**中国铁塔股份有限公司**

**信息化客服人员工作守则**

信息化客服人员在工作过程中需遵守如下守则：

* 1. 当班客服人员须按工作时间提前15分到岗，做好工作前的准备工作，如：打开坐席系统并正常登录，正常登录在线客服系统，打开相关的数据查询页面，登录堡垒机，打开相关工作用文档等。

如果是交接班情况，需要进行交接班会，与前一组工作人员交接好工作内容，如：未处理完的客户问题详细内容、客户联系方式以及什么时间回复客户等等。

* 1. 禁止携带易燃、易爆、腐蚀性及污染品进入工作区。
  2. 爱护一切设备和用具，自觉保持工作区整洁。
  3. 工作区内注意用水用电安全，水杯或水壶用后盖子拧紧防止水泄露破坏设备，并且要放在远离电脑坐席电话设备的地方。
  4. 禁止在工作区内聊天、大声讨论、高声喧哗、打闹嬉戏、看与工作无关的书刊、玩游戏等。
  5. 禁止占用坐席电话进行私人通话。
  6. 值班人员用餐时注意电话畅通，以免漏接电话。
  7. 未经批准，任何人不得对坐席区进行拍照和摄像。
  8. 禁止随意架设各种线缆。
  9. 坐席交换机等设备严禁随意触碰，若需搬动，须征得相关负责人同意，并做好登记。
  10. 发现任何异常情况应及时反映。
  11. 做好电脑病毒的防范，杜绝电脑病毒的传染。
  12. 严禁在工作区吸烟，加强防火意识，了解消防知识，消防安全保卫处理方法。