**客服中心薪酬方案（试行）**

签发人：徐利斌

1. **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。

1. **适用范围**

客服中心全体员工

1. **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。

1. 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。
4. 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 |

1. **提成发放**
2. 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。
3. 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。
4. 提成发放前离职，不再发放。
5. **薪资调整**
6. 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。
7. 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。

1. 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。
2. 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。

1. **管理平台使用规定**
2. 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。
3. 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。
4. **其他**
5. 本制度自二〇二一年四月一日起开始试行。
6. 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