

最新语音客服质检工作计划(优秀5篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

语音客服质检工作计划篇一

一、呼叫中心质检岗位描述

- 1、创建和维护呼叫中心服务品质标准，建立呼叫中心的质量控制体系
- 2、规划监控方式，制定监听评分标准；
- 3、按规定完成抽样监听及评分工作；
- 4、监控座席人员工作，必要时对座席人员进行在线指导；
- 5、收集监听中的问题，及时反馈，并形成监听质量分析报告；
- 7、收集并提出培训需求和信息资料改进意见；
- 8、协助培训专员检查培训的效果，必要时可协助进行培训工作；
- 9、依据相关资料，对质量趋势做出判断；
- 10、提出质量提升的建议及措施，提高呼叫中心业务水平；

二、呼叫中心质检主管岗位职责

- 1、制定质检组规章制度、服务质量监控标准、服务质量奖惩条例，不断完善各项标准制度。
- 2、定期进行服务质量监控校准，保证质检员对监控标准理解的一致性。
- 3、选拔及培训质检员，指导并监督质检员完成日常工作。
- 4、每天抽查录音，将出现的问题进行整改、通报，确保服务质量。
- 5、负责工作现场服务品质管理和系统运行情况的监控。
- 6、制作月报，制定有效的改进措施，并跟踪改进措施的实施效果，完善质量监控评估体系。
- 7、每月挑选优秀录音以及不合格的录音针对每个客户服务代表的服务质量进行点评，提高服务质量。
- 8、负责对新进员工进行服务品质、服务流程培训及加强现场话务监控，以保证接通率的达标。
- 9、判定客户服务代表服务质量被表扬或者被投诉是否成立，并根据奖惩条例予以相应的处理。
- 11、领导安排的其他工作任务和临时性的工作。
9. 有事提前请假，因病请假，事后出示病假条，不得私自换班；
10. 离开坐席，凳子归位，下班之后清洁好桌面，正确退出系统，关闭电脑，最后一个离开人员检查好呼叫中心的门. 窗. 电源等。

四、呼叫中心质检流程说明

五、呼叫中心质检监听标准及评分标准

一、产品业务知识

二、服务用语

三、服务态度

四、表达能力及沟通技巧

五、营销意识

六、订单流程

七、其他 具体如下：

一、产品业务知识方面

4、是否核实订单信息——沟通过程中，有互动的内容并与用户核实信息。

二、服务用语方面

1、吐字清晰——语句清晰明了，发音标准；

2、语调语速适当——音调要恰当的起伏，语言速度适当，合理停顿；

3、是否拖音——接电过程中不能出现声音拉长及拖音现象；

4、普通话——普通话标准，无方言现象；

5、礼貌用语恰当——恰当运用“您”“请”等礼貌用语；

6、致谢语——对用户所提意见及其他，及时感谢用户；

- 7、致歉语——出现问题，或是用户不满时，及时表示歉意；
- 8、开头语、结束语——开头语及结束语适时、完整、全面；
- 9、语言随意——语言组织不好，过于白话，随意，不专业或乱开玩笑；
- 11、口头禅——出现“啊”“呀”“这个”等其它口语；
- 12、侮辱攻击讽刺语言——出现“你去死”“神经病”等侮辱攻击讽刺的语言。

三、服务态度方面

- 1、微笑服务——微笑服务，语气轻松愉快；
- 2、服务热情——精神饱满，服务状态积极，服务热情亲切；
- 4、是否推诿——正确理解用户询问内容，不得随意推脱隐瞒。

四、沟通技巧方面

- 5、正确理解用户意图——正确理解、明白用户表达的意图、方向、内容；
- 6、用语灵活——服务过程中，灵活应答，且语句组织灵活易于理解，与顾客沟通中不得诋毁或否认售前人员话术。
- 7、语句婉转——语言真诚，表达婉转；
- 8、表达流畅条理清晰——服务中思路清晰明了，有针对性；
- 9、快速理解及时回答——及时迅速理解用户表达的意思、意愿给予合理答复。

五、营销意识方面

1、推荐合适产品——主动并有针对性的为用户推荐其适合的产品；

5、超卖搭销——客户已经同意订购后推荐其他合适产品；

六、订单流程方面 1. 响两声；

10. 结束语（送货流程，客服电话，工号）； 11. 祝福语；

七、其他

1、不得用公司电话拨打私人电话；

2、不得有恶意引导客户进行抢单拉单等恶劣言行

3、不得有攻击，诋毁公司同事等言行

4、其他注意内容

六、呼叫中心质检监听的方法

首先，质检工作要顺利展开，必须第一时间制定质检监控标准，确定考核的详细清楚的项目给出分值，进行打分，只有这样，客服人员才有章可循，质检人员才有法可依。

再次，监听方式的选择，质检监听不是没有目的针对性的监听，应该根据现场情况比如新产品投放，新员工加入，新业务开展等新情况作出有所侧重的分析，比方说当投入新产品时候，应该考虑监听新产品的熟悉程度，所以应该把大部分监听量放在新产品录音上，又如新员工加入，则要考虑新员工的技能水平应该侧重新员工录音的监听，监听方式应该在不同阶段不同情况下作出调整。确定了监听方式后再按照第二点确定样本容量！

最后：借用数据组，售后，物流等报表进行倒查分析，针对报表问题分析监听重点！另外，也是最容易忘记的，就是注意进行培训跟进，对与共性问题培训后问题有没有得到控制所以需要定期抽查监控，对于个性问题也要定期进行监控！

七、呼叫中心质检报表和报告编写方法

首先，要清楚你的报告来源包括哪些内容有哪些数据，只有基于数据分析才能得出一个完整有效的报告！

其次，要确定报告给谁：是给培训部门的还是上级主管部门再确定报告内容范围。再次，你要确定报告的目的，质检的职责是提高整个呼叫中心的服务质量，所以报告的重点应该是哪些人哪些服务需要提高，如何提高。

如果完全按照上述指标可能会很麻烦，所以可以制定大致框架：每日明细-----汇总监听量----确定acd组及团队合格率-----查找共性个性问题-----作出个性指导分析及共性培训要求计划-----跟踪前一阶段培训效果----预测后一阶段培训质量（就是一个流程）

八、质检主管管理方法

作为一个优秀的主管首先是一个领导，所以必须有一定的管理能力。何为管理，如何管理？则是管理能力的体现。

管理定义：简单来说，管理就是对现有资源进行相关组织、利用、优化配置以完成特定的目标。管理是一个过程。而管理的主要内容是：管什么？怎么管。所以作为质检主管首先要明确自己的岗位职责：就是通过系列监听方式进行监控，从而达到发现问题，改善服务质量和提高销售技能的目的。

所以从以上我们可以找出管理的方法：

1. 分析现有资源：组员（姓名，人数，性格特点，爱好等等）；通话录音（数量，所属，通话内容，通话时长等等）；相关部门支持（上级部门，客服人员配置，客服主管，培训部门等流程部门，组织架构等）

2. 分析所要完成的任务和达到的目标：根据岗位职责列出所要做的事情，所要完成的职责目标。质检最主要的工作目标是监控服务销售过程，协助相关部门考核，提出提高现场质量的建议。只有明确了以上任务目标工作才会有方向，才会有主次，而对于方向性的东西是每个领导必须把握好的。一切工作当以任务目标为基准。

3. 利用目标导向分析管理方法：现场监控-----根据现有资源制定监控内容标准，监控方式，监控力度，监控流程；协助部门考核-----根据监控内容标准制定kpi标准，做好相关报表统计工作；提出提高质量建议-----根据报表分析问题，查找原因，总结归纳得出问题解决方法并提交相关部门培训改进。

语音客服质检工作计划篇二

作为一名新员工，工作总结还过于遥远，因为我对工作上的许多问题还是知之甚少。

但经___的指点，结合初加工的生产流程，还是对不同的产品工艺有了实践上的认识。特别是___，因为车间内长时间的加工，也大体上了解生产线上易出现的问题。但对于产品有质量上影响的外来因素还是很不清楚。

学习工作的这段时间，我了解到对于初加工主要针对的是控制杂质和掌握半成品的规格，后者工艺上有明确的规定。除了发酵室内的温、湿度与时间可因实际情况而有所改变外，其它基本上是要一步步按照工艺完成。特别是对重量与大小的要求，但针对前者，加工过程所需的器具与设备中有杂质

能混入产品;因清理不当而混入的也不无所在;甚至于员工身上的穿戴上也会有混入的可能，等等。感觉上种类甚多，但实际上要寻找观察时却是找不到一点儿头绪，只有对毛发的控制，那是显而易见的，除此之外，我也仅仅了解落地产品的处理了。

对于整个工序还有部分问题，我了解它的存在，但却不理解。如：车间对于各种产品在包制过程中必须分清批次，而这项工作的意义是什么?发现异常问题后，要将有可能受到质量影响的产品单独存放，但怎样的算是有可能接触?如何单独存放?存放到哪里?工序出现怎样的问题应该停止生产，改变到什么程度可以继续?在停产过程中，之前加工的产品怎么处理?等等。还有很多更细小的，不知道怎样实施。

还有一部分是我感觉存在，需要我去学习，但我并不明确它指的是什么?只是在开会时，会听到一些前所未闻的工作用语。

由于工作时间较短，对于各方面的了解都过于肤浅，过多的疑惑让我感觉在工作上有头无尾，有尾无身，渴望能在年前学出点门路，我会抓紧时间，加倍努力，以最快的速度消化吸收。

作为一名年纪偏小的新员工，我会虚心向大家学习，在20__年结束之前，有个阶段性的提高，以便做好20__年的工作，尽快争取与大家同步，做一名合格的品质管理人员。

语音客服质检工作计划篇三

质检部20xx总体工作目标：

一：管理制度制定

1：质检部门的管理制度与质检部门职责要在二月完成初稿，并先行实施。

2: 要在四月中旬完成检验规范、检验标准和检验规范细则的文本文件并报领导审批。

3: 明确质检部门人员职责与分工(包括进料、半成品、成品、电子电器设备及各部分检验流程和测试步骤等)。

4: 明确质检部门的人员考核标准(要求文本文件)。

二: 增强产品检验及抽力度

要关口, 只有把原材料的质量控制到位, 才能保证后续的正常生产, 越早发现问题损失就越小。对供货商的提供产品质量要求形成文件化, 形成质量协议, 提升、保证入厂原料质量稳定性, 减少不必要的浪费和损失, 达到共赢的目的。再次是与供应商实行定期和不定期的实行质量反馈, 让供应商对其提供的产品有明确的认知。

2: 增大检验力度。为了增大检验力度并做到全方位的检验工作, 需要考虑增加质检部人员。

3: 为了更好的产品检验, 需要为质检部门配备产品检验测试场地。

4: 配备质检部门用的测试工具。

三: 质检部有责任与义务要求采购部、设计部、生产部和计划部门配合于协调, 以便更好质检目标。

新的一年, 质检部将按照公司制定的新目标, 将质量工作向各部门深入的展开, 提升质量管理人员的素质, 即时跟进新产品、新标准。在质量控制上增强对产品检验手段、方法的分析研究和策划, 增强质量目标的统计和质量异常的跟踪。切实做好20xx年的质量管理、严格质量控制, 确保公司产品的质量能满足客户的需求。

机加质检员：一次检验合格率1月--2月95%，3月--12月98%。
全年下序投诉率低于2%。

焊接质检员：一次检验合格率全年95%，全年下序投诉率低于5%。

质检部整体工作全年目标：综合一次检验合格率97%，下序总投诉率低于3%；部门沟通投诉全年为0，客户投诉率全年低于2%。

为确保质检部20xx全年工作计划得以实现，结合20xx年质检部工作情况，制定以下工作计划，确保20xx年质检部工作目标得以实现。

1岗位职责健全细化

(1)20xx年1月10日前，将质检部所有人员岗位职责根据新的工作目标，重新分配细化，上报上级领导部门审阅批准。

(2)新的岗位职责明晰质检部每个成员必须承担完成的基准工作任务以及工作完成质量要求，同时明确责任、权利、义务，执行效果作为考核质检部每个成员工作绩效的依据，同时也成为考核质检部整体绩效的一部分。

(3)新的岗位职责1月10日批准后开始执行。

1、按要求完成领导安排的各项工作。

2、协助生产提升产品质量水平,降低质量成本,为公司优化管理尽职尽责.。

3、针对20xx年品质现状实行问题原因分析,找出根本问题所在并以合理有效方案解决.对出现的不合格项，当场填写不合格产品通知单，对不合格产品及半成品即时实行清理，并同

生产部一起制定预防纠正措施，避免同一问题重复出现导致更大的批量性问题的发生；积极使用数据分析，即时做好每个月的检查化验和质量检验结果的统计，并即时实行分析，上报领导，即时掌握质量动态，为领导决策提供依据。

4、按照20xx年的培训计划按时实行培训，提升质检员的业务水平。增强对质检员工作情况的监督，每月对质检员的检测准确性、完全性实行一次考核，防止错检、漏检现象的出现，检验准确率达到100%，承检项目完成率达到100%，确保质检员能即时准确地掌握产品、原料的质量情况，防止不合格产品或半成品转入下一道工序，预防质量事故的发生，持续提升顾客满意度。

独挡一面。并决心在以后的工作中要多提升自己的素质与修养，多学习为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步。

1、做好生产和质量的指导和监督工作，展开质量意识教育以及培训工作，严格执行各项质量标准和iso9001质量体系标准，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务；即时学习更新，以使应用的管理方法更加科学化、合理化。并坚持以iso为目标的质量管理方法，继续增强与各部门间的沟通与合作，促动相互了解与协调发展。

2、统计分析方面，对出现的质量问题实行统计和分析，体现每周、月的质量工作，是进步还是倒退，让各质检员所控制的工序质量一目了然，对出现的不合格项，当场填写不合格产品通知单，对不合格产品及半成品即时实行清理，并同生产部一起制定预防纠正措施，避免同一问题重复出现导致更大的批量性问题的发生；积极使用数据分析，即时做好每个月的检查化验和质量检验结果的统计，并即时实行分析，上报领导，即时掌握质量动态，为领导决策提供了依据。

3、部门团队建设方面，为了提升部门的凝聚力，灌输团队的

概念，要求老检验员与新检验员之间互相协助以老检验员教新检验员，新检验员靠工作激情感染老检验员的形式来体现每个质检人员之间的关系，强调质检人员的工作结果是代表质检部而非本人，一个人的工作未做好，大家都有义务协助，将质检部建设成为高凝聚力、高竞争意识、学习性的团队；经过换岗提升质检员的知识面，让每个质检员对所负责的车间工序有新的理解，有利于其本人成长的同时又有利于整个产品质量的提升，各岗位的互换更有利于提升质检员的学习兴趣，为本部门培养出全面型检验员，在有个别检验员缺勤或脱岗的情况下减少或避免人员上的替补问题；利用晚上加班时间对质检科人员根据自己的实际情况实行培训或提供一些书籍让他们研读提升其综合素质。

4、增强对质检员工作情况的监督，每月对质检员的检测准确性、完全性实行一次考核，防止错检、漏检现象的出现，检验准确率达到100%，承检项目完成率达到100%，确保质检员能即时准确地掌握产品、原料的质量情况，防止不合格产品或半成品转入下一道工序，预防质量事故的发生，持续提升顾客满意度。

5、做好产品质量宣传工作，当然做好质量，不是想像中的那么容易。我们必须把品牌理念灌输给员工。让企业全体成员把品牌战略作为一种责任。当然这种品牌理念包括经营理念、科学技术、规章制度、企业文化等等，这样就会产生一种强大的凝聚力与核心竞争力，这种无形的资产，将会对消费者产生吸引力，受到客户的认可。

语音客服质检工作计划篇四

崭新的马年，为了更好地开展各项工作，为了公司的蓬勃发展。实现公司丰厚盈利，员工马上有房，马上有车，马上有老婆的宏伟愿望。在__年开春伊始，作为公司技术部的一名质检员，我特制订以下工作工作计划安排！

- 1、服从公司各层领导的安排，尽心恪守工作岗位。严把电梯安装质量大关，减轻售后工作难度。尽最大努力去克制，公司因电梯安装质量问题产生的各种人力物力等一系列不必要的投入与开支。
- 2、作为公司一名老员工，应将带好新员工的工作作为重中之重。做到不迟到，不早退，不旷工，不偷懒，不推卸，在新员工面前树立好形象，起到良好的表率作用。
- 3、关于新梯的质检，将严格履行公司制定的《关于新梯安装的规范制度》，做好每一次质检。不放过每一个小细节，每一个小问题，争取做到检验部门验收一次过。
- 4、对于安装不合格的电梯，将严格对安装人员进行发放限时整改通知单。不合格，整改，再不合格，再整改。做到不松懈，不徇私，直到合格为止。
- 5、每月的1号和15号的延后几天，将对公司已经进行维保的电梯进行抽检。同时将电梯使用状况和使用单位满意度调查如实地记录在一起，并汇报上级领导，列入考核办法，由公司对维保人员执行奖罚制度。
- 6、每周二和周五，按时参加公司的技能培训。作为学员时，应认真听取讲师讲解并做好记录。作为讲师时，应毫无保留地传授技能，并对学员的疑问做出解释。
- 7、在新员工应聘时或学徒试用期满后，积极参与公司对新员工笔试或者实操的各种考核。
- 8、对于公司电梯出现的各种疑难杂症，做到共商讨，共协议，献计献策。故障排除以后，将对故障时间，故障现象，故障原因和解决办法做详细记录，并作为公司技能培训的学习资料。

9、努力学习各种检验器具的使用方法，做到对电梯检验流程，检验工艺，检验方法的熟知，为做好检验工作奠定最坚实的基础。

10、多看书，多询问，做到不耻下问。争取在____年考取电梯质检员证，早日成为一名国家认证，有知识，有学问，合格的质检员。为国家的建设，公司的发展，欣欣向荣的电梯业尽绵薄之力。尽心尽力，为人们的出行安全保驾护航。

以上是我____年度的工作计划安排，欢迎上级领导及师兄弟们监督。我的成长离不开你们的批评与鼓励，在新的一年里，我们誓与公司一起共同进步，携手迈向辉煌的明天。

语音客服质检工作计划篇五

（2）跟进副楼

（3）配合二次装修工程的施工，参与从设计竣工的各个环节，并进行消防监督工作，根据施工情况及质量体系文件及时反馈二次装修的情况，把消防工作的方针xxx预防为主、防消结合xxx落实到实处，把工作落实到每一个人。

（4）值得一提的是大厦的气体系统是整个消防工作的重中之重，为确保系统运行时的安全、可靠，消防专业更是对系统进行了严格、认真的仔细检查、试验，使气体投入使用后运行情况良好。

2、弱电专业

本专业从事大厦楼宇自控系统运行管理、维保。2002年度主要配合建设单位施工并跟进,对各系统深入检查,提出整改意见,协同建设单位整改。

（2）对已完工的各系统进行测试、调试，使之达到最佳的工

作状态；

（4）对上述投入使用系统进行维护、保养及日常巡查，确保各系统稳定运行。

3、保证消防弱电系统正常稳定运行的预防措施：对潜在的隐患必须找寻有效的修复措施，该更换的必须更换；加强巡视检查——气瓶间、水泵、泡沫泵（罐）、消防水系统、报警系统、气体系统和防排烟系统；定期定量对消防、电话系统进行检测和维护。

2、供配电专业

（1）一年来供配电设备设施运行正常，无设备故障维修、人身伤害事件发生。完成两台柴油机及26个变配电室设备的巡检维护保养工作，做好变电房内的xxx四防xxx措施——防小动物、防雷、防水、防火。

（2）目前的节能措施实施对象主要是公共照明，具体情况见信息枢纽大厦节能情况的专项汇报。

（3）本年度总用电量为8610640度，用电总金额为11624364元其中大厦中央空调系统用电量为6027448度，主要供应通信机房和办公楼层。

3、综合维修

（1）一年来受理故障维修共1773宗，班组故障处理共1764宗，及时修复率达，因材料不能及时提供造成。根据《综合维修动态记录表》分析得出照明与防火门闭门器的故障报修居多，照明是因光管的寿命和电路松动引起，防火门闭门器是因使用不当和质量差原因造成；其它是一般故障报修和用户需求。存在问题：转交给施工单位或其它班组的故障维修，记录较乱，查找困难，除跟进人外其他人不明白是否处理好；另外

无关故障维修内容不应记录在《综合维修动态记录表》上，应记录于《值班记录表》中，纠正措施：每天17：00将班组未处理完、转交施工单位或其它班组处理无反馈的故障记录于《日故障维修处理统计表》；其它班组接到综合维修组的报修，故障处理完后应及时反馈，应在每天15：50前反馈，以便综合维修班组的日统计和向客户服务部前台反馈工作；转交施工单位处理的工作应跟踪落实到底。

（2）电梯出现运行时舒适感差的有1#、2#、3#消防梯和8#、10#、14#、22#、25#、27#客梯，纠正措施：校调各电梯轿厢。预防措施：加强巡检工作，定期做好电梯的维护保养。

4、空调给排水

（1）故障报修处理196宗，修复率100%。其中排水管堵塞9宗，主要原因是施工垃圾和纸巾造成，其它是水龙头漏水和排水管道漏水、工程遗留问题等故障报修。预防措施：清洁部清洁卫生时不宜将垃圾往排水口扫，不宜将卫生球摆放到地面；二装巡查人员应注意检查施工单位的垃圾排放，不宜将泥沙等垃圾靠近卫生间摆放；由品质部协助制作提醒标志。

1、2、3、4、5、6）与排风机□p-