到公司为客户解决问题，直至客户满意离开。我们为了挽留住每一位客户，热心接待，耐心聆听客户的诉求，积极配合、敦促相关发行站为客户处理好所反映的问题，目的就是为了让客户对红报箱保持信心，避免因投诉问题流失客户。

## 五、回访客户，闭环管理

投诉部对报纸类投诉进行跟踪回访，必要时通过督察部人员下站调查、入户回访，以促进投诉得到闭环解决。投诉部对一例投诉的回访流程包括：

1. 向相关发行站负责人核实投诉是否彻底解决
2. 向客户回访投诉是否彻底解决
3. 如回访客户后，投诉仍未解决，继续联系相关发行站负责人敦促解决，直到投诉闭环解决为止。
4. 多次回访未解决的投诉，升级为重复投诉，情节严重的升级为恶性投诉。

我们深知通过回访可以使客户体会到客服部对待客户提出的问题的重视程度，投诉并不可怕，及时地回访解决以及诚恳的态度不仅体现了一个公司的良好形象，也是维护老客户，避免客户流失的重要环节。

## 六、投诉的存档与分析

1. 投诉部每月对投诉及回访记录建立档案，集中保存，以便于进行每月的投诉类型的统计与分析。
2. 投诉部每月对投诉进行统计，结合每月各站取报数，统计出各站投诉所占比例并进行排名，制表，分析。
3. 投诉部每月对投诉类型进行统计，制表，分析。
4. 投诉部每月对重复投诉和恶性投诉进行统计，制表，分析。

## 七、投诉的界定与处罚

1. 投诉部对每月的投诉进行分析后进行界定，分为一般投诉、重复投诉和恶性投诉。
2. 投诉部每月对重复投诉和恶性投诉的相关发行站负责人进行处罚，制订《客服中心投诉部月处罚汇总表》，经公司领导签字，上网公布相关处罚信息，抄发财务部门对责任人进



行处罚（特殊维稳时期，仅制表未处罚）。

3. 投诉部本着公正、公平、公开的原则，认真细致地对投诉进行界定与处罚，确保处罚能够起到相应的效果。

## 八、为读者咨询其他业务提供帮助

投诉部每日电话咨询业务量繁重，客户的问题也是五花八门。我部门耐心为客户解答，尽最大努力为客户做好解释工作，涉及到其他部门的问题，我们认真记录并转达相关部门，保证客户提出的问题得到解决。例如：

1. 客户由于地址变更，报纸需要转址的业务。
2. 客户报箱破损，需要更换新报箱的业务。
3. 客户出差旅游，需要定期存放报纸的业务。
4. 经营类的业务咨询。

## 九、积极配合公司完成各项工作

为客户咨询做好解答工作并促成订单。包括：

1. 业务部门相关活动
2. 奶品项目部相关活动
3. 网超公司相关活动
4. 蔬菜项目部门相关活动

### （三）督察部工作总结

#### 一、建章立制：专项督查

1、本年度中，客服中心督察部依照公司领导指示拟订“专项督查”考核项目，并正式发文，对下属各区各发行站集中检查，以“dm广告”、“服务质量”、“实名制”为检查核心，开展督察工作。

2、在“专项督查”工作中，注重总结经验，建设学习型督察队伍，做好针对性强、有深度的调查研究。详实记录、对不合格的责任站指出不足并下发整改通知，做存档记录，便于日后复查，举例：其中2012年5月17日，接到“天士力大药房”广告商客户投诉，告知公司下辖发行第十九站，在对其dm广告商品（天士力大药房——医保购药刷卡指南）的报纸夹送投递过程中，存在部分区域未投递或投递不到位的情况。举例：客服中心督察部于2012年5月17日对发行十九站进行核查，结合客服中心督察考核处罚规定，鉴于“dm单夹送”专项检查未合格，予以发行第十九站处罚。

3、在2012年“dm广告”检查中，我中心督察人员也经常不定期直接入户进行投递检查。

## 二、督察督办：常态检查

1、为健全督察运行机制，增强督察工作的针对性，丰富督察工作内容，客服中心制订“常态检查”为日常督察工作，与“专项督查”同步实施。

2、以“站容站貌”、“仓储清理”、“安全隐患”等为工作重点，做

到当日发现当日处理，即时受理即时解决，杜绝遗留问题。并对发行站内反应的各项问题或突发事件及时解决向上级领导汇报，杜绝问题升级。

## 三、领导重视：防火安全

1、本年度中，按公司领导指示，我客服中心督察部在中心主任的带领下对南开、河西各发行站防火安全情况集中检查。举例：其中，发行8站在发行站址附近租赁一间10平方米左右的小仓库，囤积旧报和奶箱。由于该仓库与发行站有一定距离，又未设专人防护，安全存在隐患，要求其整改，停用。其他各站均发现仓库内有一定量费报、旧报及杂物囤积造成安全隐患，亦要求当日整改，即刻清理。

2、在本次核查中，领导亲自进行检查落实，深入现场搞督察调研，有效地推动了各站管理人员抓落实的主动性，增强了督察工作的针对性。对核查进展情况现场督导协调，取得了良好的效果。

#### 四、无缝衔接：入户回访

1因客服中心投诉中涉及信访、上访等情况，督察部对此加强入户回访环节，力求加强与客户之间的沟通，提高服务质量。

2、举例：因7月2日家住朝园里的刑女士上访反映问题，督察人员于两日后入户回访读者，深化自查、互查，多听、多了解读者建议和意见，提高自身服务质量，让每一位接受回访的读者感受我红报箱的深情问候和关怀。

#### 五、配合其他部门工作

2、配合处理站内人事纠纷：例如7月2日发行8站投递员上访反映

情况，我中心督察人员通过走访，了解问题情况协调处理；

4、配合处理发行39站房屋租赁纠纷：由于39站前任站长离任前遗留此问题，我督察部配合相关部门多次协调此纠纷。

5、认真完成公司领导交给的其他相关工作。

#### （四）综上所述：

以上是客服中心这一年所做的工作，客服工作压力大，投诉量多，问题琐碎，节假日也不例外，但是我们始终如一，不畏辛苦，努力将客服工作做到极致。

通过这一年的总结，客服部仍有一些需要改进的地方，制度上还需进一步完善、工作流程还需进一步细化、服务质量还需进一步提高，相信客服中心投诉部通过不断地努力，明年会取得更为优异的成绩。

客服中心

2012.12.11

## 客服部安全职责篇五

我于20xx年x月x日入职客服中心担任人事助理一职，至今在这里工作已快满四个月，现将我入职以来的工作向领导汇报：

### （一）做好人事基础工作

我首先接触的工作就是人员招聘，因为新乡招聘市场比较局限，所以我们把重点放在网络招聘上，定时在网上更新我们发布的招聘信息，并根据新乡人才市场的招聘时间，去人才市场参加现场招聘。我们根据公司各岗位入职标准进行筛选，通知其进行面试、审批、通过、录用。员工录用后我们会根据各部门的工作安排对新进员工进行入职培训，并且每次培训都会进行意见反馈，不断完善我们的培训内容。加上郑州分公司对我们进行的各种培训，大大提升了员工的知识面和业务水平。

### （二）完善人事档案管理

我会按月把员工的资料整理清楚，并分析各部门员工的情况，根据公司岗位编制，按月统计出本月全公司员工数，员工的新进人数，辞职人数，需要招聘人的人员，需要签定合同的人数，每个部门的总人数，上报需转正人员，上报失职问责等。并且按照集团要求每月上报本项目的花名册，及时更新人员情况。由于刚接手人事的时候，交接工作没有做好，导致花名册人员对照不上，令郑州分公司人事专员花了好长时间才把人数对上。从那以后，让我明白了，做人事工作，不得有丝毫的马虎，因为一点点的疏忽对员工造成的损失是无法弥补的。

### （三）保障员工福利机制

我于xx月份开始接手配合地产行政人事完成新乡公司社保开户及员工参保工作。由于之前从未接触过社会保险，一开始工作起来相当迷茫，有想过要放弃社保这个工作，但是我清楚必须要做好这项工作，所以经常往返于社保局和办公室之间。从对社会保险一无所知到略知一二，再到必须掌握基本的知识和流程，通过我的不懈努力，终于开通新乡社保账户，并陆续办理员工参保。接下来，需要花更多的时间去学习社会保险知识，才能更好的做好此项工作，为员工服务。

### （四）规范行政工作流程

在从事人事助理的同时，还兼做一些办公行政工作。例如日常例会的安排，协助各部门按计划进行培训，以及一些活动的组织和协调。通过这些日常的工作，不仅充实了我的工作内容，也锻炼了我的协调能力和组织能力。

有幸能参加集团组织的岗位培训，通过系统的学习，让我这个刚入门的新手如沐春风，受益匪浅。从郑州回来后，就开始系统的整理我的工作，但是还是有不足的地方。九月份郑州监察室对我们新乡项目进行检查，针对我负责的工作提出了需要整改的地方，在监察室的指导下和同事们的配合下，

我用了一个月的时间将我所作的工作规范化、系统化。

我发现只有自己先理顺了工作思路后，才能更有效、更高效的开展工作。比如说对郑州传达的文件、周计划周总结、月计划月总结、会议纪要、培训纪要等文件的存档工作。这是一项需要日积月累的工作，把每次需要签字存档的文件按其类别进行归类保存，才能保证工作的连贯性和有效性。在过去的四个月中，各项工作虽然取得了一些成绩，但也存在着许多不足：

由于我本身经验不足，做事常粗心大意，导致在工作中总会出些小差错，加上做事考虑的不够全面，所以我需要在以后的工作中、生活中，更加仔细、认真，才能保证减少工作中的失误。

通过四个月的工作和学习，使我初步掌握了人事的岗位职责和工作内容。接下来需要花更多的时间去学习恒大的文化、精神、规章制度和管理模式。

1、进一步掌握行政人事工作流程及规范。除了按照公司时间节点高效、高质量地完成日常工作以外，还要努力提升自己工作业务水平，争取在行政人事工作方面能够独挡一面。

2、做好上传下达工作，积极配合各部门完成日常工作。深刻领会公司下发传阅文件，协助领导及各部门负责人落实文件要求。

在过去的四个月里里，我认真总结工作中的经验及教训，继续改进工作中的不足。20xx年，我将更加努力，积极配合领导完成日常行政人事管理工作。

感谢恒大给我这个能够锻炼和发挥的平台，我会不断学习，努力工作，用成绩来回报公司。

## 客服部安全职责篇六

尊敬的领导：

我很遗憾自己在这个时候向公司正式写出。

来到本移动客服中心仅仅十多天，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。这里紧张的工作和不和谐的人迹关系，让我认识了许多也让我知道了什么叫‘社会’。但也正是因为如此，在加上公司可能本来就不缺人，来到这里我无法作一个正常的有工作的人，再说人的最基本的需求就是生理了需求了，而我在这里连最基本的需求都没有保障，作为一个正常人，我实在没办法坚持下去，也无法更好的进行工作。正是考虑到这些因素，我郑重向公司提出辞职，希望领导能够批准，另外离开前我也会认真做好现有的工作，把未完成的工作做一下整理，以保证在职人员工作的顺利的进行。或许我写这份辞职报告是多余，因为我本来就不是这儿的工作人员，但是我是一个有分寸直言不讳的人，该做的我会做到，那我就多此一举的再家一句：望领导批准。

我仍然真心的感谢公司领导，感谢身边同事让我学会了如何在社会这个大家庭里生活的最基本的东西，很很荣幸自己来过这里，我确信在这里十几天的工作和学习的经历与经验将成为我一生宝贵的财富。

祝公司业务蒸蒸日上，取得更大的成功！

辞职申请人□xxx

xx年xx月xx日

## 客服部安全职责篇七

尊敬的领导：

我很遗憾自己在这个时候向公司正式写出。

来到本移动客服中心仅仅十多天，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。这里紧张的工作和不和谐的人迹关系，让我认识了许多也让我知道了什么叫‘社会’。但也正是因为如此，在加上公司可能本来就不缺人，来到这里我无法作一个正常的有工作的人，再说人的最基本的需求就是生理了需求了，而我在这里连最基本的需求都没有保障，作为一个正常人，我实在没办法坚持下去，也无法更好的进行工作。正是考虑到这些因素，我郑重向公司提出辞职，希望领导能够批准，另外离开前我也会认真做好现有的工作，把未完成的工作做一下整理，以保证在职人员工作的顺利的进行。或许我写这份辞职报告是多余，因为我本来就不是这儿的工作人员，但是我是一个有分寸直言不讳的人，该做的我会做到，那我就多此一举的再家一句：望领导批准。

我仍然真心的感谢公司领导，感谢身边同事让我学会了如何在社会这个大家庭里生活的最基本的东西，很很荣幸自己来过这里，我确信在这里十几天的工作和学习的经历与经验将成为我一生宝贵的财富。

祝公司业务蒸蒸日上，取得更大的成功！

此致

敬礼

XXX



xx年xx月xx日

## 客服部安全职责篇八

客户服务的对外职责就是通过提供优质、完善的服务，帮助客户发现和解决出现的问题，并通过持续的对客户的关注，巩固客户关系，不断为客户提供超值服务，努力提高客户对公司的满意度和忠诚度，建立和保持公司的竞争优势。

### 1、客户来访接待：

热情、真诚、细致地做好客户接待工作，并认真做好会议记录，及时跟进。

### 2、项目生产制作过程中客户管理：

项目生产制作过程中随时与客户保持密切联系，准确了解客户要求及意见，及时将制作困难及需客户确认事项与客户沟通、落实，做到对内成为客户的代言人，对外让公司在项目制作上掌握主动权。

### 3、日常售后：

1)、处理日常客户服务需求、疑难咨询，解决客户在产品使用中的常见问题。

2)、受理和处理客户投诉，解除公司与客户的纠纷，提高客户满意度，维持公司的信誉及形象。

3)、对客户、重点客户定期回访，重点项目定期护。

### 4、客户管理：

1)、不断进行客户信息收集、调查和管理，并对收集的客户

信息进行整理和归档，建立客户资料库。

2)、根据客户对公司的现有价值及潜在价值，进行客户分类。

3)、为大客户、重点客户量体裁衣制定管理及服务方案，为其提供超值服务，提高其对公司的`忠诚度，避免客户流失。

4)、了解客户动态，加强联系，建立积极的客户关系。如：客户开盘赠送花篮祝贺；客户庆典致电、致函祝贺；客户老总及与公司业务往来中的重要人物生日致以贺电、贺礼等。

5)、定期举办各类联谊会，邀请大客户、重点客户参加，加强与客户的情感交流，维持良好的客情关系。

6)、协助市场部开发潜在大客户，为公司寻找合作伙伴。

## 客服部安全职责篇九

为了提高客服效率，决定把客服氛围两大部分一部分为销售客服，一部分为售后客服，避免像过去一样客服部一个人员要兼任数职，这样不利于工作，把客服细分有利于客服员工的工作，避免因为工作交叉出现错误，让专业的人处理专业的事是我们客服部今后发展的方向。

销售客服负责的主要是销售，当然销售分为三个销售渠道，电话销售，微信营销，店面销售这三个主流销售渠道，扩宽我们的客户来源，避免因为没有客源的问题，这样能偶程度的给我们公司提供足够的客源，给我们公司足够的发展空间。电话销售就是以电话为销售手段，通过电话联系客户，了解客户从而让客户与我们合作购买我们产品。有的客户不喜欢通过电话沟通喜欢微信沟通，这时候微信营销也是一种不错的方式，同样我们可以利用微信朋友圈等渠道展开店面，铺开渠道让我们有更广阔的销售渠道，有更大的销售人群，面向的消费这多样化。针对不喜欢线上沟通的我们有专门的门

店销售，这样的销售方式，虽然辐射的范围有限，但是却能够限度的满足客户的体验感，让客户真正了解到我们公司是真诚的服务而不是虚假的`网上交易。

客服要有较强的沟通交际能力，在与客户沟通的时候不但不能够伤害客户，还要能够为客户解决问题才能够得到客户的认可，才能够成堆的扩展客户渠道，得到更多的客户认可，因为这需要学习，有的客服人员天生交际能力不叫强，她的说话方式深得他人的认可，可以把他们的说话沟通方式作为一种话术，记录下来，成为一种准也标准的话术，提供给所有的人员。

鼓励所有员工发掘优秀话术，提供优秀的沟通方式，让我们公司工作和服务的话术多样化，多远话，应对多变的客户，同时来提升我们客服人员的人力。并且会在今后每隔两个月为一期培训，培养那些有这方面考虑有这方面打算的员工让他们可以有更广阔的发展空间。对我们也有更好的成长。当然这就要考我们自己努力和加油才能够获得更大的成长和进步空间。对于优秀愿意加油的人员提拔，不愿意努力不愿意学习的剔除留下优秀人员，摒弃杂质让我们的工作更加纯粹。留下的是愿意工作，而不是一些为了稳定工作而没有规则的人。严格把管控员工的学习，倡导优质服务，高效服务的主旨。

## 客服部安全职责篇十

### 一、假期制度

#### 1、法定休假日

按国家规定执行。

#### 2、年休假

按国家及企业的相关规定执行。

### 3、婚假

婚假为带薪假，凡在客户服务中心试用期已满，按国家规定在法定年龄结婚的客服人员需提前七天向各部门主管申请，提供结婚证明（领取结婚证书之后的半年内提出申请视为有效），填写请假条并获批，可享受三天的法定婚假，而晚婚假为奖励性假期，暂不执行。

### 4、丧假

丧假为带薪假，请丧假须提供有关户口及死亡证明。凡是直系亲属（父、母、配偶或子女）丧亡者，丧假三天；凡是亲兄弟姐妹或岳父母或祖父母（外祖父母）丧亡者，丧假一天。

### 5、产假

产假为女性客服人员因生育所享受的带薪假（享受生育津贴），申请应符合国家和地方计划生育政策，并需在怀孕之日起一星期内向客户服务中心人力资源室提出申请，同时提供结婚证、身份证、准生证等各类证件。

产假九十天，其中产前休假十五天；难产的增加产假十五天。

### 6、护理假

妻子分娩，符合晚育标准的男性客服人员可享受七天带薪护理假。

### 7、哺乳假

小孩一周岁内，每天给予其母亲哺乳假1小时。

## 二、考勤管理

参照执行《中国移动浙江公司客服中心劳务派遣员工考勤管理办法》

### 3、旷工：

出现下列情况，视为旷工处理：

用不正当的行为，骗取、涂改、伪造相关证明的；

未请假或请假未被批准，不按时上班的；

不服从工作调动，经教育仍不到岗的；

### 4、病事假：

1) 客服人员请病事假，需事先提出申请，病事假三天以下由主管审批，三天以上由各部门主任审批并报备人力资源组。

2) 客服人员病假应事先申请,如遇急诊等特殊情况,应在两个工作日内将医院证明交相关部门,否则视为旷工。

3) 客服人员请事假的，当月事假天数累计7天以下的（不含），按实际请假天数扣本人日标准奖金、日标准基薪。当月事假天数7天以上的，停发全月奖金，按实际天数扣日标准基薪。

4) 、客服人员请病假的，当月病假累计7天以下的（不含），按实际天数扣除日标准基薪；当月病假累计7天以上，15天以下（不含）的按实际请假天数扣标准基薪并见半奖；当月病假累计超过15天的（含），按实际请假天数扣标准基薪并停发全月奖金。

如客服人员病假天数满一个月，停发薪酬，按当地政府最低工资收入标准的80%发放病假工资。

5)、日标准基薪=基薪(低于当地政府最低工资收入按最低工资收入标准)/20.92

日标准奖金=当月奖金/20.92

5、小体制:

单次休息时长5-10分钟;

小休期间座席必须置忙。

2、 客服中心人员请假需预先报告客服经理，客服经理报总经理需审批后方可休息。

3、 旷工扣除3天工资，迟到、早退罚款20元。