**中国铁塔股份有限公司IT工单服务标准**

IT工单是解决各个系统用户问题的主要支撑方式之一，现将IT工单服务要求说明如下：

# 工单分类

## 工单主要专业如下：

统一业务平台、CRM、跨行业业务管理TSSAI、规划、选址、PMS、商务平台、审计管理、物业管理、资源资产管理、公共数据库、经营分析、4A管理、合同管理、服务工单管理平台、创新管理平台、档案管理、OA、财务管理等系统/模块。

## 工单主要类型如下：

功能新增、功能优化、系统缺陷、系统报错、系统慢、业务优化、业务规则、后台改数、业务咨询、权限配置、数据配置、后台取数、操作咨询等。

## 按问题等级分为紧急和一般。

## 按业务影响分：影响系统运行、不影响系统运行但必须改、所提建议、瓶颈、无影响。

## 按可否复现分：是、否。

# 处理原则

## 正确分析工单所属系统，避免误判导致工单在系统间多次流转；

## 理解工单问题，避免多次要求用户提供相关账号、数据等；

## 严控与用户交互超过三次以上工单；

## 工单处理过程中由用户核实问题是否解决不得超过两次；

## 杜绝响应人员告知用户由用户咨询或转派其它系统；

## 复杂问题或沟通不畅工单应及时通过电话或其它途径沟通，且避免提供服务热线等公用沟通工具，应一对一沟通指导；

## 系统共性问题、突发性问题，响应人员应第一时间反馈至专业接口负责人，并提供出现时间、具体实例、影响范围及问题详细描述等；

## 咨询类、问题类、BUG类、业务规则类工单处理

1. 操作咨询类工单：直接回复指导用户；
2. 问题类工单：经排查后确实存在问题且无法解决，转派给至运维室处理；
3. BUG类工单：上报给服务响应室专业接口人，如确认是BUG，要转成BUG工单处理，由服务响应室专业接口人与专业支撑室沟通；
4. 业务规则类工单：如果是“业务规则不允许的情况”可直接回复用户；如果是“规则有问题”，需要把问题上报给服务响应室专业接口人，由服务响应室专业接口人与专业支撑室沟通确认规则问题，有结果直接回复用户，如果无结果，可回复用户直接找业务部门或有结果再行通知；
5. 参数配置和权限配置类工单：对于省市公司可以配置的，回复用户由省市公司管理员配置；对于省市公司无法配置的由客服人员完成配置；对于客服人员无法配置的，派单至二线人员解决。

## 注意服务用词，杜绝出现不当用词；

## 服务响应环节平均工单响应时长不得超过2小时。

# 工单回复规范

## 尽可能避免错误别字；

## 回复开头用“您好，……”；

## 回复语言要简明扼要，清楚明确的回复客户的问题；

## 要具备专业知识，回复要有专业性；

## 到个自名下的工单要及时进行处理；

## 转派给其它系统或是运维工单时，要给出自己查询后的结果及建议；

## 进量避免工单被用户反复退回的现象出现；

## 积极总结、归类问题进行自我提高。