**中国铁塔股份有限公司**

**信息化客服人员考勤和休假管理制度**

信息化客服人员工作时间周期性明显，工作量主要集中在上午和下午，业务水平要求较高、工作强度较大。客服人员排班既要满足工作高峰时间段的支撑诉求，也要安排好间歇休息和调休，避免过度疲劳，保证客服人员达到最佳工作状态。

原则上每人每天的工作时间为8小时。负责人结合客户服务需求及岗位的特性安排具体工作时间和内容，每月的工作时间按国家有关法规执行，对于超出法定工作时间的情况给予调休或按加班计算。

# 工作时间定义

1. 正常班：周一至周五9:00-12:00，14:00-18:30
2. 早值班：周一至周五早上8:00-9:00
3. 午值班：周一至周五12:00-14:00
4. 晚值班：周一至周五18:30-21:00
5. 周末值班：周六和周日9:00-21:00

# 出勤要求

正常班要求各专业组客服人员全部出勤，负责热线电话接听、在线客服响应和IT工单受理。

早值班和午值班要求有2名客服人员负责电话接听和登记。

晚值班和周末值班要求每专业有一名客服人员负责电话接听、在线客服响应和IT工单受理。

# 休假和调休

客服人员每月休息4天，每月休息日期以当月组长的排班通知为准。原则上连续上班的天数为5天，如遇特殊情况最长可延长至7天。

如遇法定假日因工作需要被安排上班的员工，则给予调休或按加班计算。调休规定如下：

1. 调休人员至少提前1天向组长申请，组长根据整体工作安排判断是否批转并告知服务响应室专业接口人；
2. 原则上不允许调休当日提交申请，如遇特殊情况，员工上班当日需临时申请调休或请假的，需说明具体事由报服务响应室专业接口人审批；
3. 任何人不得未经审批擅自调休，否则按旷工处理，旷工≥3日，予以辞退。