

部级服务单操作说明

服务单已开发了导出 EXCEL 功能，大家平时把自己的服务工作内容登记在服务单，年底或合同验收时，需要提供服务明细记录的，可以导出自己或大区或部门的服务记录。稍加修改即可成为年报，月报，或验收文档。

为了方便，新的部级服务单，与原服务单合并在同一模块。增加“是否部级服务”加以区分。

目前部级服务主要是“自动监控”，因只有部里的服务是包含统计数据内容，省级地市级的自动监控运维都是不含统计数据的。所以针对省级地市级的服务人员，服务类别选择“自动监控”，问题分类只要不选择选择“数据统计或查询”系统都会默认自动把“部级服务”置成“是”；

服务单登记信息			
日期：	2019-07-05	合同名称：	
所属行政区：		客户名称：	
服务类别：	自动监控	问题分类：	数据交换问题
问题描述：			
业务类别：	在线监控	功能模块：	企业基本信息
服务单号：		请求时间：	2019-07-05 10:45
备注：			
问题来源：	微信	服务请求人：	
是否部级服务：	☒ 是 ☐ 否	结果物：	

如果选择“数据查询或统计”，则“部级服务”置成“否”。

服务单登记信息			
日期：	2019-07-05	合同名称：	
所属行政区：		客户名称：	
服务类别：	自动监控	问题分类：	数据查询或统计
问题描述：			
业务类别：	在线监控	功能模块：	企业基本信息
服务单号：		请求时间：	2019-07-05 10:45
备注：			
问题来源：	微信	服务请求人：	
是否部级服务：	☐ 是 ☒ 否	结果物：	

如果部级服务专员，选择了“自动监控”和“数据查询或统计”，则需要手动把“是否部级服务”置成“是”。

当是部级服务时，服务请求人和联系方式变为必填项。

注意事项：

- 1、**服务请求人**：是指客户方，而非长天公司员工，不要搞混。
- 2、**联系方式**：为客户联系方式，填写具体的 QQ 号或者手机号或者座机号或者微信号等等。
- 3、**合同**：
省市级服务专员，请选择本省或本市的自动监控服务合同。系统会自动提取合同对应的客户单位和行政区划。服务请求人，填写提问题的客户名称。
部级服务专员，请选择部里的服务合同，系统自动提取行政区划。服务请求人，填写具体科室或单位。
- 4、**结果物**：部级服务专员，必须填写结果物。
- 5、**行政区划**：系统根据合同提取，省市级服务专员**不要**把这里改为环保部。如果没有合同而选择了部里的合同，这里**反而**要修改选择自己所在的省或市。
- 6、**请求时间**：为了解决补录问题，请求时间可修改。请跟据实际情况填写，这牵扯到部里信息中心对公司的考核，请认真填写。
- 7、**其他**：部级服务单的文字描述，请使用书面语言，不要使用口头用语。

名词

省市级服务专员：长天公司分布在各大区的省级、市级的驻地服务人员。

部级服务专员：长天公司驻扎在环保部的服务小组成员，及公司本部专属部级服务人员。

区别

服务单：服务合同相关的工作内容，及需要本部人员支持解决的服务。可分派，可流转。

工作日志：服务合同以外的工作内容，只记录，不可分派，不可流转。

任务单：一般指上级安排下级的工作，可一次把一个任务安排给多个人执行。也可一对一安排。任务单是不可流转的，安排给谁的，就必须由谁来执行；否则就不要安排。