

固始县人民法院

关于人民调解员培训课件（三）

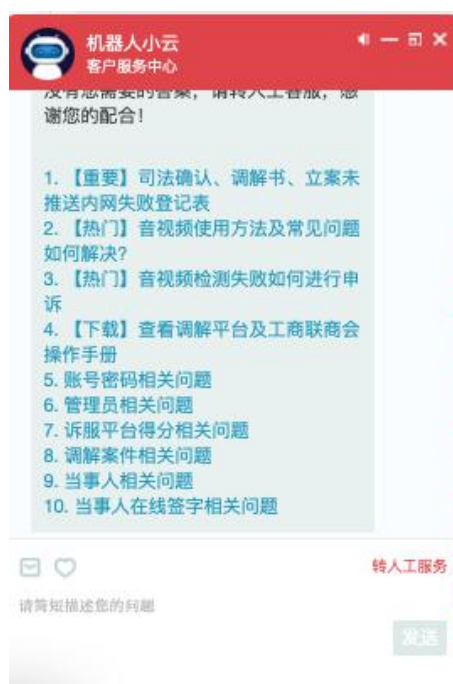
本次培训对象为本院所有人民调解员，重点学习人民调解平台新功能应用，要求各位调解员熟悉人民调解平台上线的 24 小时客服服务功能，熟悉在人民调解平台的电话客服、在线客服、微信群客服操作流程，利用智能化手段提高调解效率。

一、在线客服使用方法

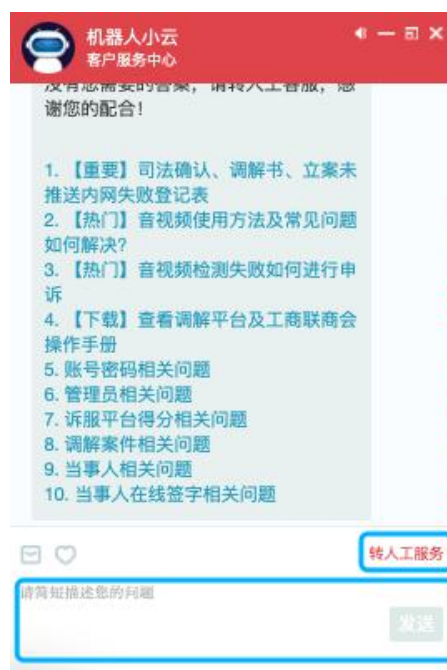
1. 点击平台首页右下方“在线客服”图标。



2. 在对话框中查看可自助查询的问题类别。



1. 如需咨询的问题不在自助查询的问题列表中，平台用户可选择“转人工客服”（工作日工作时间内）或在留言框进行留言。



4. 如需客服人员对所咨询的问题进行电话回复，需在留言框中注明“需电话回复”并留下联系电话号码。如未留

电话号码，客服人员将通过留言回复，平台用户需登录并点击“在线客服”图标查询回复情况。

二、工作安排

1. 工作日工作安排

工作日工作时间（9:00-17:30），由人工客服团队全面负责通过线上（在线客服、微信群客服）及线下（客服电话）的方式为人民法院调解平台用户提供客服服务。

工作日非工作时间，人民法院调解平台提供智齿机器人为平台用户提供业务咨询、功能介绍、操作指导及问题记录等服务。

在工作日非工作时间通过智齿机器人提交的问题，平台人工客服将在次日（工作日）上午 11:00 前进行回复。

2. 非工作日工作安排

在非工作日人民法院调解平台提供智齿机器人为平台用户提供业务咨询、功能介绍、操作指导及问题记录等服务。

人民法院调解平台客服团队建立节假日值班机制，对于在非工作日通过智齿机器人提交的问题，平台值班人工客服在次日（非工作日）下午 15:00 前进行回复。

固始县人民法院

2021 年 10 月 19 日

