**中国铁塔股份有限公司**

**信息化客服人员会议和报告制度**

为了客户服务工作持续有效开展，保证信息传达的及时性和有效性，特制定会议和报告制度。

1. 适用范围

本服务规范适用于对信息化客服人员管理。

1. 会议制度
2. 日例会

客服组长每日18:00组织召开日例会，汇总工单、热线电话和在线客服受理的典型问题，识别重点问题报给服务响应室专业接口人，确认后报给专业支撑室予以解决。

1. 周例会

服务响应室专业接口人和客服组长每周二组织召开周例会，分析一周重点问题、总结经验教训、传达重要信息。会议要求形成会议纪要，专业接口人负责将每周重点问题反馈至专业支撑室，并纳入服务周报。

1. 月例会

服务响应室负责组织召开服务月度例会，通报上月服务情况和考核打分情况，总结工作经验、纠正工作不足，要求合作伙伴负责人、客服组长参会。

1. 半年总结会

每半年进行一次客服工作总结会，服务响应室和客服全体人员参会，总结服务工作并提出改进工作计划。

1. 其他要求

对于突发问题以及升级后新产生的问题，要求客服组长在发现问题30分钟内确认问题性质并报给信息化部服务响应室专业接口人，对于重大问题需第一时间报至信息化部服务响应室经理。