

成都服务外包行业协会文件

成服协〔2011〕2号

成都服务外包行业职业道德准则

第一章 总 则

第一条 为加强成都市服务外包行业职业道德建设，构建和谐通信市场环境，提高从业人员素质，规范工作行为，促进行业健康有序地发展，特制定本准则。

第二条 本准则适用于成都市服务外包行业企业及从业人员。

第三条 本准则的主旨是：遵纪守法，诚信服务，关注民生，奉献社会，爱岗敬业。

第二章 服务外包企业

第四条 遵纪守法，行业自律。自觉遵守国家有关服务外包的法律、法规和标准，服从政府监管、搞好企业自律、接受社会

监督。

第五条 维护秩序，公平竞争。企业要做到公平公正、合法有序的竞争，共同维护服务外包市场秩序和行业整体利益。

第六条 依法经营，信誉第一。按照国家的法律法规从事经营活动，注重创建和维护企业的品牌和信誉。

第七条 用户至上，诚信服务。满足用户需求，为用户提供优质、高效、快捷、方便的服务。

第八条 以人为本，维护权益。维护用户的合法权益，利用一切手段保障用户的信息安全，让用户享有选择权、知情权等各项权益。

第九条 开拓进取，不断创新。紧跟服务外包行业前沿科技，开发研制新产品，满足用户日益增长的需求。

第十条 建立渠道，提升服务。建立与用户沟通的渠道和制度，听取用户的意见和建议，自觉改善服务工作。

第三章 从业人员

第十一条 勤勉敬业，恪尽职守。树立正确的职业道德观，有强烈的事业心和高度的社会责任感，工作认真负责，踏实勤恳。

第十二条 遵章守纪，履行职责。遵守国家的法律法规和企业内部的规章制度，认真履行岗位职责，讲诚实、守信用、践承诺。

第十三条 热爱集体，团结协作。相互支持、相互配合，尊重、理解、关心他人，共同营造健康、有序、和谐的工作环境。

第十四条 勤学苦练，不断进取。不断提高专业技能和业务水平，以适应飞速发展的服务外包市场。

第四章 附 则

第十五条 本准则由成都服务外包行业协会负责解释。

第十六条 本准则自发布之日起施行。

成都服务外包行业协会

二〇一一年六月三十日