

# 客服项目 QC 质检手册

## 内 容 摘 要

1. 知识库
2. IB 标准话术
3. 抽检方法
4. 质检标准与评定
5. 质检工具
6. 质检报告与统计
7. 改进计划
8. 岗位职责
9. 质检流程
10. 优秀案例、错误案例分享

## 一、起点知识库

1. 起点业务员工使用手册。（见白皮书）
2. 业务知识 FAQ（电子版更新至 2015 年 11 月）

## 二、IB 标准话术

### 1. 起点 IB 标准话术

#### 开场白部分：

起点客服中心，您好，欢迎致电起点客服中心，我是客服代表，工号 XX，请问有什么可以帮您？

用户：我要查询一下 XXXXX 问题

专员：好的，您的问题我已了解，请问先生\小姐您贵姓？

用户：我姓 X

专员：X 先生\小姐您好，您是第一次向我们反馈这个问题么？

用户：是的（如不是，请用户提供之前来电号码，查询客户资料）

专员：请问您本次的来电号码就是您的常用联系方式吗？

用户：是的（跳至问题解决部分）

#### 问题解决部分：

专员：您好，关于您咨询的 XXXXX 问题，您可以尝试 XXXX 方法.....

用户：谢谢，问题已经解决了！

### Hold 线话术：

专员：您好,请您稍等,客服帮您进行查询。(得到用户同意之后进行查询。)

(查询结束之后)

专员：X先生/X小姐您好,感谢您的耐心等待,客服查询到.....

### 事件递交话术：

专员：X先生/X小姐您好,客服将您的问题反馈至相关部门,我们会有专员帮您处理您的问题,时间一般是1-2个工作日左右,(节假日顺延),您看可以么?

用户：好的。(转结束语部分);如用户有其他问题,继续处理用户其他问题。

### 结束语部分：

专员：请问还有什么可以帮到您的吗?

用户：没有了

专员：好的,麻烦您稍后为本次服务评分,祝您生活愉快,再见。

## 2.服务禁语

你听我说好吧、我不是跟你说过了吗
急什么,别催我
快点说
让我说完你再讲/我告诉你/我跟你讲/你听我说
跟你说过了,你怎么还问刚才不是已经告诉你了吗/我不是跟你说的很清楚了吗
不关我的事
大声点,这么小根本听不到

不解释，就是这么规定的
我说了你又不相信
你听不懂我说话吗？
我不知道，我不清楚
不是有吗，你自己去看
就这样吧，我挂了
说话呀，再不说话我就挂了
什么意思？谁告诉你的？我怎么知道
你怎么这样？怎么现在才说？
你着什么急
我就这个态度
不行就是不行
没法查！没办法！
有什么了不起的
你到底想怎么样
明明就是你的问题/这不是我们的问题
你有完没完
嘴巴放干净一点，这又不是我的错
你找领导也没用
我就这态度，你想怎样？你要投诉就投诉吧
你要是这样说的话，那我也没办法了
你问我，我问谁？

(备注：如若发现坐席使用禁忌用语，则根据事件严重程度给予相应的处罚)

### 3.礼貌用语

- 1) 无力助人语：抱歉；实在对不起；请原谅。
- 2) 礼称别人语：女士；先生；小姐；
- 3) 提醒别人语：请您小心；请您注意；请您别着急。
- 4) 提请等候语：请稍候(等)，我马上就来。
- 5) 接打电话语：接：您好!我是起点客服代表×× ×，请问有什么可以帮您。 挂：感谢您的来电，祝您生活愉快，再见。
- 6) 征询语 “我能为您做些什么吗？” “您还有什么别的事情需要帮助吗？”
- 7) 求助于人语：请；请问；请帮忙。
- 8) 感谢语 “谢谢！” “麻烦你了，非常感谢！” “谢谢您支持我们工作谢谢；让您费心了；实在过意不去；拜托了；麻烦您了；感谢您的帮助。
- 9) 得到感谢语 别客气，不用谢。
- 10) 道歉语 “很抱歉！这件事实在没有办法做到。” “真不好意思，,,,” “真对不起，让您久等了！” “对不起，打扰了！” “对不起，请稍候！”

## 三、抽检办法

### 抽检标准：

在线质检量：每个员工 2 个，一个满意，一个不满意

热线质检量：每个员工 2 个，一个满意，一个不满意

长录音、长聊天记录优先抽检

# 四、一线客服质检标准。

## 1、一线客服评分表

员工姓名	工号	员工组别	服务素质										是否加分	未电/未访时间	用户电话/QQ	通话时长	用户账号	未访事项	用户评价	评语	错误大类	错误小类	错误等级	备注						
			服务意识		服务态度		业务知识		沟通技巧		业务技能																			
			服务意识	服务态度	业务知识	沟通技巧	业务技能	业务技能	业务技能	业务技能	业务技能	业务技能																		
张珂	1002	白班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	10	10	0	0	76	否	2016/3/24 16:26	53858677			密码找回	很差	用户表述自己账号的密码忘记，没有绑定手机邮箱，客服让用户进行账号申诉并没有告知账号申诉需要多长时间，客服业务解答不全面，但还是解决了用户问题。						
张珂		白班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	15	10	0	0	80	否	2016/3/24 19:05:15	750650614			盛大账号升级	很好	客服详细解答了用户问题并提供了建议，没有遗漏。						
陈翰清	1003	白班	0	4	8	6	6	6	4	10	5	15	10	0	0	74	否	2016/3/24 16:31	516199648		a2886699	账号被禁消费	很差	客服将用户的问题进行了详细解释，但是没有等待语，用户对于账号被禁消费不依，处理正确。						
陈翰清		白班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	15	10	0	0	80	否	2016/3/24 19:12	416171321			章节进入审核	很好	客服针对用户的问题进行了详细的解答，没有遗漏，处理流程正确。						
诸佳琴	8039	白班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	15	10	0	0	80	否	2016/3/24 19:46	847352135			浏览器阅读	很差	用户咨询浏览器阅读起点书籍是出现广告，不方便阅读，客服引导用户使用起点APP进行阅读，处理流程正确。						
诸佳琴	8039	白班	0	4	8	6	6	6	4	10	5	15	10	0	0	74	否	2016/3/24 14:55	613909044			阅读问题	很好	缺少礼貌用语，处理流程正确。						
郭季迪	1005	白班	0	4	8	0	6	6	4	10	5	15	10	0	0	68	否	2016/3/24 10:47	418723697			客户端阅读问题	很差	缺少礼貌用语，客服对于用户的不满没能换位思考，客服没有有实际行动表示，也没有进行相应的安抚。						
郭季迪		白班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	15	10	0	0	80	否	2016/3/24 22:55:54	12770485			作品审核	很好	客服针对用户的所有问题都提供了准确详细的解答，没有任何遗漏。						
丁嘉琳	8038	白班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	10	10	0	0	76	否	2016/3/24 20:13	1076926943			账号密码忘记了	很差	客服业务解答不全面，用户表示对于起点找回密码密码的方式不人性化，表示不满。						
丁嘉琳	8038	白班	6	4	8	6	6	6	4	10	0	15	10	0	0	76	否	2016/3/24 20:24:38	549856363		18766539659	广播被禁	很好	客服针对用户的所有问题都提供了准确详细的解答，没有遗漏。	业务准确类	操作流程类	D			
曹萌	8034	晚班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	10	10	0	0	76	否	2016/3/24 21:51	2783614893			作品删除	中	缺少礼貌用语，客服业务解答过于简单，流程正确。						
曹萌	8034	晚班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	10	10	0	0	76	否	2016/3/24 22:06	3020055245			他站发表	很好	用户表示在起点未签约的作品在他站可以发表吗？客服回答的业务知识不全面，应回答：亲爱的作者您好，未签约的作品我们不做限制，起点中文网是全球最大最全的原创中文网站，我们不建议您去外站挂站，以免增加盗版风险，感谢您对起点的支持。						
陈璐	8035	晚班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	15	10	0	0	80	否	2016/3/24 23:03	13815897624	0:02:00			充值不到账	未按键	没有咨询用户还有其他问题吗？结果不完整，已经解答用户问题。	业务准确类	服务流程不展	B		
陈璐	8035	晚班	0	4	8	6	6	6	4	10	5	10	10	0	0	69	否	2016/3/24 22:21	15712851016	0:01:59			手机写作	好	没有等待语，解答用户问题有遗漏。					
范彩玉	8041	白班	6	4	8	6	6	6	4	10	5	0	10	0	0	66	否	2016/3/24 19:52	13821447841	0:11:11			充值问题	好	客服针对用户的所有问题都提供了准确详细的解答，没有遗漏。	业务准确类	业务准确度	B		
范彩玉	8041	白班	0	4	8	6	6	6	4	10	5	15	10	0	0	74	否	2016/3/24 17:07	18648256078	0:12:45			账号申诉	好	没有等待语，客服针对用户的所有问题进行了详细解答，并将用户的问题详细记录反馈客服总部进行核实，流程正确。					

## 2、呼入评分标准

客服呼入品质评分标准0122						
分类	细项	标准	评分规则	是否计 差错	差错类 型	差错等 级
服务 意识 (30分)	服务规范 (6分)	1、开头语、结束语正确完整； 2、使用礼貌用语3次以上（如“请”、“您”等）（含3次）； 3、不得在对话中出现与服务过程无关的内容（如与用户闲聊，用户向几岁性别等随意攀谈）； 4、CC：通话结束及时挂机挂线，无效录音时间<20秒；QQ：不拖框，正常执行3/5关框； 5、CC：正确带姓称呼用户3次以上（含3次）。	单项不符合标准，细项0分。	—	—	—
	语气语调 (4分)	态度友好，语气亲切。CC：未出现语调过高、语气加重、尾音拖长，语音冷淡无力的现象。QQ：未出现“哦”、“好”随意敷衍的回复。	不符合标准，细项0分。	—	—	—
	主动耐心 (8分)	主动站在客户的角度考虑问题，积极互动，没有出现任何不耐烦的情绪。	不符合标准，细项0分。	—	—	—
	安抚挽留 (6分)	针对用户不满、抱怨换位思考，具有安抚挽留意识，能有针对性的进行安抚。	不符合标准，细项0分。若不涉及，细项6分。	—	—	—
	服务禁语 (6分)	无任何影响客户感受的服务禁语（如反问、质问、讽刺、不恰当的比喻、消极等语言）。	不符合标准，细项0分。	—	—	—
服务意识 0分标准	使用服务禁语（例如：反问、质问、讽刺的话语），性质严重，导致用户体验感差。	符合任意一项，服务意识计0分	是	服务意识类	B	
服务技巧 (20分)	倾听理解 (6分)	1、用户表述清晰的情况下，未出现重复询问或总结问题不匹配现象； 2、CC：服务中未出现抢话、故意打断、冷场情况（冷场<5秒不计）；QQ：及时应答用户留言，时间<1分钟。	单项不符合标准，细项0分。	—	—	—
	表达能力 (4分)	1、表达清晰、流利，用词恰当、严谨。未出现口头语（如“额、这个、那个、不对、你错了”等）； 2、CC：普通话标准。	不符合标准，细项0分。	—	—	—
	引导思路 (10分)	应对用户问题，按照正常流程，流畅的完成整个对话过程，没有出现无效沟通和处理用户问题拖沓的情况。	单项不符合标准，细项0分。	—	—	—
	服务技巧 0分标准	1、被用户质疑服务技巧（客服原因），用户体验感差； 2、用户对公同或客服产生误解，或者有负面、不良的印象时，客服没有任何引导和解释，或解释单一，用户体验感差。	符合任意一项，沟通技巧计0分	是	服务技巧类	B
业务技能 (30分)	操作流程 (5分)	1、CC：员工未在业务问题解答后，主动告知用户配合满意度调查 2、咨询类来访事由类别未保存或保存错误	单项不符合标准，细项0分。	是	操作流程类	C/D
	业务准确度 (15分)	1、准确解答用户所有问题，未出现遗漏 2、针对用户的所有问题按口径要求提供准确的解答和处理方案。 3、可以解释安抚的问题未做事件移交 4、针对已有处理结果的事件，及时准确告知用户，未出现遗漏或回复错误。 1. 递交内容为空或不完整，遗漏关键信息 2. 递交信息记录错误，如递交充值问题，但是提供了错误的账号 3. 事件站点选择错误，影响用户问题处理 4、客服发现事件内容有遗漏或有误，未进行更正。 <b>以下类别，单项不符合标准，扣5分，扣满为止。</b> 1. 客服未查询，重复递交已有事件（同一事件内容、同一结果，不能连续递交超过2次以上） 2. 客服递交大小类选择错误 3. 用户未提出建议，客服未递交VOC	单项不符合标准，细项0分。	是	业务准确类	B
	业务熟练度 (10分)	熟练掌握各项业务及使用方法，无非常规等待和自我补救情况，每次常规等待不得超过3分钟，且整个对话过程不得超过3次等待。 （非常规等待定义：基础业务，非疑难问题，涵盖登录问题、账号密码问题、充值付费问题等基础业务点，客服产生让用户等待现象。）	不符合标准，细项0分。	—	—	—
	业务技能 0分标准	由于客服操作流程类错误，导致影响用户体验，并产生投诉隐患或核实投诉成立，但已通过安抚解决了用户的问题，且不涉及需要金额理赔的：（以下任一项） 1) 结束服务流程不规范 2) 回访流程错误 3) 敏感事件未上报 由于客服业务准确类错误，导致影响用户体验，并产生投诉隐患或核实投诉成立，但已通过安抚解决了用户的问题，且不涉及需要金额理赔的：（以下任一项） 1) 业务问题遗漏解答 2) 关键业务解答错误、不完整、解答流程不正确 由于客服事件递交类错误，导致影响用户体验，并产生投诉隐患或核实投诉成立，但已通过安抚解决了用户的问题，且不涉及需要金额理赔的：（以下任一项） 1) 递交信息不全、错误，影响问题处理 2) 事件内容遗漏或有误，没有更正 3) 延误递交	符合任意一项，业务技能计0分	是	事件递交类	B/C/D
	激励项 (20分)	1、CC：语气上扬，语调抑扬顿挫，微笑感明显，在服务过程中能够始终体现微笑感。 2、主动站在客户的角度考虑问题，热情、详细、耐心的向客户介绍，获得用户认可。 3、正确解答基础业务以外的问题，如对某项业务做特别提醒和解释。 4、换位思考，始终具备安抚、挽留和同理心，能迅速缓解用户情绪，获得用户认同或赞赏。 5、能够挖掘用户潜在需求，并给予了良好的引导和解决，超出用户期望。 <b>积极、快速、有效的帮助用户跟进问题的处理进度，促进用户的问题处理，超出用户期望。</b>	单项符合，加5分，累计加分。	—	—	—
类别	分类	细则				
0容忍	问题解决类	(1) 消极、敷衍或推诿对待用户的需求和提问，造成用户问题未解决； (2) 始终没有正确理解用户的问题，答非所问； (3) 凭个人经验，或未在任何反馈核实的情况下，直接回复“不处理”等否定词； (4) 未递交成功，或未按要求追加事件，或随意承诺一定解决，造成用户问题实际未解决； (5) >=3次重复来访，员工未按流程执行及时上报组长，延误用户问题解决。	符合任意一项，计0分	上报	0容忍类	A
		(6) 针对用户提出的业务类问题，客服直接回复“不清楚”“不知道”“不是客服处理（未告知其他咨询途径的）”等用户体验感差的语句；在对话过程中，出现让用户误以为客服不代表公司（阅文集团）的语句。 (7) 敏感事件未上报（如自杀、上门暴力对抗行为、表示要到YY/675等公众平台曝光、表示要投诉至消协/工商/315等维权部				
信息安全类	服务投诉类	1. 员工私自询问用户私密信息，例：账号密码、身份证号码、银行卡号等。 2. 未按敏感上报流程操作，随意解答问题或透露公司内部信息，造成媒体律师等投诉，且情节严重的。				
		1. 因员工态度强势、恶劣、嘲讽、辱骂，造成用户体验感差，甚至投诉； 2. 因客服对活动、充值、起点币被盗等问题表述引发用户误解，造成用户或者公司经济损失。				
特殊敏感类		1. 对于敏感重大业务口径回复错误（包括媒体采访、涉及法律、投诉315等），带来公司荣誉损失隐患。				

### 3、错误率统计标准

错误率评判标准和分类0122				
大类	小类	等级	小类说明	
(一) 服务意识类	使用服务禁语, 性质严重	B	使用服务禁语(例如: 反问、质问、讽刺的话语), 性质严重, 导致用户体验感差。	
(二) 服务技巧类	负面引导、解释单一	B	非常负面地引导, 在用户抱怨或误解时没有任何引导和解释, 或解释单一, 影响用户体验。	
(三) 业务技能类	操作流程类	结束服务流程不规范	B	1.员工执行强关/强挂流程, 但处理不规范, 未发送强关/强挂标准口径的强关/强挂标准口径为: 针对您的问题这边已经详细为您进行解答了, 我需要为下一位用户服务了, 再见。 2.客服主动结束服务, 未事先征得组长同意, 但未影响用户体验的 QQ: 出现客服故意离线由系统自动代发消息回复用户、客服长时间故意不理睬用户、未经组长同意将用户拉黑。 CC: 以电话中断后是否有“嘟嘟”声判断。(只要是用户方面挂机, 录音后会有“嘟嘟”声响)
		回访流程错误	B	1.递交时记录错误, 如QQ号、邮箱地址、手机号码、电话号码等记录错误, 导致无法正常联系回访到用户的。 2.告知用户事件结果后, 没有更新事件的回访状态, 或者点选的回访状态错误。(如通过电话回访的, 选择了通过邮件回访) 3.CC: 指用户提出实质性问题上, 客服没有解答完毕, 中断服务后客服未上报组长安排人员重新回访用户。
		敏感事件未上报	B	参照上报机制, 若服务中出现敏感问题(如用户强烈投诉或媒体来访, 投诉到315/工商局, 用户上门/自焚或用户问题性质严重等。)未上报的, 最终并未造成实际投诉升级及影响的。
		满意度流程错误	C	CC: 员工未在业务问题解答后, 主动告知用户配合做满意度调查
	业务准确类	来访记录未录入	D	咨询类来访事由类别未保存或保存错误
		业务问题遗漏解答	B	用户咨询多个问题, 客服关键业务出现遗漏解答, 存在投诉隐患, 或造成用户二次来访
	事件递交类	关键业务解答错误、不完整, 解答流程不正确	B	1.对于基础业务、活动、已发布口径等解答错误或解答不完整, 存在投诉隐患, 或造成用户二次来访(基础业务涵盖登陆问题、账号密码问题、充值付费问题等) 2.应该解答或安抚的问题, 进行事件递交 3.针对已有事件处理结果的问题未及时告知, 或告知错误结果
		递交信息不全、错误, 影响问题处理	B	1.递交内容为空或不完整, 遗漏关键信息 2.递交信息记录错误, 如递交充值问题, 但是提供了错误的账号 3.事件站点选择错误, 影响用户问题处理
		事件内容遗漏或有误, 没有更正	B	客服发现事件内容有遗漏或有误, 未进行更正。
		延误递交	B	事件递交延误, 对用户问题处理产生影响或对后续客服操作产生影响。(事件递交时限: 结束当前服务后, 30分钟内。)
		无效递交	C	1.客服未查询, 重复递交已有事件(同一事件内容、同一结果, 不能连续递交超过2次以上) 2.客服递交大小类选择错误
		应递交未做提交	D	用户提出建议, 客服未递交VOC
	(四) 0容忍类	问题解决类	A	(1) 消极、敷衍或推诿对待用户的需求和提问, 造成用户问题未解决;
			A	(2) 始终没有正确理解用户的问题, 答非所问;
A			(3) 凭个人经验, 或未在任何反馈核实的情况下, 直接回复“不处理”等否定词;	
A			(4) 未递交成功, 或未按要求追加事件, 或随意承诺一定解决, 造成用户问题实际未解决;	
A			(5) >=3次重复来访, 员工未按流程执行及时上报组长, 延误用户问题解决。	
A			(6) 针对用户提出的业务类问题, 客服直接回复“不清楚”“不知道”“不是客服处理(未告知其他咨询途径的)”等用户体验感极差的词句; 在对话过程中, 出现让用户误以为客服不代表公司(阅文集团)的语句。	
A			(7) 敏感事件未上报(如自杀、上门等暴力对抗行为、表示要到YY/论坛等公众平台曝光、表示要投诉至消防/工商/315等维权部门、表示自己是媒体背景, 若自己的问题不解决即找媒体曝光等), 延误用户问题解决。	
信息安全类		A	1. 员工私自询问用户私密信息, 例: 账号密码、身份证号码、银行卡号等。	
		A	2. 未按敏感上报流程操作, 随意解答问题或透露公司内部信息, 造成媒体律师等投诉, 且情节严重的。	
服务投诉类		A	1. 因员工态度强势、恶劣、嘲讽、辱骂, 造成用户体验感差, 甚至投诉;	
	A	2. 因客服对活动、充值、起点币被盗等问题表述引发用户误解, 造成用户或者公司经济损失。		
特殊敏感类	A	1. 对于敏感重大业务口径回复错误(包括媒体来访、涉及法律、投诉315等), 带来公司荣誉损失隐患。		

注意事项：错误率分为 A、B、C、D 四个等级。

A：0 容忍错误

1.影响用户问题解决

2.服务态度恶劣

3.造成用户经济损失

4.工作纪律方面严重问题

5.敏感问题随意回复或未上报

B：致命错误，影响问题处理或影响用户体验

1.关键业务问题解答错误或不完整。

2.处理流程不规范，影响用户体验

3.服务意识和技巧欠缺，影响用户服务体验

4.事件递交关键信息出错，会影响用户问题处理。

C：一般错误，未影响用户问题处理

1.服务流程错误，未对用户产生影响

2.事件递交类问题出错，未对用户产生影响。如，重复递交等、回访结束但未更新等。

D：轻微错误

1.来访事由保存错误

2.VOC 事件未递交

### 3、优秀、合格及不合格判定标准

不合格判定标准：出现以下情况判定为不合格

- 1.影响用户问题解决
- 2.服务态度恶劣
- 3.造成用户经济损失
- 4.工作纪律方面严重问题
- 5.敏感问题随意回复或未上报
- 6.关键业务问题解答错误或不完整。
- 7.处理流程不规范，影响用户体验
- 8.服务意识和技巧欠缺，影响用户服务体验
- 9.事件递交关键信息出错，会影响用户问题处理。

合格判定标准：未出现不合格判定标准的 9 条以及出现以下情况也判定为合格

- 1.服务流程错误，未对用户产生影响
- 2.事件递交类问题出错，未对用户产生影响。如，重复递交等、回访结束但未更新等。
- 3.来访事由保存错误
- 4.VOC 事件未递交

优秀判定标准：在合格的基础下如有以下情况出现判定为优秀

1. CC：语气上扬，语调抑扬顿挫，微笑感明显，在服务过程中能够始终体现微笑感。
2. 主动站在客户的角度考虑问题，热情、详细、耐心的向客户介绍，获得用户认可。

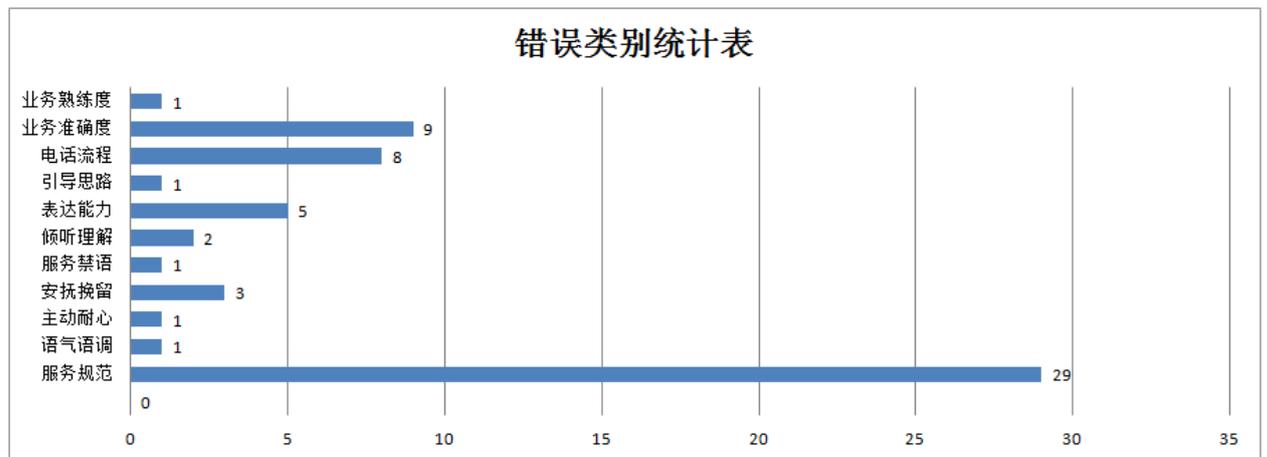
3. 正确解答基础业务以外的问题，如对某项业务做特别提醒和解释。
4. 换位思考，始终具备安抚、挽留和同理心，能迅速缓解用户情绪，获得用户认同或赞赏。
5. 能够挖掘用户潜在需求，并给予良好的引导和解决，超出用户期望。
6. 积极、快速、有效的帮助用户跟进问题的处理进度，促进用户的问题处理，超出用户期望。

## 五、质检工具



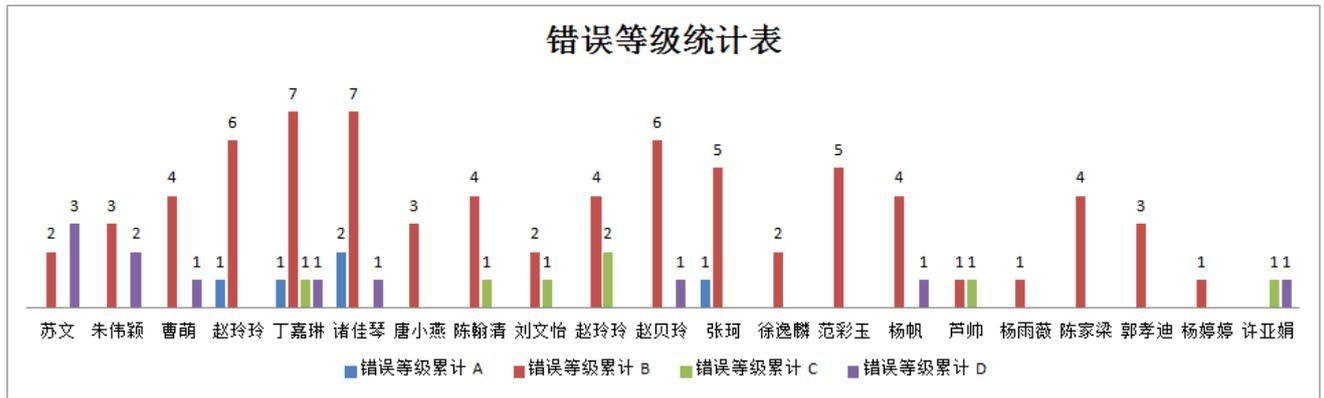
## 六、质检报告与统计

## 1、Top 问题分类图标



## 2、专员质检评分统计





## 七、改进计划

### 1、现有的改善办法

首先，对于日常 FQA 的完善，以及确保落实到每个坐席手中

其次，通过与起点的不停交流和学习，对专员进行培训以及督促

然后，个性问题，让质检员与坐席单独讲解问题所在，并提醒在场所有坐席不要出现同样情况

最后，共性问题，质检主管通过质检分析会的方式集体强调共性问题，并了解坐席实际遇到的难点进行反馈，解决

### 2、质检分析会

#### 1) 会议内容：

主要以每周质检出来的共性问题进行解析，分析原因，并给出解决方案。以一周为周期，执行解决方案，如遇到效果不明显则需提出后续的改善方案。

#### 2) 会议周期：一周一次

#### 3) 与会人员：参加人员为 SL、质检员以及主管

当与会人员参加会议之后，各自与自己的组员进行会后会议，将会议内容和精神传达给所有组员。

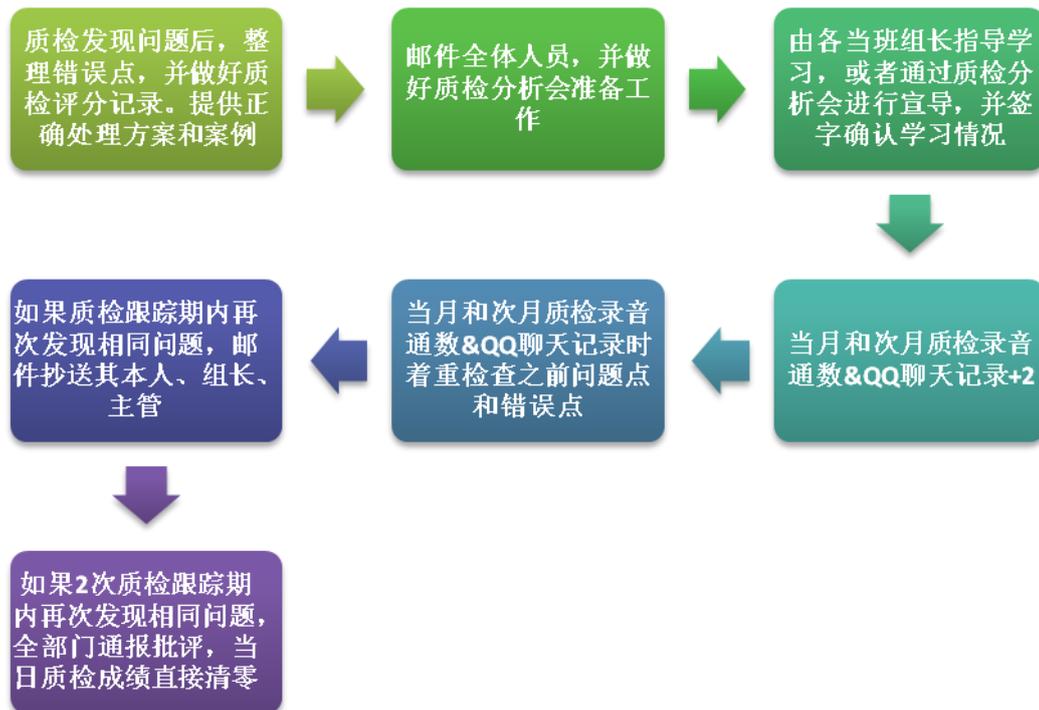
### 3、专员特性辅导

根据质检报告中的专员个性问题，由 SL 以及主管提出相应的解决方案，并根据解决方案一对一辅导专员，如果效果不理想则提出相应的改善方案，并执行跟踪改善效果。

## 八、岗位职责

起点项目管理职责说明							
	工作模块	工作目标	具体内容	执行时间	执行人	引用	检查人
质检QA工作	核心工作任务	A. 确保直属团队指标达到或超越公司的目标	热线：接起率100%；满意度99.5%；在线：满意度95%；退单率4%	每日检查，根据每日的日报检查是否达到指标，未达标则分析出来未达标的原因	QA质检员	每日日报	主管
		B. 质检报告	在线监管、热线质检量每个员工2个，一个满意，一个不满意	每日14点前完成前一天（24小时）运营日报并通过邮件发送给主管（主管在每日18点前发给起地方）	QA质检员	质检日报	主管
		C. 协助组长每周对各组安排一次的质检分析会	收集和整理优秀的，疑难的，容易犯错的案例，在质检分析会上进行分享	每周一次	QA质检员	案例分享	主管
	1. 知识库具体事项	A. 接受和承担分派的知识库任务中的具体事项（如：FAQ的完善和整理）	组长每周将新问题汇总并提交质检员，由质检员负责整理资料并上传。由SL落实到每位坐席熟练掌握，质检负责考核并打分	每周上传更新知识库，每季度考核	QA质检员	FAQ知识库	主管
		B. 超出业务知识的常识、资料、话术的整理	组长每周将新问题汇总并提交质检员，由质检员负责整理资料并上传。由SL落实到每位坐席熟练掌握，质检负责考核并打分	每周上传更新知识库，每季度考核	QA质检员	基础常识话术	主管
	2. 临时事务	A. 主要以起点团队的“质量线”上的事务为主，接受和安排执行一些相关的事务	当起点给出临时性事务时，及时安排人员执行，并保证在起点的要求下按质按量完成	按照起点要求及时完成	QA质检员		主管
		B. 接受公司其他任务和安排并全力执行	当上级领导给出临时性事务安排时，及时调整人员执行，并按照规定保质保量的完成	按照临时事务要求及时完成	QA质检员		主管
	3. 业务培训	A. 新业务知识的培训	1. 起点发布的新知识和口径等，及时组织培训，将知识点宣导给所有专员 2. 收集和整理优秀的，疑难的，容易犯错的案例，在质检分析会上进行分享	更新的知识库和口径必须当天宣导，未上班的人员质检员第二天再次宣导，确保所有专员知晓。并在工作日志做好记录和更新知识库、口径。案例分享每周一次在质检分析会上分享。	QA质检员	知识库、口径	主管
	4. 奖惩机制	A. 及时记录表扬和惩罚的内容，并归档整理	由质检负责记录，归档整理	每日	QA质检员	红花绿叶榜	主管

## 九、质检流程



## 十、优秀案例、错误案例分享

### 1、优秀案例

2016/3/30

陈小乖(565624145) 17:53:46

[回复](#)

我写的小说异界天仙，昨天都还能在百度和UC浏览器搜到，为何今天就搜不到了呢？只能在起点收

陈小乖(565624145) 20:00:50

我的小说为什么现在在百度和UC收不到了？昨天还可以收到的？

陈小乖(565624145) 20:01:36

我的小说现在在百度收不到了，昨天都还能收到的？这是什么原因？

圆圆1003 20:18:37

您好，客服圆圆1003为您服务。

圆圆1003 20:18:46

您好，请问有什么可以帮助您？

陈小乖(565624145) 20:19:23

请问下，我的小说异界天仙，昨天都能在百度和UC搜到，为何今天就不可以了？

圆圆1003 20:19:56

您好，在起点发表的小说只能保障在起点能搜索到的，外站是无法进行保障的，也是没有相关的权限的，还请您谅解。

陈小乖(565624145) 20:20:45

哦，意思是只能保证在起点收到？

圆圆1003 20:21:41

您好，我们只能保证在起点搜索的到呢

陈小乖(565624145) 20:21:56

哦哦，知道了，谢谢

圆圆1003 20:23:27

您好，请问您还有其他问题需要咨询吗？

陈小乖(565624145) 20:24:25

那个，我要上传书本封面，为什么没有找到你所说的作品管理呢？能不能帮忙截下图，谢谢

圆圆1003 20:25:10

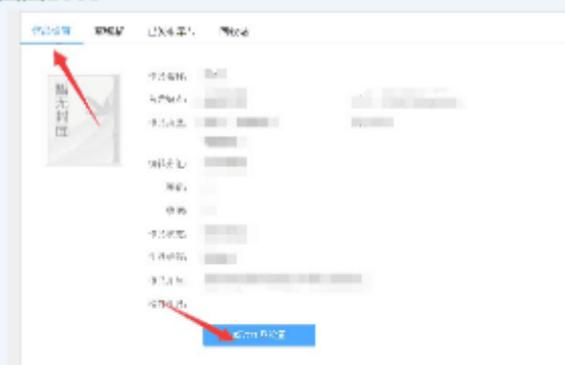


陈小乖(565624145) 20:25:28

[回复](#)

嗯，看到了

圆圆1003 20:25:36



陈小乖(565624145) 20:25:59

嗯 看到了

圆圆1003 20:26:04

您好，请问您还有其他问题需要咨询吗？

陈小乖(565624145) 20:27:22

然后呢？就点进去就好了？

陈小乖(565624145) 20:27:57

貌似只能修改作品介绍

陈小乖(565624145) 20:28:09

是不是我哪里没有搞对？



用户咨询自己的作品昨天还可以在百度搜索到，今天就无法在百度搜索了。客服告知：您好，在起点发表的小说只能保障在起点能搜索到的，外站是无法进行保障的，也是没有相关的权限的，还请您谅解。用户再次咨询怎么上传封面，经过客服耐心引导，已经解决了用户的所以问题。处理流程正确，没有任何遗漏。

## 2、错误案例（一）

2016/3/30

一路野风(516659288) 12:07:27

噢，我懂了。请问，我可以继续上传（羊脂玉玉观音）小说吗？

小狸1004 13:41:17

您好，客服小狸1004为您服务。

小狸1004 13:41:20

您好，请问有什么可以帮到您？

一路野风(516659288) 13:42:26

我可以继续上传《羊脂玉玉观音》小说吗？

小狸1004 13:43:58

您好 您可以继续创作 但不能进行上传

一路野风(516659288) 13:45:17

为什么？你处编辑没有对我的作品提出异问？

一路野风(516659288) 13:45:37

能说明一下吗？

小狸1004 13:45:58

您好，近期由于起点文学网在进行内容整改，因此暂时进行关闭，后续开放建议您继续留意起点首页。

一路野风(516659288) 13:46:43

好，谢谢。

小狸1004 13:46:50

您好 不客气的

一路野风(516659288) 13:47:07

再见

小狸1004 13:47:15

如果您没有其他问题的话，我先为下一位用户服务了，若您之后有问题欢迎随时联系客服，我们的服务时间是全天24小时，天气多变，请您注意保暖哦，祝您生活愉快，再见！

用户咨询自己文学网的作品可以继续上传吗？客服告知：您好 您可以继续创作 但不能进行上传。回答错误。应回答：您好，近期由于起点文学网在进行内容整改，因此暂时进行关闭，后续开放建议您继续留意起点首页。您的作品也是可以上传章节的，但是无法在前台显示，若您想在前台进行显示，那您可以联系管理员进行更换站点。

## 错误案例（二）

下雨不打伞 2016/3/31 17:47:39

手机app能不能发小说

下雨不打伞 2016/3/31 17:48:15

hello

小狸1004 2016/3/31 17:53:12

您好，客服小狸1004为您服务。

下雨不打伞 2016/3/31 17:53:14

手机app能不能发小说

小狸1004 2016/3/31 17:53:15

您好，请问有什么可以帮到您？

小狸1004 2016/3/31 17:53:44

您好 强烈建议您通过WORD软件进行写作，不仅可以帮助您更便捷地排版，也可以减少文字丢失的几率。在写作中，请注意不要使用奇怪字符；用下划线来代替空格；在同一段落内的换行不要使用ENTER键，直

小狸1004 17:53:15

您好，请问有什么可以帮到您？

小狸1004 17:53:44

您好 强烈建议您通过WORD软件进行写作，不仅可以帮助您更便捷地排版，也可以减少文字丢失的几率。在写作中，请注意不要使用奇怪字符；用下划线来代替空格；在同一段落内的换行不要使用ENTER键，直接一直输入，WORD会帮您自动换行的，只有当您分段落的时候才需要使用ENTER键进行换行。当您创作完毕之后，您可以使用键盘组合快捷键“CTRL+C、CTRL+V”或鼠标右键点击“复制、黏贴”将您的作品内容上传至“作者专区”-“选择管理作品”-“上传新章节”的章节内容上传框中。建议您使用火狐、谷歌等浏览器，或注意将有极速模式的浏览器修改为兼容模式后再进行上传。对于已上传的段落混乱的章节，您可以在管理章节分类里，点击章节直接修改后上传。章节修改后5小时在前台予以更新。

下雨不打伞(1321097412) 17:54:31

行吧

小狸1004 17:54:35

请问您还有其他问题需要咨询吗？

下雨不打伞(1321097412) 17:56:35

没了

小狸1004 17:56:41

如果您没其他问题的话，我先为下一位用户服务了，若您之后有问题欢迎随时联系客服，我们的服务时间是全天24小时，天气多变，请您注意保暖哦，祝您生活愉快，再见！

用户咨询客户端可以写小说吗。客服告知：您好 强烈建议您通过 WORD 软件进行写作，不仅可以帮助您更便捷地排版，也可以减少文字丢失的几率。在写作中，请注意不要使用奇怪字符；用下划线来代替空格；在同一段落内的换行不要使用 ENTER 键，直接一直输入，WORD 会帮您自动换行的，只有当您分段落的时候才需要使用 ENTER 键进行换行。

当您创作完毕之后，您可以使用键盘组合快捷键“CTRL+C、CTRL+V”或鼠标右键点击“复制、黏贴”将您的作品内容上传至“作者专区” — “选择管理作品” — “上传新章节”的章节内容上传框中。建议您使用火狐、谷歌等浏览器，或注意将有极速模式的浏览器修改为兼容模式后再进行上传。对于已上传的段落混乱的章节，您可以在管理章节分卷里，点击章节直接修改后上传。章节修改后 5 小时在前台予以更新。答非所问，忽略用户问题。

## 错误案例（三）



投诉事件124545. do  
cx