

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-04-05-03

呼叫中心服务员

(2021 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国工业和信息化部

制定

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 0.75印张 17千字

2022年3月第1版 2022年3月第1次印刷

统一书号: 155167·441

定价: 12.00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合工业和信息化部组织有关专家，制定了《呼叫中心服务员国家职业技能标准（2021年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对呼叫中心服务员从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工三个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订内容主要有以下变化：

——依据现有工作内容，对各技能等级工作内容进行了详细划分。

——依据新的工作内容，增加了各技能等级中有关技能工具和设备的使用要求。

——按照技能的难易和复杂程度，对各技能等级的相关知识要求进行了更新。

三、本《标准》主要起草单位有：阿里巴巴（中国）有限公司、阿里巴巴（中国）教育科技有限公司、中国南方航空集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司、淘宝（中国）软件有限公司、阿里巴巴（深圳）技术有限公司、浙江菜鸟供应链管理有限公司、北京互联企信信息技术有限公司、蚂蚁科技集团股份有限公司、广东欧珀移动通信有限公司、浙江天猫技术有限公司。主要起草人有：郭庆榕、林育川、单南、李丹君、康丽、陈丽平、颜俊、韦洁、

杨花、邵徽游、蒋丽娟、刘玉萍、郑莉颖、吕文琴、黄晓航。

四、本《标准》主要审定单位有：杭州网川教育科技有限公司、上海网萌网络科技有限公司、霍山劲速网络科技有限公司、拉扎斯网络科技（上海）有限公司、泰盈科技集团有限公司、池州学院、河南省商务中等职业学校、北京三快在线科技有限公司、北京兴长信达科技发展有限公司、提达客思信息咨询（上海）有限公司、厦门墨众网络科技有限公司、上海维音信息技术股份有限公司、中华全国供销合作总社职业技能鉴定指导中心。主要审定人员有：李君焕、杨立、赵茹、杨宁宁、王永菁、吴自爱、彭媛、邵杰、刘昊、萧昆龙、林云峰、毕晖、刘思彤。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源社会保障部职业技能鉴定中心葛恒双、刘永澎、王小兵、张灵芝、贾成千、宋晶梅与浙江省职业技能鉴定指导中心陈国送、郑群敏、葛陆媛、陈彬斌等专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、工业和信息化部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2021年10月21日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 工业和信息化部办公厅关于颁布呼叫中心服务员等6个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2021〕81号）公布。

呼叫中心服务员 国家职业技能标准 (2021年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

呼叫中心服务员

1.2 职业编码

4-04-05-03

1.3 职业定义

从事信息查询、业务咨询和受理、投诉处理、客户回访及话务管理等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设三个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工。

1.5 职业环境条件

室内，常温。

1.6 职业能力特征

具备倾听、沟通、理解、判断、语言表达能力，思维敏捷，口齿清晰，普通话标准；具有基础的计算能力。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工 56 标准学时，四级/中级工 90 标准学时，三级/高级工 40 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。
- (2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。
- (3) 取得技工学校本专业^②或相关专业^③毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

- (1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上。
- (2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工

① 相关职业：电子商务师、营销员、商品营业员等销售类职业和人工智能训练师等信息技术服务类职业等，下同。

② 本专业：客户信息服务、呼叫中心服务与管理，下同。

③ 相关专业：客户服务、电子商务、计算机技术、信息技术、市场营销、网络营销、国际贸易、物流等，下同。

职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

（3）具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关工作2年（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试和技能考核。

理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平。

理论知识考试、技能考核均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:5，且考评人员为3人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于60 min，技能考核时间不少于30 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房进行，技能考核在标准多媒体教室或具备呼叫中心系统及相关模拟设施的实训中心进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 文明礼貌，遵纪守法。
- (2) 诚实守信，操作规范。
- (3) 爱岗敬业，开拓创新。
- (4) 谦虚谨慎，团结协作。
- (5) 以客为先，服务至上。

2.2 基础知识

2.2.1 计算机基础知识

- (1) 计算机配置及软件安装基础知识。
- (2) 办公软件操作基础知识。
- (3) 计算机网络运行基础知识。

2.2.2 语文基础知识

- (1) 汉语拼音基础知识。
- (2) 词、句、语法基础知识。
- (3) 写作基础知识。

2.2.3 客户服务中心基本知识

- (1) 客户服务中心分类基础知识。
- (2) 岗位职责基础知识。
- (3) 标准服务用语基础知识。
- (4) 客户服务礼仪基础知识。

- (5) 电话营销基础知识。
- (6) 客户服务沟通技巧基础知识。
- (7) 客户服务情绪管理基础知识。

2.2.4 安全生产知识

- (1) 客户服务系统安全操作规程、办公系统设备安全使用常识。
- (2) 职业病防范措施。
- (3) 消防器材使用常识。
- (4) 客户信息以及安全保密知识。

2.2.5 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国电信条例》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国广告法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国民法典》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 服务应答处理	1.1 语音类应答	1.1.1 能使用标准普通话受理客户咨询 1.1.2 能使用服务用语受理客户咨询 1.1.3 能通过倾听客户的表述理解客户咨询，并给予回应 1.1.4 能按业务步骤与客户沟通	1.1.1 语音常识 1.1.2 倾听与沟通基本知识
	1.2 文字类应答	1.2.1 能运用文字类即时沟通工具并使用中文受理客户咨询 1.2.2 能使用传真、电子邮件、在线文字沟通工具等非语音沟通方式回复或联系客户	1.2.1 汉字输入法 1.2.2 电子邮件的规范格式 1.2.3 文字类即时沟通工具使用方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 服务应答处理	1.3 信息记录	<p>1.3.1 能使用计算机录入汉字 [录入速度不低于每分钟 50 个汉字 (含标点符号), 准确率 95% 以上]</p> <p>1.3.2 能按照业务操作规则记录客户有关信息 (语句通顺, 能记录有效信息, 信息错字率低于 1%)</p>	各类业务信息记录填写规范
2. 业务受理与处理	2.1 一般业务受理	<p>2.1.1 能使用系统检索客户信息, 受理客户咨询</p> <p>2.1.2 能根据客户需求办理售前、售中或售后类业务</p> <p>2.1.3 能按规范要求受理客户的投诉与建议</p> <p>2.1.4 能根据业务类型在系统中进行问题分类</p> <p>2.1.5 能根据客户需求发送对应信息</p> <p>2.1.6 能根据业务规定对复杂业务和多语种业务咨询进行转派</p> <p>2.1.7 能按照业务受理规则回访客户</p> <p>2.1.8 能根据业务规定转接满意度调查系统, 邀请客户进行满意度调查</p>	<p>2.1.1 行业基本知识</p> <p>2.1.2 业务办理流程</p> <p>2.1.3 业务权限规则</p> <p>2.1.4 投诉与建议受理流程</p> <p>2.1.5 回访客户规则与流程</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 业务受理与处理	2.2 销售业务受理	<p>2.2.1 能利用提问技巧与客户沟通，获取客户需求</p> <p>2.2.2 能结合客户实际需求，运用营销方法为客户提供服务方案，完成销售</p> <p>2.2.3 能根据企业要求收集、挖掘客户需求，为企业制定营销策略提供依据</p>	<p>2.2.1 营销知识</p> <p>2.2.2 销售基本方法</p>
3. 信息记录与处理	3.1 办公软件应用	<p>3.1.1 能操作计算机应用程序</p> <p>3.1.2 能使用即时通信类工具解答客户咨询</p> <p>3.1.3 能使用文字处理类软件编辑处理文档</p>	<p>3.1.1 即时通信类工具使用方法</p> <p>3.1.2 文字处理类软件使用方法</p>
	3.2 客服系统应用	<p>3.2.1 能使用呼叫中心的硬件设备接听或拨打电话</p> <p>3.2.2 能使用客服系统完成应答及其他业务操作</p>	<p>3.2.1 座席工作设备使用规范</p> <p>3.2.2 客服系统使用方法</p>

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 服务应答处理	1.1 语音类应答	1.1.1 能根据业务场景与客户进行沟通 1.1.2 能使用应答技巧处理投诉类问题	客户语音投诉的处理流程
	1.2 文字类应答	1.2.1 能根据业务场景运用文字类即时通信工具受理客户升级咨询 1.2.2 能使用电子邮件、在线文字沟通工具等非语音沟通方式处理投诉类问题	客户文字投诉的处理流程
	1.3 视频类应答	1.3.1 能使用视频类即时通信工具受理客户咨询 1.3.2 能使用视频类即时通信工具帮助客户完成导购、售后、认证等视频类服务	1.3.1 视频类即时通信工具使用方法 1.3.2 视频类服务操作规范
2. 业务受理与处理	2.1 一般业务受理	2.1.1 能发现并纠正业务受理过程中出现的差错 2.1.2 能主动为客户提供个性化服务	2.1.1 业务种类和处理方法 2.1.2 行业服务流程规范
	2.2 客户关怀	2.2.1 能区分客户类型,采用对应的受理方法进行业务处理 2.2.2 能使用话术调适客户情绪	2.2.1 客户类型识别与受理方法 2.2.2 客户情绪调适方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 业务受理与处理	2.3 转派业务处理	<p>2.3.1 能使用系统受理转派客户的咨询，并对处理结果进行反馈</p> <p>2.3.2 能处理五级/初级工转派的客户投诉</p>	<p>2.3.1 客户投诉处理方法</p> <p>2.3.2 投诉场景下客户激烈情绪的调适方法</p>
	2.4 风险与危机事件处理	<p>2.4.1 能在处理五级/初级工转派的客户投诉事件中，识别高风险或危机事件</p> <p>2.4.2 能对高风险或危机事件进行预处理，包括安抚客户、记录信息，并将事件向上升级</p>	<p>2.4.1 风险与危机事件定级标准</p> <p>2.4.2 风险与危机事件预处理规则</p>
	2.5 问题分析处理	<p>2.5.1 能分析工作中的问题并提出改进建议</p> <p>2.5.2 能分析访问或回访记录并提出改进建议</p>	回访客户规则及流程
3. 信息记录与处理	3.1 办公软件应用	<p>3.1.1 能使用搜索引擎获取所需信息</p> <p>3.1.2 能使用电子表格类软件对数据进行编辑、整理、汇总，并制作不同类型的统计图表</p>	<p>3.1.1 计算机网络应用基础知识</p> <p>3.1.2 电子表格类软件的使用方法</p>
	3.2 客服系统应用	<p>3.2.1 能对客服系统的知识库进行整理、更新</p> <p>3.2.2 能使用客服系统中的后台管理系统功能对五级/初级工的工作进行监控与管理</p>	后台管理系统使用方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 业务运营	4.1 业务指导	4.1.1 能对五级/初级工的工作进行指导 4.1.2 能发现五级/初级工在客户服务过程中出现的新问题并汇报	4.1.1 相关业务操作规范 4.1.2 五级/初级工岗位人员工作指导方法
	4.2 业务支撑	4.2.1 能进行业务总结和分享 4.2.2 能根据质量评估方案，配合质检、培训团队进行服务质量改进	企业内部沟通基本方法

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 服务应答处理	1.1 文字类应答	1.1.1 能使用群组工具受理客户咨询 1.1.2 能一对多处理客户的共性需求问题	1.1.1 常见群组工具使用方法 1.1.2 一对多客户咨询应答规范
	1.2 视频类应答	1.2.1 能使用互联网直播工具传达服务内容 1.2.2 能使用直播沟通技巧与客户互动	1.2.1 互联网直播工具使用方法 1.2.2 直播场景下的客户沟通互动技巧
2. 业务受理与处理	2.1 转派业务处理	2.1.1 能受理系统转派的重要客户咨询或回访 2.1.2 能处理四级/中级工转派的客户投诉 2.1.3 能按照业务操作权限调整、受理多种业务类型	2.1.1 客户类型分析方法 2.1.2 复杂业务处理方法
	2.2 客户关怀	2.2.1 能满足客户基本需求，并向客户推荐其他适合的解决方案 2.2.2 能满足客户基本需求，并为客户提供额外帮助与服务，提升客户体验	客户体验管理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 业务受理与处理	2.3 风险与危机事件处理	<p>2.3.1 能处理中低级风险与危机事件，并合理使用灰度授权降低影响</p> <p>2.3.2 能识别并受理高级风险与危机事件，转派给专项处理部门</p> <p>2.3.3 能发现并分析焦点、热点业务问题，提出预警机制以及解决方案</p>	<p>2.3.1 公共关系常识</p> <p>2.3.2 舆情信息与分析方法</p> <p>2.3.3 灰度授权使用规则</p>
	2.4 问题分析处理	<p>2.4.1 能分析升级投诉业务受理难点，并对疑难客户的投诉进行回访</p> <p>2.4.2 能整理高频、高难度的咨询热点或服务难点，并能分析原因，撰写分析报告</p>	<p>2.4.1 疑难客户问题分析方法</p> <p>2.4.2 疑难客户回访技巧</p> <p>2.4.3 问题归类与分析方法</p>
3. 信息记录与处理	3.1 办公软件应用	<p>3.1.1 能使用客户关系管理系统进行数据统计与分析</p> <p>3.1.2 能使用演示文稿类软件制作演示文稿</p>	<p>3.1.1 客户关系管理系统使用方法</p> <p>3.1.2 演示文稿类软件使用方法</p>
	3.2 客服系统应用	<p>3.2.1 能对客服系统问题进行信息收集与反馈</p> <p>3.2.2 能对客服系统提出改进建议</p>	客服系统应用操作方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 数据筛选与数据分析	4.1 数据筛选	<p>4.1.1 能使用客服系统对数据信息进行筛选</p> <p>4.1.2 能使用客服系统对数据信息进行汇总分类</p> <p>4.1.3 能使用客服系统对数据信息进行核实、确认</p>	<p>4.1.1 数据输入与修改方法</p> <p>4.1.2 数据检索方法</p>
	4.2 数据分析	<p>4.2.1 能对各类业务统计信息进行数据分析，并撰写报告</p> <p>4.2.2 能根据客户满意度调查结果进行统计分析，并撰写报告</p> <p>4.2.3 能根据分析结果，发现业务受理中的问题并提出改进建议</p>	<p>4.2.1 统计分析常识</p> <p>4.2.2 报告撰写方法</p>
5. 业务运营	5.1 业务指导	<p>5.1.1 能对低级别岗位人员业务受理过程中出现的问题进行指导</p> <p>5.1.2 能根据服务规范对服务质量进行评估</p> <p>5.1.3 能分析服务质量中出现的偏差，并提出改进建议</p> <p>5.1.4 能梳理客户业务规则，设计对应话术并辅导低级别岗位人员使用</p>	<p>5.1.1 服务质量标准</p> <p>5.1.2 常规业务话术编写规范与方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 业务运营	5.2 业务支撑	5.2.1 能按计划落实客户回访 5.2.2 能组织人员实施运营计划 5.2.3 能跟踪和评估组织实施结果	5.2.1 教练式管理方法 5.2.2 团队合作意识培养方法 5.2.3 员工激励机制

职业编码：4-04-05-03

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/初级工 (%)	四级/中级工 (%)	三级/高级工 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5
	基础知识		15	10	10
相关知识要求	服务应答处理		30	15	5
	业务受理与处理		30	30	30
	信息记录与处理		20	20	15
	数据筛选与数据分析		—	—	15
	业务运营		—	20	20
合计			100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/初级工 (%)	四级/中级工 (%)	三级/高级工 (%)
技能 要求	服务应答处理		35	20	5
	业务受理与处理		35	40	35
	信息记录与处理		30	20	15
	数据筛选与数据分析		—	—	15
	业务运营		—	20	30
合计			100	100	100