

# 中国国际技术智力合作有限公司文件

智发总〔2018〕194号

## 关于印发《中智公司人力资源外包业务 客户服务规范（试行）》的通知

总部各部门、各分支机构：

为提升公司整体品牌形象和服务水平，提高客户满意度，树立行业服务标杆，依据公司战略规划及服务质量管理体系建设要求，结合公司实际，制订《中智公司人力资源外包业务客户服务规范（试行）》。

本规范适用于公司及公司所属各部门、子分公司和分支机构的人力资源外包业务客户服务工作，请各相关单位遵照执行。

二〇一八年四月二十四日



# 中智公司人力资源外包业务客户服务规范（试行）

（2018年4月）

## 第一章 总则

**第一条** 为提升中国国际技术智力合作有限公司（简称“中智公司”或“公司”）的整体品牌形象和服务水平，提高客户满意度，树立行业服务标杆，依据公司战略规划及服务质量管理体系建设要求，结合公司实际，制订本规范。

**第二条** 本规范适用于公司及公司所属各部门、子分公司和分支机构（简称“成员单位”）的人力资源外包业务客户服务工作。公司和成员单位的员工（包括实习生、外聘顾问等）均应遵守本规范。

公司或成员单位参股或者有部分控制权的其他公司或实体开展人力资源外包业务的应参照本规范执行。

**第三条** 本规范所称的“人力资源外包业务”是指公司或成员单位依据与客户签订的相关合同，为客户（包括企业客户、员工个人客户以及其他相关方客户）提供劳务派遣、业务外包、人事代理、人才租赁、招聘、薪酬等服务并收取相应对价的业务活动。

**第四条** 开展人力资源外包业务服务应坚持“以客户为导向，以服务为中心”的原则，全面提升服务能力，切实提高服务效率。通过专业、优质、安全、可靠的服务，提高客户满意度。

**第五条** 本规范是中智公司及成员单位开展人力资源外包业

务服务的基本准则和质量标准。

**第六条** 公司及成员单位在相应的质量体系认证中应包括有不低于本规范要求的基本准则和标准，予以细化和完善。

## **第二章 基本规范**

**第七条** 服务品德规范。服务人员应具备高度的责任感和敬业精神，拥有良好的职业道德，精通业务，诚实守信。

**第八条** 服务行为规范。服务人员应做到举止文明，态度和蔼，服务周到，仪表大方，服装整洁。严禁一切有损公司形象的行为。

**第九条** 服务操作规范。服务人员应做到耐心细致，专注高效，轻拿轻放，语气平和，杜绝出现拖沓和怠慢现象。

**第十条** 服务用语规范。服务人员应做到表达流利，礼貌热情。提倡普通话，语速适中，严禁不文明字眼出现。

**第十一条** 服务环境规范。服务场所应保持干净整洁，接待有序，环境舒适。杜绝大声喧哗，交头接耳。

## **第三章 业务规范**

**第十二条** 公司及成员单位应梳理、优化、固化业务操作的基本流程，规范业务环节和标准，确保各环节交接顺畅、快捷、高效。

**第十三条** 服务人员应及时响应客户需求，保持沟通渠道畅

通。

**第十四条** 服务人员应及时、准确答复客户疑问，严禁敷衍应付，模棱两可。

**第十五条** 服务人员应根据业务需要及相关合同约定，及时收取、录入、保存和归档客户资料，做到传递规范，保证资料和信息安全，严禁随意摆放客户资料，严禁以任何名义和方式外泄任何客户信息。

**第十六条** 公司及成员单位应高度重视客户投诉，有关部门和人员应及时追踪跟进，主动在最短的时间内向客户反馈处理结果。严禁置之不理、推卸责任。

**第十七条** 服务人员应按合同约定提供相应服务，对于客户提出的超出合同约定的服务事项或特殊要求，应根据客户价值、重要性、成本等因素提交公司或成员单位有关机构充分评估研究，提出解决方案，明确服务条件或对价，杜绝随意承诺。

**第十八条** 对于非由公司或成员单位原因造成的问题，服务人员应及时主动向客户解释说明，在可能的条件下协助客户采取补救措施或提供解决方案，避免引起不必要的误会。杜绝因误解导致的客户流失。

**第十九条** 公司及成员单位应严格落实各个环节服务质量要求，确保服务结果或进程反馈的及时准确。

## 第四章 附则

**第二十条** 本规范包含两项规范性文件附件：

1、《中智公司人力资源外包业务客户服务基本准则》（简称“准则”）

2、《中智公司人力资源外包业务客户服务质量标准》（简称“标准”）

**第二十一条** 公司各成员单位应根据本规范并结合本单位实际制定实施细则或在有关质量体系认证中明确细化，并指定专门的岗位或部门负责推动准则和标准的执行，实施有效的监督管理。

**第二十二条** 公司有关部门对公司及各成员单位执行本规范的情况进行抽查，对于执行规范不达标的单位，责成其限时改进并通知公司主管领导。涉及单位应按公司要求制定改进方案并及时改进。

**第二十三条** 本规范由公司运营管理部负责解释。

**第二十四条** 本规范自发布之日起施行。