

近日，由于自己的电子设备在使用方面出现的问题，分别咨询了联想与华为的客服热线，有些感触，与您分享。

咨询的分别是华为P系列手机以及联想小新笔记本电脑。咨询后华为问题解决、联想小新笔记本电脑问题依旧。

下面就咨询中的个人感受对比如下：

一、热线接入速度：由于两个公司均有数量众多的产品分类，所以热线接入人工前均需要按要求对自己问题所属板块进行按键选择，接入速度一般。接通人工后，客服人员态度均热情。

    16:23

← 华为消费者服务热线

950800

手机 - 未知

---

mobile@huawei.com>

私人

---

深圳市龙岗区坂田华为基地>默认>通话记录清空

11月4日 09:387分 47秒

  950800

---

9月24日 17:471分 37秒9月24日 15:3552分 16秒

二、处理问题的态度与专业性：联想客服在了解到问题后通过短信向用户发了主板驱动链接，让用户自行下载驱动进行安装，然后挂断电话。安装驱动后，问题未解决。华为客服（华为热线称之为工程师）则是很耐心细致地通过电话协助用户进行操作来解决问题。在问题无法解决时，华为热线转为更专业的专业工程师进行解决，并在用户同意的情况下在手机上开启远程（从下图通话时长可以看出，华为客服通话时长近一小时）。从解决问题的专业性讲，两家客服均比较专业。但联想可能默认用户熟悉电脑，所以只提供了解决方案。华为则是默认用户是“小白”，事无巨细地协助客户解决问题，解决问题的过程不厌其烦，耐心细致。

三、对问题解决是否形成闭环：由通话记录可以看出，当天均与客服进行了再次通话。联想客服热线的第二次通话为用自己拨打，华为热线为客服打入。由于与联想客服第一次通话未能解决问题，再次进行拨打热线。因为接线客服已换人，所以我对问题又重新进行了描述，第二个客服给出硬件故障的判断并建议联系维修网点。华为客服电话则为华为打入，是第一次通话时的同一个客服对事件的跟进，询问故障是否再次出现，有没有解决。试想，如果联想的第一个客服能耐心等主板驱动安装完毕再挂电话，或许就没有第二次通话了。由此可见，每个问题在华为客服处需要形成闭环：接到热线、提出解决方案、解决问题、进行回访一人完成。联想客服则是接到热线、给出方案，对问题的解决与否没有形成闭环。

工作能力与态度，两家客服均能胜任自己工作，协助客户解决问题。两相比较，华为更细致、更耐心、更专业。如果对客服服务进行打分，联想良好，华为优秀。

以上为个人感受，不喜勿喷。 [#头条原创##常州头条##我要上头条##华为##](#)