

客服知识与人工接管清单

让客服回答已确认的问题，把资料不足、版本冲突和异常诉求交给合适的人。适合上线前逐题测试。

STEP 1

整理FAQ

写出常见问法、确认答案、来源和有效期。保留用户口语表达，方便识别同一个问题的不同说法。

STEP 2

定义接管

价格例外、交期承诺、退款争议和资料冲突进入人工处理。接管卡带上问题与已查资料，减少重复询问。

STEP 3

测试回答

分别测试明确问题、模糊问题、无答案和连续追问。回答要说明依据，不因用户催促补造事实。

STEP 4

更新知识

把未回答问题汇总给资料负责人，审核后发布新版本。记录改动前后答案，避免一个修复引起其他问题。

虚构业务示例

“D01尺寸是多少”能返回手册答案；“今天付款明天到吗”缺物流依据，转成待确认工单。退款纠纷直接交人工。

交付前，检查这四件事

- 未知问题不会冒充已解决
- 接管记录包含原问题
- 相同版本回答一致
- 敏感事项有指定负责人

配套表格长什么样

问题类型	用户问法	标准答案	来源	有效期	接管条件	负责人	测试结果
产品规格	D01多大	120×60厘米	手册v1.0	待更新	型号不明确	产品客服	待测

下载后将示例行替换成你的业务资料。表格可用 Excel、WPS 或企业在线表格打开。

把这份方法用到你的业务

任务：_____ 执行人：_____ 日期：_____

准备使用的资料与来源

本轮希望交付的具体成果

完成后的实际结果与问题

需要补充或重新核实的信息

审核意见与下一次行动

更新于 2026-09-29。康伴原创工作模板；可结合对应流水线填写与复核。