

## 万宁微信公众号微客服项目需求

(一) 客服服务时间：每周一至周日 09:30-18:30，含法定假日。法定节假日安排时间按照当年度国务院办公厅颁发的《部分节假日安排的通知》。

(二) 其他要求：

a) 服务方安排客服人员 1 名，需有中专及以上学历，能根据知识库回答顾客在微信公众号内关于万宁各个方面提出的咨询问题。

b) 客服人员具体工作 KPI，该 KPI 作为衡量服务方服务质量的标准，具体如下：

1. 服务时间：服务期限内每天 09:30-18:30，每周七天，一名客服值班，节假日不中断服务。
2. 制定客服团队标准服务流程，规范客服人员标准用语。
3. 客服与消费者对话时的“首次响应时间”不大于 1 分钟，“平均响应时间”不大于 1 分钟( 此项 KPI 仅适用于客服与消费者一对一对话环境下)。月询数量大于 2000 人次时，服务方可提出变更本项 KPI，双方另行协商确认。
4. 服务方每天汇总更新客服接待顾客数、问题分类、问题解决完成情况、转交需后续跟进问题信息等数据，每天更新一次数据，每天北京时间 20:00 前通过电子邮件形式发送至万宁。每周将汇总一次本周内数据。
5. 其他重要 KPI 数据及时更新到月报。每月汇总一次全部数据，及时与需求方反馈相关信息。
6. 如万宁需要增加临时客服人员，双方再另行协商报价。
7. 危机响应机制

| 响应级别 | 响应内容               | 响应时间 | 解决时间   | 响应形式  |
|------|--------------------|------|--------|-------|
| 一级响应 | 消费者对产品或服务的强烈投诉     | 2 小时 | 24 小时内 | 电话、邮件 |
|      | 消费者对万宁相关技术平台发生故障的投 | 2 小时 | 24 小时内 | 电话、邮件 |

|      |                    |       |        |       |
|------|--------------------|-------|--------|-------|
|      | 诉                  |       |        |       |
| 二级响应 | 消费者对会员消费记录/数据相关疑问  | 12 小时 | 48 小时内 | 电话、邮件 |
|      | 消费者提出的微客服额外需求（紧急）  | 12 小时 | 48 小时内 | 电话、邮件 |
| 三级响应 | 消费者对微客服工作上提出合理化疑问  | 24 小时 | 一周内    | 邮件    |
|      | 消费者提出的微客服额外需求（非紧急） | 24 小时 | 一周内    | 邮件    |