

团 体 标 准

T/SDIP 4—2022

道路内智能泊车客服中心服务规范

Specifications for on-street intelligent parking customer service center



（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

佛山市顺德区智能停车协会 发 布



目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 工作环境和人员	1
5.1 工作场所	1
5.2 人员	1
6 服务要求	1
6.1 一般要求	2
6.2 咨询服务	2
6.3 客户回访服务	2
6.4 客户投诉处理服务	2
6.5 信息管理服务	3
7 服务评价与改进	3
附录 A（资料性） 道路内智能泊车客服中心服务流程	4



前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市顺德区智能停车协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：



道路内智能泊车客服中心服务规范

1 范围

本文件规定了道路内智能泊车客服中心服务术语和定义、基本原则、工作环境和人员、服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于道路内智能泊车客服中心服务与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

YD/T 2823 呼叫中心服务质量和运营管理规范

T/SDIP 1 道路内智能泊车管理服务规范

3 术语和定义

YD/T 2823、T/SDIP 1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客服中心

利用电话、手机、Web等多种信息技术接入，以人工、自动语音、Web、社交媒体等多种方式为客户提供泊车咨询、投诉处理和客户回访等服务，建立起来的企业与客户沟通的运营实体。

4 基本原则

4.1 以客户为中心，全心全意为客户服务。

4.2 维护客户权益，反应快、应答及时。

4.3 树立智能泊车经营单位的服务形象，提高客户满意度。

5 工作环境和人员

5.1 工作场所

5.1.1 应具有固定工作场所，工作环境应满足灯光照明、场所通风、网络通讯布局、隔音设施等要求，并按标准配备消防设施。

5.1.2 应保持整洁卫生，办公设备及物品摆放应整齐美观。

5.1.3 应配备有电脑、通讯工具和其他必要的设备。

5.2 人员

5.2.1 应配备与业务量相适应的客服人员，并合理设置岗位。

5.2.2 应进行培训及考核，熟悉相关法律法规及业务知识，掌握业务技能，包括但不限于工单系统功能、来电处理流程、投诉处理流程、回访流程等。

5.2.3 应具有良好的职业道德，服务热情周到，言行文明礼貌，态度友善。

5.2.4 应具有较强的沟通、判断、理解能力，准确辨别、掌握客户诉求并记录，熟练使用客服办公软件。

6 服务要求

6.1 一般要求

6.1.1 服务类别

客服中心向客户提供包括但不限于：订单查询、咨询、投诉处理、回访等专业服务。

6.1.2 服务电话

客服中心应根据业务发展和客户需求，设立统一客户服务电话号码。为客户提供自动语音和人工服务。

6.1.3 服务渠道

客服中心应用信息技术扩展服务渠道，如电话、第三方公共平台、网站、移动客户端等，并加强服务渠道宣传。

6.1.4 服务时间

服务时间应为7×12 h。客服务中心可根据业务情况和客户情况等进行调整。

6.1.5 服务语言

应提供普通话、粤语或当地方言等语言服务，宜提供英语等外语接入服务。

6.1.6 管理制度

应建立基本管理制度，包括但不限于人员管理、客户意见和投诉管理、风险管理、服务流程等，服务流程见附录A。

6.2 咨询服务

6.2.1 在接听/接受顾客咨询时，应及时予以答复；如不能及时回复时应告知回复时间。

6.2.2 应使用规范化文明用语，语音清晰，语速适中，语调平和、亲切。

6.2.3 应主动的报出公司或品牌名称并致问候语。耐心倾听，了解客户来电目的，耐心询问客户相关资料（车牌信息、停车记录、缴费情况），并填写工单系统。

6.2.4 应对无法解答的问题或客户提出的合理建议应做好记录，及时上报并反馈。

6.2.5 咨询结束时，应等客户先挂断电话，若遇电话异常掉线，应及时回呼。

6.2.6 不应向客户提供未经证实的信息。

6.3 客户投诉处理服务

6.3.1 受理客户投诉，应进行先期安抚。在安抚无效情况下，应在工单系统详细记录客户信息、投诉内容，及时将投诉记录转交相关部门解决处理。

6.3.2 相关部门应在1~3个工作日将投诉事项处理完毕后，将处理结果反馈至客服中心。由客服中心对已办毕的投诉统一进行回访，调查客户满意度。

6.3.3 对于处理完毕的投诉统计、分析，明确投诉中的热点问题，制定应对策略，制定投诉防范措施以及优化建议。

6.4 客户回访服务

6.4.1 客户投诉的回访

应在规定时间对投诉客户进行回访，了解客户对整改效果和服务质量的满意程度，具体要求：

- 接到重大投诉后，应在1个工作日内整改，并在整改解决一周内对客户进行回访；
- 接到一般投诉后，1~3个工作日内整改，并在整改解决一周内对客户进行回访；
- 应在工单系统记录详细的回访结果。

6.4.2 满意度调查中客户意见的回访

应根据录音和公众号的聊天记录反馈情况进行对投诉内容的分析和预处理：

- a) 针对本业务或公司各部门的工作不满意，提出整改措施和建议，并询问客户意见，后续将按照客户需求与公司协商处理；
- b) 针对人员服务不满意，应对相关人员和部门进行重新培训，并将处理结果告知客户；
- c) 应在工单系统记录详细的回访结果。

6.4.3 其他服务的回访

6.4.3.1 对公司开展的各类优惠活动的各类提醒（参与、领奖、流程等）进行回访，并以回访数据作为结算相关活动费用的重要依据。

6.4.3.2 针对政务平台的投诉、上级主管单位要求及各部门交办的投诉意见进行回访，在工单系统记录详细的回访结果。

6.5 信息管理服务

6.5.1 受理信息

受理客户诉求时，应准确记录客户姓名、联系方式等信息，详细、如实记录客户诉求、回访要求、是否保密等内容。涉及重要内容应与客户确认。

6.5.2 回访信息

回访客户时，应准确、完整记录客户意见。因客户原因回访不成功，应如实记录原因。

6.5.3 档案信息

办结客户诉求后，应及时整理、归档、保管客户档案，防止客户信息泄露。

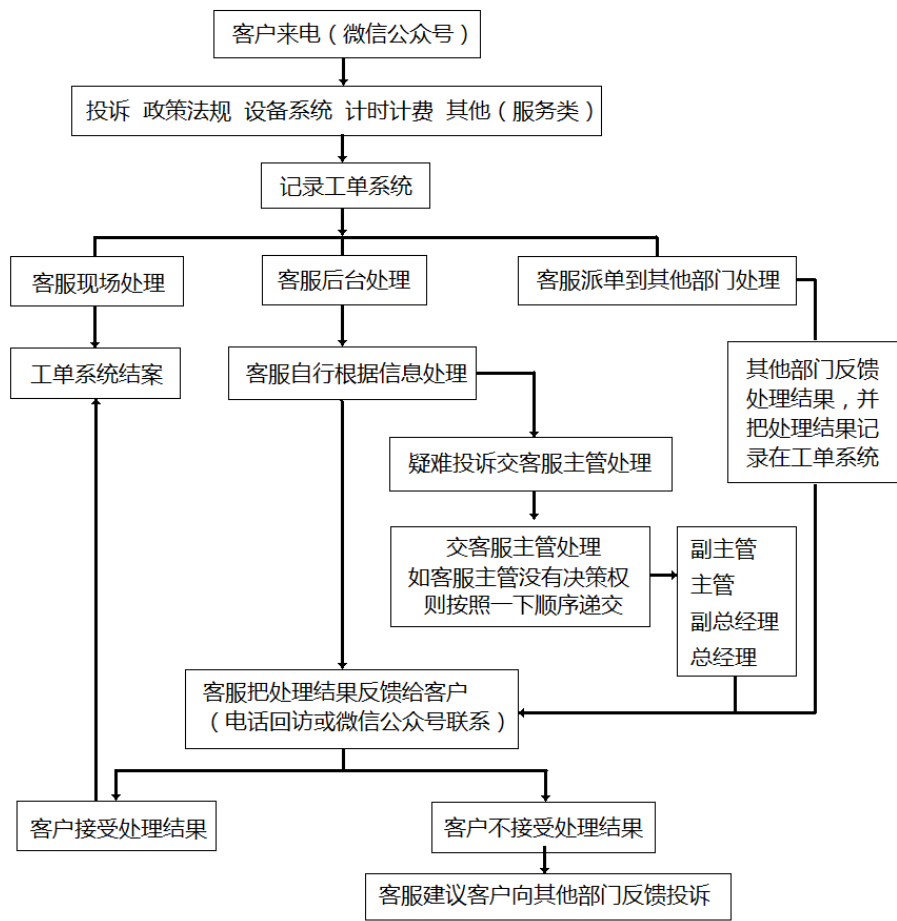
7 服务评价与改进

7.1 应建立综合评价机制，采取顾客评价、第三方评价等多种评价方式，按 GB/T 19038 和 GB/T 19039 的规定进行满意度评价。

7.2 应分析服务评价结果、投诉原因进行改进，并建立客户服务的持续改进机制，优化客户服务质量。

附 录 A
(资料性)
道路内智能泊车客服中心服务流程

道路内智能泊车客服中心服务流程见图A. 1。



图A. 1 道路内智能泊车客服中心服务流程