

魔域私服一条龙的真实实力何在？

在于我们有着严格的工作规章制度，有着一批优秀的骨干技术，有着最细心的客服人员，有着最专业的网维人员，有着敢做敢开发敢挑战的朝气，有着钢一样的毅力，有着火一般的激情.....

以下是相关的人员的公司规章制度：

为了让万达科技的工作开展进度、效率、流程有个制度化的规范及汇总，特设立客服部，该部门除具有的接洽业务职能和为客户提供咨询服务外，也须为客户提供部分技术支持；客服部是工作开展的前线部队，必须做好统筹、安排、计划、分发、派员及处理各类客户疑难问题等相关事宜，以下为客服部的工作制度规范：

一、客服部工作职责

- 1、承接新客户业务、服务好每一个老客户； nbsp;nbsp;
- 2、做好QQ或电话的服务工作，提供客户咨询问题的积极回复； nbsp;nbsp;
- 3、网站制作、网站修改 nbsp;nbsp;
- 4、申请服务器 nbsp;nbsp;
- 5、服务器到期催费 nbsp;nbsp;
- 7、客户开区、删除数据、客户合区 nbsp;nbsp;
- 8、做好各类客户资料汇总和及时把资料信息传给客服部主管备案 nbsp;nbsp;
- 9、协调客户疑难问题并及时反馈技术问题让网维部处理 nbsp;nbsp;
- 10、整理客户ID号，当客户提出需要其服务时，须要求客户出示ID号 nbsp;nbsp;
- 11、一周新客户统计工作，汇总一周新客户资料； nbsp;nbsp;

二、客服部主管职责 nbsp;nbsp;

- 1、调整工作人员的心态、自信心及接待客户的积极性，真正发挥客服部前线部队的作用，积极地执行该部门的工作职责； nbsp;nbsp;
- 2、承接到新客户后统计资料汇总并派单给工作人员制作，时时监督工作人员制作单子的进度和情况； nbsp;nbsp;
- 3、处理客户纠纷的疑难问题，并安排工作人员及时处理； nbsp;nbsp;
- 4、每周汇总一次新客户的数量及资料； nbsp;nbsp;

5、统计客户资料并作好记录工作，回复好客户QQ和时时监督工作人员的QQ回复，有任何客户要求其服务时，派发任务给工作人员并予以监督。

6、做好客户资料收集及归档工作，并管理好每位客户的各类详细资料，管理并时常核对客户资料是否属实；

7、时时和客服部各工作人员进行沟通，询问其工作进度及工作要求，积极处理客服工作中的难点。

8、监督好工作人员的日常工作职责。

三、客服部各工作人员职责

1、积极响应客户的要求及服务，接待好每一位新客户，用良好的客服心态和客户做成朋友，

2、当客服部主管派单后，迅速地完成任务，并把客户资料交给主管归档；

3、保管好自己客户的相关详细资料、客户ID号、网站制作源文件等；

4、当客户要求其服务时，向客户索取ID号，并向主管汇报以查证该客户是否属实，杜绝损害客户利益的欺骗行为；

5、积极学习网络制作技术及图片处理技术等，为客户提供高品质的网站页面；

6、自己承接的客户一定要负责到底，并处理好自己客户的各类问题，严禁出现客户问题相互推诿的情况；

7、严禁上班做与工作不相关的任何事情。

8、严禁和客户发生任何正面冲突及纠纷，以良好的服务态度和心态积极处理任何问题。

9、工作任务一经派单，须以最快的速度完成任务，严禁托沓、推卸。

10、工作时间如有事请假须向主管提出，在请假前须把手头的工作任务移交给其它工作人员处理，严禁出现客户有问题找不到人解决的情况。

一条龙网维部工作制度

为让万达科技的版本、服务器技术资源的管理及版本制作、修改、漏洞修补、服务器各项技术等进一步的提升，及规范专人负责版本管理、调试，为客户提供

游戏内部的各项技术服务，网维部是翎风数据的后勤、技术、资源管理保障，主

要工作是为团队提供游戏内核的各种技术更新、技术支持及问题解决，故此特设立该部门，以下为客服部的工作制度规范：

一、网维部工作职责

- 1、承接新客户业务、服务好每一个老客户；
- 2、做好QQ或电话的服务工作，提供客户咨询问题的积极回复；
- 3、版本修改、调试、修补、更新；
- 4、客户开区、删除数据、客户合区
- 5、服务器架设及日常维护，服务器问题解决；
- 6、为客户提供版本及服务器的常识培训，并为客户解决游戏内部发生的任何问题；
- 7、做好各类客户资料汇总和及时把资料信息传给客服部主管备案
- 8、协调客户疑难问题并时时配合客服部作好各项分配、统筹、安排、计划及处理各类客户疑难问题等相关工作；
- 9、版本各项问题汇总，并每月更新出新的版本；
- 10、网维部各工作人员都应做好客户档案工作，及时交予客服部主管存入档案。
- 11、帮客户上宣传广告及广告结算

二、网维部主管职责

- 1、调整工作人员的心态、自信心及接待客户的积极性，分配版本及服务器等相关技术任务给各工作人员，并共同协作配合时时更新技术资源；
- 2、领导各工作人员进行版本测试、更新、推荐等，时时分管和监督工作人员版本调试的进度和情况；
- 3、处理客户游戏内部技术的疑难问题，并安排工作人员及时处理；
- 4、每天汇总客户提出关于版本的缺陷、漏洞等，并及时给予解决，迅速号召更新该版本；
- 5、统计客户资料并作好记录工作，回复好客户

