**客户服务管理制度**

1. 制定目的：为加强公司的规范化经营管理，使工作有所遵循，提高工作效率促进双赢特制定本制度。
2. 制定依据：《中华人民共和国药品管理法》、《医疗器械经营监督管理办法》、《医疗器械使用质量监督管 理办法》、《医疗器械召回管理办法》、《医疗器械网络销售监督管理办法》、《医疗器械不良事件监测和再评价 管理办法》等法律法规。
3. 适用范围：本制度适用在电商部的所有客服在职人员，均依本制度参考办理。
4. 职责：客服管理部对此制度负责。
5. 内容：

5.1、客服工作守则包括：

5.1.1 每位客服都要有高度的责任心，处处以公司的利益为重，为公司和个人的发展努力工作。

5.1.2 牢记“客户第一〃的原则，主动、热情、周到的为顾客服务，努力让顾客满意，维护好公司和网店品牌形象。

5.1.3 具备不断学习地态度，通过培养和学习新知识使专业知识和个人素质与团队发展保持同步。

5.1.4 讲究工作方法和工作效率。

5.1.5 普通话标准、流利，能听懂本地方言。

5.1.6 计算机操作熟练。打字速度达 60 字/分。

5.1.7 客服在受理客户咨询、投诉时，必须严格执行规范的服务用语，态度和蔼、亲切，热情处理客户的咨 询或投诉。

5.1.8 客服在工作过程中，应严格按照“三要、三不、四个一样”的要求去做。艮" 二要：要“请"字当头，“您"字不离口。 三不：不使用生硬语言，不说推卸责任的话，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。

5.1.9 要善于协调，融入集体，有团队合作精神和强烈的集体荣誉感。 5.1.10 遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不旷工、不脱岗、不串岗。 5.1.11 应严格保守公司的经营、财务、人事、技术、客户信息等机密。

5.1.13 必须服从上级要求，有令即行。如有正当意见或要求，应在事前陈述。

5.2 工作规范 上班时间：白班 8:30-16:30,晚班 16:00-凌晨 0:00,每周单休，上六休一，休息时间由主管轮流安排（活动 期间例外，活动前后由主管安排调休，如有特殊事宜请假需要提前一天和主管申请），晚班客服下班时间原 则上以 0 点为准，如还有客户在咨询，接待客服工作自动延长。白班客服下班前要和晚班客服做好工作交接， 晚班客服下班前把交接事项写在交接本。

5.3 熟练使用 ERP 软件

5.4 上班时间不得做与工作无关的事情，不准看电视看电影和玩游戏，以及其它大量占用资源的娱乐行为，严禁私自下载与工作无关的安装软件，违者将予以警告。上班空闲时间可以适当娱乐比如听音乐、看新闻， 但声音不能太大，以免沟通不便，如有同事正在电话沟通客户，请自觉将声音调小，不得大声喧哗及其它足以影响他人工作和影响工作环境的行为。

5.5.没客户的时候，要加深了解专业知识。

5.6 接待好来咨询的每一位客户、文明用语，礼貌待客，热情服务。咨询用语应该热情亲切，拒绝要婉转，不能用生硬的语句。（比如热情亲切的语句“您、您好、亲"，语句结尾加上“吗、吧、哦"等语气词，婉转 的拒绝比如“您再对比考虑下吧"等等）。不得影响公司品牌形象，如果因服务原因收到投诉，视实际情况予以处罚。

5.7 保持桌面及周围整洁，每天上班前要打扫办公桌。