**紧急翻译解决方案（试行1.0）**

以客户为中心，为客户提供翻译解决方案，紧急翻译就是一项重要的服务。

紧急翻译具有两个特点：1. 量大，3、成单率高，2. 绣球作用。根据业务伙伴反应，紧急翻译客户满意度高，回头率高，所以紧急翻译还具有杠杆能力。

但是，紧急翻译考量我们的边际能力，能不能搞定紧急翻译，关键看项目经理的统筹和调度。强大的项目管理能力，是客户经理拿单的底气。

* **紧急翻译的界定**

定义：系统以价格作为区分，只有单价定价在500元以上的才视为紧急翻译，作为缓冲，刚开始可打折：

紧急翻译提高至500元每千中文字，业务可以打95折，审批后可以打到9折，即还是450元，以作为平稳过渡。

为了达到简单、可行的效果，结合实际情况，紧急翻译解决方案现阶段针对专业级，标准级目前业务量还不是很大，且标准级项目，必要时将给出标准级文件的紧急翻译解决方案，也可参考本方案。

* **内容如下：**

1. **项目经理奖励：**

按毛利润提成，大致相当于业绩提成的4%左右

毛利润 = 到账业绩 - 翻译费用（译员费用+审校费用+排版费用等） - 税费 - 25%的运营费用

毛利润大概是到账业绩的30%，提成比例为毛利润的12%

测算：

例如到账业绩为100元，毛利润则为35元，则项目经理可获得4.2元的提成奖励

注：在现有模式下，不借助系统，项目经理发现译文重复，这种情况下，项目利润会大大高于30%， 那么项目经理仍然按实际利润的12%提成，享受溢价收益。比如：项目经理发现某个香港章程以前做过，基本不需要翻译；那么毛利润是70元，则可提成8.4元。

1. **项目经理的财权：**

对紧急翻译，项目经理可以给译员和审校加成，以上浮30%为标准，若大于30%但不超过50%，则不需要请示。

1. **审校：**

看时间情况，能标审则标审；没有时间则点审

1. **工作安排**

为了减少沟通时间成本，优先选择专职翻译、审校同学，尤其是在任务重派单压力较大时，可通过公司层面进行统一协调，包括加班，全员每月都有至少加班一次的任务，具体措施公司后续补充。

1. **质量内控标准：主要意思到位的前提下尽量优化**

紧急翻译做的是服务，紧急翻译客户的关注点集中在核心术语与低错两个方面，因此需要做好细节：

1. 大文件配术语表；b. 不得有低错

客户经理若发现没有配术语表，可以要求项目经理进行处理。

系统上有QA检查，客户经理可以运用QA功能做最后检查，发现问题交给项目经理处理。

1. **售后：优质售后**

客户往往在拿到译文后急于办事，希望尽快定稿，但因为时间紧迫，可能有些地方不周。

交稿时可以告知客户售后有任何需要，随时联系。

因此紧急翻译的售后服务重点在于让客户放心。

项目小组的全体成员都要有高度的服务和团队意识，完成优质售后。

本方案将于2019年6月1日起开始执行，试行时间为2个月，可随时更新优化。