

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2963—2022

电子口岸客户服务工作规范

E-port customer service specifications

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 27 发布

2023 - 02 - 01 实施

四川省市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 电子口岸客户服务岗位设置及岗位服务要求	1
3.1 电子口岸客户服务主管	1
3.2 一般电子口岸客户服务岗位	1
3.3 电子口岸客户服务保密要求	2
4 电子口岸客户服务规范	2
4.1 工作纪律	2
4.2 办公环境	3
4.3 行为礼仪	3
4.4 热线服务	3
5 电子口岸客户服务程序	4
5.1 服务时限要求	4
5.2 问题处置程序	5
6 电子口岸客户服务工作投诉程序	5
7 电子口岸客户服务工作考核	5
附录 A（资料性附录） 电子口岸客户服务工作考核指标及分值	7
A.1 人工接通率（20分）	7
A.2 电话解决率（20分）	7
A.3 工单解决率（20分）	7
A.4 工单及时解决率（20分）	7
A.5 平均等待时长（20分）	7
A.6 客户表扬和投诉（加减分）	7

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中华人民共和国成都海关提出、归口并解释。

本文件起草单位：中国电子口岸数据中心成都分中心、成都毅得信息科技有限责任公司、四川省物流信息服务有限公司。

本文件主要起草人：余华、周图南、钱江川、向导、赵传波、高靛、陈露、周阳倩、何思谨、游泽青、陈甜、赵明、苏静、乔莉莎、王朝敏。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台