**服務品質獎勵辦法新舊條文差異說明**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **條號** | **舊條文內容** | **新條文內容** |
| **第二條** | 第二條 服務品質獎勵辦法及標準如下：  **年度服務品質獎**   * 業務同仁：   滿分率為該年度品質標準加2%  零不滿意案件  零客戶權益不品質  成功電訪45件  業績500萬↑或經紀人員年度成交件數12件(含)以上者  註：以2021年度滿分率品質標準91%為例，2021年度年度服務品質獎標準為91%+2%=93%。   * 代書同仁：   滿分率96%↑  零不滿意案件  零客戶權益不品質  成功電訪240件↑  產值280萬↑   * 業務店主管：   滿分率94%↑  不滿意率0.5%↓  零客戶權益不品質  \*錄取名額為年度任職店主管滿12個月總人數之10%，若符合前述標準人數高於錄取名額，則依滿分率由高至低進行錄取排序，如末位同分則增額錄取。   * 代書所長：   滿分率96%↑  不滿意率0.1%↓  零客戶權益不品質 | 第二條 服務品質獎勵辦法及標準如下：  **年度服務品質獎**   * 業務同仁：   零客戶權益不品質  成功電訪40件(含)以上  錄取名額：依客戶淨推薦值(NPS)(註1)計算標準由高至低排序錄取前40名，算至小數點第二位，如末位同分則增額錄取   * 代書同仁：   滿分率96%(含)以上  零不滿意案件  零客戶權益不品質  成功電訪160件(含)以上  產值200萬(含)以上 錄取名額：依滿分率由高至低排序錄取前10名，算至小數點第二位，如末位同分則增額錄取   * 業務店主管：   零客戶權益不品質  錄取名額：依客戶淨推薦值(NPS)(註2)計算標準由高至低排序錄取前10名，算至小數點第二位，如末位同分則增額錄取   * 代書所長：   滿分率96%(含)以上  不滿意率0.1%(含)以下  零客戶權益不品質  錄取名額：依滿分率由高至低排序錄取前3名，算至小數點第二位，如末位同分則增額錄取 |
| 註1：依台灣仲介業務單位淨推薦值(NPS)全部調查客群分數計算  註2：依台灣仲介業務單位淨推薦值(NPS)指標客群分數計算 | |
| 第二條 服務品質獎勵辦法及標準如下：  **季服務品質獎**   * 業務同仁：   滿分率100%  零客戶權益不品質  成功電訪13件↑   * 獎勵內容：   獎狀乙紙、600枚信福幣（註1）  註1：同一年度獲季服務品質獎兩次者可記嘉獎一次。 | 第二條 服務品質獎勵辦法及標準如下：  **季服務品質獎**   * 業務同仁：   零客戶權益不品質  成功電訪10件↑  錄取名額：依客戶淨推薦值(NPS)(註1)計算標準由高至低排序錄取前40名，算至小數點第二位，如末位同分則增額錄取   * 獎勵內容：   獎狀乙紙、600枚信福幣(註3)  註3：同一年度獲季服務品質獎兩次者可記嘉獎一次。 |
| **第五條** | 第五條「年度服務品質獎」外訓補助規定  第一款（2）未於獲獎當年度申請者。（如：99年年度服務品質獎得主，應於100年底前申請通過審核並完成請款） | 第五條「年度服務品質獎」外訓補助規定  第一款（2）未於獲獎當年度申請者。（如：2022年年度服務品質獎得主，應於2023年底前申請通過審核並完成請款） |