

# 关于 H3C 合作伙伴工程师新增“通用规范 上岗证”考核的通知

为了规范合作伙伴工程师在服务交付过程中的操作行为,减少人为事故的发生,提高工程师的服务规范意识,进而提高客户服务满意度,H3C 上岗证制度新增“通用规范上岗证”的考核。

## 一、适用对象

H3C 合作伙伴工程师

## 二、考核

通用规范上岗证包括“IT 通用规范上岗证”和“CT 通用规范上岗证”。合作伙伴工程师必须同时获取相应的产品上岗证和对应的通用规范上岗证后才具备该产品和解决方案的服务交付资质。自本发文之日起一个月内为免考核期,不对通用规范上岗证进行考核。免考核期后还未通过考核的,IT 合作伙伴工程师将无法接单,CT 合作伙伴工程师将无法接入 400。

## 三、课程内容

(一)“IT 通用规范上岗证”包括课程:《H3C 合作伙伴服务规范一纸禅》、《客户服务行为规范》、《合作伙伴上岗证制度介绍》、《IT 备件管理规范》、《打假骗保核查规范》、《IT 产品现场工程师通用服务规范(安装篇)》、《IT 产品现场工程师通用服务规范(维修篇)》。

(二)“CT 通用规范上岗证”包括课程:《H3C 合作伙伴服务规范一纸禅》、《客户服务行为规范》、《合作伙伴上岗证制度介绍》、《H3C 400 渠道专线技术服务规范》、《H3C 备件业务介绍-CT》、《CT 产品工程技术规范》、《H3C 主网络设备调试基础操作指导》。

通用规范上岗证将根据需要不定期更新,请各位合作伙伴工程师关注上岗证的刷新通知。

## 四、学习途径

(一)手机端:IT 合作伙伴工程师登录 H3C 现场服务 APP-上岗证模块,查询“IT 通用规范上岗证”;CT 合作伙伴工程师登录新华三服务 APP-上岗证模块,查询“CT 通用规范上岗证”。

（二）电脑端：合作伙伴工程师使用 5 位账号登录标杆的神器-H3C 上岗证查询-上岗证库，通用产品组下可以查看到“CT 通用规范上岗证”和“IT 通用规范上岗证”。

服务合作业务部、技术支持中心

2023 年 02 月 22 日