



客服中心薪酬方案（试行）

签发人：徐利斌

一、目的

为规范客服中心薪酬分配行为，更好地发挥薪酬分配的激励和约束作用，充分调动员工的积极性、主动性和创造性，结合公司实际，特制定本方案。

二、适用范围

客服中心全体员工

三、薪酬构成

薪酬总额由工资（含基本工资、职级工资、绩效工资）、提成两部分构成。

（一）工资

管理线		专员					经理			总监		
专业线		客服					高级客服			专家客服		
职 级		一级	二级	三级	四级	五级	六级	七级	八级	九级	十级	十一级
工资类别	总 额	4000	4500	5000	5500	6000	7000	8000	9000	10000	11000	12000
	基本工资	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200
	职级工资	1300	1800	2300	2800	3300	3800	4800	5800	5800	6800	7800
	绩效工资	500	500	500	500	500	1000	1000	1000	2000	2000	2000
专业线任务额		20 以下	20-24	25-29	30-34	35-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90 以上
管理线任务额		签约任务					800W	1000W	1200W	1400W	1600W	1800W
		回款任务					560W	700W	840W	980W	1120W	1260W

1. 基本工资与职级工资根据岗位职级不同，按月固定发放，与当月出勤率相关。
2. 绩效工资：根据绩效考核结果发放，发放标准参考《人力资源管理手册》相关规定。
3. 任务额：专员任务额为最低有效维护客户数量。经理/总监任务额为部门年度签约额与回款额，每年4月重新核定任务额，经总经理签字审批后生效。

（二）提成

岗位	业务内容	提成/奖金	备注
客服	老客户续签	回款额*1%	合同由本人经办且签字，回款100%后发放。
	销售支持	回款额*1%	本人经办该项目的标书制作和资料整理等
	老客户产生的新业务	按《销售中心薪酬方案》执行，合同由本人经办且签字。	
经理/ 总监	回款任务额完成率100%及以上	回款额*1%*年度绩效系数	1、任务额完成率取小数点后两位，提成比例介于两个任务完成率之间时，四舍五入计算。 2、兼任客服相关工作，同时享有客服提成。 3、年度绩效分90分以上，系数为1；60-89分，系数为得分/100；60分以下，系数为0。
	回款任务额完成率80%-99%	回款额*0.6%*年度绩效系数	
	回款任务额完成率60%-79%	回款额*0.3%*年度绩效系数	



四、提成发放

1. 每月3日前，部门负责人汇总上月《客服奖金明细表》，通过平台申请，经审批后发放。
2. 每年4月15日前，部门负责人整理上一财年《回款明细表》，通过平台申请，经审批后发放。
3. 提成发放前离职，不再发放。

五、薪资调整

1. 专员连续三个月考核为优，且有效维护客户数量达到任务额标准，次月起晋升至对应职级。
2. 专员满足以下条件之一，次月起降级至对应职级。
 - 连续两个月考核等级为丙，或当月考核等级为丁，次月起降一级；
 - 有效服务客户数量低于任务额，次月起降级至任务额对应的职级。
3. 经理/总监财年内签约任务额与回款任务额达到100%及以上，下一财年起晋升至对应职级。
4. 经理/总监满足以下条件之一，次月/财年起降级至对应职级，薪资同步调整。
 - 连续两个月考核等级为丙，或当月考核等级为丁，次月起降一级，薪资同步调整；
 - 财年内签约额或回款额低于任务额的60%，下一财年起降一级。

六、管理平台使用规定

1. 严格按管理平台使用要求登记客户跟进内容，要求登记的内容必须准确、完整。公司不定期组织相关人员抽查，未登记，每次扣绩效10分；明显错误或疏漏，每次扣绩效5分。
2. 严格按部门要求上报年报、月报、日报，未按规定上报每次扣10分，上报内容明显错误敷衍，每次扣5分。

七、其他

1. 本制度自二〇二一年四月一日起开始试行。
2. 本制度由人力资源部负责最终解释。

北京三汇能环科技发展有限公司

二〇二一年三月一日