服务及渠道技能竞赛复习大纲

一、《中华人民共和国电信条例》（修订版）2014-07-09

二、工业和信息化部关于印发《互联网接入服务规范》的通知 2013-07-18

三、《通信短信息服务管理规定》中华人民共和国工业和信息化部令 第31号 2015-06-30

四、工信部《电信用户申诉处理办法》2016-05-26

五、《电信和互联网用户个人信息保护规定》工业和信息化部24号令

六、《电话用户真实身份信息登记规定》

七、客户服务与法律法规相关基础知识

八、相关客户服务礼仪规范基础知识