



集团客户经理量化绩效薪酬工作指南

教你如何玩转量化薪酬





前言

- 看不懂长篇幅又晦涩难懂的管理办法？搞不懂云里雾里的计酬规则？睁着眼睛也能掉坑里？或许你需要的只是一部量酬指南，为你详细解读量化薪酬管理办法和注意事项，知己知彼百战不殆，量酬指南助你一路超神！老司机来了，还不快上车？
- 本指南主要针对新参加量化薪酬的集团客户经理，内容主要为量化薪酬业务管理办法的详细解读。



Content 目录

- ① **薪酬结构**(知己知彼，百战不殆)
- ② **重点项目**(80%的酬金出在20%的项目上)
- ③ **量酬报备**(你离酬金只有一步之遥)
- ④ **免责声明** (没错，还有这种操作)

一. 薪酬结构

1. 薪酬结构组成介绍
2. 其他相关问题





1. 薪酬结构组成介绍

1.1 参加量酬后薪酬结构组成

员工税前现金总收入由**固定收入**、**变动收入**（季度奖金+年度奖金+其他收入）、**津贴补贴**等构成。

参加量化薪酬后由**变动收入=量化绩效薪酬奖金+其它收入**

也就是说，参加量酬的客户经理的变动收入将全部放入奖金池，队长的划出值为月常规总收入的35%。

量化绩效薪酬奖金=保有激励奖金+拓展激励奖金×（成本系数+增量系数）-扣减酬金

分组	分组条件	量酬结构	差异化激励	分组情况
一组	所在区域连续3年GDP均超过2500亿	保有：拓展 =4:6	大广州增量奖金（每人400元/月）全部投入一组	政企、天河、越秀、黄埔
二组	其余分公司	保有：拓展 =6:4	无增量	西区、白云、番禺、增城、花都、从化



1. 薪酬结构组成介绍

1.2 保有激励奖金

与考核排名有关，保有奖金=保有基数*保有系数

保有基数由人力核算给定，主要根据总盘子的40%来测算（总盘子=同一量酬群体所有客户经理的奖金之和+增量奖金），每月有微调，大约**700元**左右（参考2017年）。

保有系数由分公司客户经理考核排名决定，分为**四档**。每一档客户经理人员占比是固定的，具体每月由政企通知分公司每档人数。

档次	人员占比	保有系数
一档	≤10%	3
二挡	≤20%	2
三档	≤40%	1.3
四档	≥30%	0、0.7、0.9（现分公司取数0.9）



1. 薪酬结构组成介绍



1.3 拓展激励奖金

拓展激励奖金=拓展计量酬金*区域关联系数*封顶系数

➤ **拓展计量酬金：**各量酬考核项目按单价、封顶值计算后的项目酬金之和。

➤ **封顶系数：**量酬管理办法规定，个人拓展激励奖金封顶值为所属类别集团客户经理平均拓展激励奖金的8倍，超过封顶值后就用这个系数进行调节。

➤ **区域关联系数：**为平衡各团队所服务的集团差异造成员工奖金差距过大而设置，仅用于调节拓展奖金，初始值设置为1。若大广州普通集团客户经理群体各团队间的平均计量奖金差距达到5倍及以上时，启用该系数进行调节。以团队为调节单元，系数设置范围为1.00-2.00。第1名区域系数设为1，第2名到倒数第2名之间的团队，按其人均拓展奖金的线性排名。

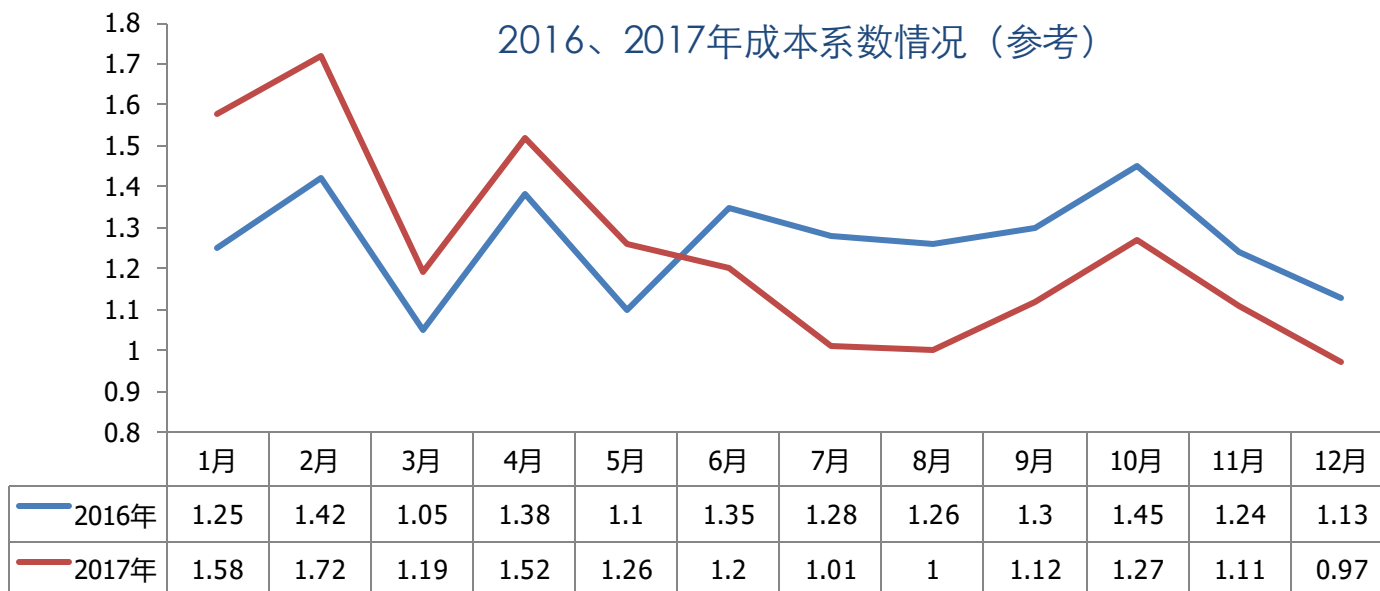


1. 薪酬结构组成介绍

1.4 成本系数

成本系数与奖金池、总拓展酬金有关，因一组拓展激励奖金为总盘子的60%，因此，当同一量酬群体的总拓展酬金超过总盘子的60%时，成本系数小于1，当同一量酬群体的总拓展酬金不足总盘子的60%时，成本系数大于1，最终调节为总盘子的60%。

计算公式：成本系数=（奖金池-保有奖金+扣减奖金）/总拓展酬金





1. 薪酬结构组成介绍

1.5 增量系数

1、量酬增量分配：大广州量酬人数为400人，增量奖金每人400元/月，则增量奖金合计16万元。大广州增量奖金全部投入一组，一组160人，平均每人增量奖金为0.1万元。再按照一组各部门人数分配到奖金到各部门。部门增量奖金计算公式为：部门人数*一组人均增量奖金。

2、增量系数计算公式：增量系数=部门增量奖金/部门总拓展酬金。

1.6 扣减酬金

根据各项目量酬规则中规定要扣减的部分之和。

1.7 队长酬金计算方式

1、当集团客户经理团队人数（含班组长）<5人时：

班组长按个体集团客户经理计，拓展激励奖金直接按以上计算规则计算；

2、当集团客户经理团队人数（含班组长）≥5人时：

班组长拓展激励奖金=团队成员拓展激励奖金总和÷所在团队当月参加量化绩效薪酬的总人数（不含班组长本人）×岗位系数，岗位系数为：1.8



2. 其他问题

计酬对象相关问题：

- 1、**全球通放号、预存充送**通过短信、微店渠道及FQ单、部门联系单形式报备确认计酬对象；
- 2、**预付费套卡（赠卡）、4G终端销售、万能副卡**通过部门联系单报备确认计酬对象（注：4G终端销售、万能副卡要求是客户经理名下集团成员）；
- 3、**和商务宽带/固话**服务厅系统录入确认计酬对象；
- 4、**家庭宽带**通过微店办理确认计酬对象；
- 5、**预覆盖拓展**由分公司专线团队发函申报确认；
- 6、除以上项目，其余项目均以**集团主服务人为**计酬对象

量酬发放时间相关问题：

- 1、**业务开通/开户/办理月计酬**的项目有：专线、全球通放号、万能副卡、4G终端销售、预付费套卡、家庭宽带、V网（分两期）。
- 2、集团代付按照**预存月**计酬。
- 3、其他项目均在**业务销账月**计酬。
- 4、平时所说的量酬考核月，实际是看业务应计酬的月份，而量酬数据是在量酬月的下一自然（**N+1**）月出，而工资则是在量酬月的第二个自然（**N+2**）月发放。



2. 其他问题

调离/离职涉及的量酬问题：

- 1、离职：对于离职前参加量化绩效薪酬的人员，可结算离职前参加量酬的量酬奖金，根据业务出数情况，原则上最迟在离职次月薪资发放日结算发放。
- 2、调离或休产假：量化绩效薪酬奖金的发放范围为量酬月在岗且参加量酬的人员。在调离前如果有项目酬金产出的话，**客户经理需在出酬金的月份前提前做好集团交接和调整**，酬金将出在已更换的新主服务人名下，否则会损失酬金。

集团调整的相关问题：

代理商与客户经理联动拓展的潜量集团，公司流程初始默认挂在后台人员名下，客户经理需在**月底前（量酬出数前）**将集团调整至自己名下，否则会因集团归属原因计算给后台人员，最后损失酬金。



Content 目录

- ① **薪酬结构**(知己知彼，百战不殆)
- ② **重点项目**(80%的酬金出在20%的项目上)
- ③ **量酬报备**(你离酬金只有一步之遥)
- ④ **免责声明** (没错，还有这种操作)

二. 重点项目

1. 专线项目
2. 物联网项目
3. IDC项目
4. 其他项目





1. 专线项目

量酬规则:同一个集团在考核月的前三个自然月内无取消重开情况/停用情况。

详细解读:

- 1、前三个自然月是指从开通月算起倒推3个月，如：12月开通的专线，则要看10月、11月、12月该集团是否有**同类型产品**销户、停用（其中同类型是指互联网为一类型、语音为一类型，主要看产品代码是否相同）。
- 2、主要判断为Z端地址是否一致。但请注意：系统跑数无法判定销户专线与新开专线的Z端地址是否一致，只能跑该集团前三个月是否有同类型产品销户/停用，所有涉及这个问题的，若非取消/停用重开情况，**均需上免责请示才能拿到量酬**。（如何上请示请见下一节）
- 3、这个只针对新开通的专线计酬，月租提升、预存不受这条规则影响。

请注意：从2018年4月量酬月开始，增加了停用情况也影响量酬。

量酬规则:同个产品在3个月内不能重复奖励同个奖项。

详细解读:

本条规则主要针对提升月租的情况，即第一次提升月租后要3个月后第二次提升月租，第二次提升的才能计酬。**注意是从计酬月开始计算间隔时间**，如11月提升了月租，12月计算了酬金，就从12月开始算，12、1、2月份为三个月间隔月，然后3月份提月租就可以有酬金了。



1. 专线项目

量酬规则:所有产品生效后6个月内连续两个月停用，或者6个月内出现销户，对已发酬金进行扣回。

详细解读：

- 1、如何判断是否已过监控期：比如1月开通的专线，1月量酬月拿到了酬金，则需在1-6月量酬月监控专线状态是否正常，此时请注意因为6月量酬月的酬金是7月份跑数的，因此也要保证7月产品状态正常，即自然月为1-7月。
- 2、**请注意是从拿到酬金的那个量酬月开始监控半年**，比如1月份开通的专线，但因上免责请示等特殊原因，在3月量酬月拿到了酬金，那么就是从3月份起算监控期，而非1月开通月算监控期。
- 3、如果专线因客户忘记缴费或其他特殊情况而停机，尽量在两个月内进行复通，如3月末缴费，那至少要保证在5月10日前缴清费用并复通专线。因为专线系统跑数一般取10号的系统数据。

量酬规则:客户经理发展的财富热线在系统（含手机微店注册）录入时需确保“客户经理|客户经理电话”的准确性（该需求同时已发服务厅）。

详细解读：

- 1、现手机微店可进行财富热线产品的注册，需求提交至服务厅后，一定请注意跟服务厅营业员说明清楚将“客户经理|客户经理电话”填写准确。（注意：这个代理商提单的不计酬）
- 2、关于财富热线续约，如果该集团已更换了主服务人，请注意在办理时修改客户经理信息，具体是在产品订购退订界面，点击【附】进入信息界面进行修改。



1. 专线项目

量酬规则:代理渠道拓展商务宽带，在备注处填写联动客户经理姓名、手机号码，联动客户经理50M及以上新增可/续费可获得24元/条，20M产品新增/续费可获得18元/条。

详细解读:

1、因线上渠道办理，客户直接下单，代理商或客户经理无法在工单填写备注信息，线上办理同样无法判定是否存在联动实质，**故全部线上渠道办理商宽（含小微）默认无联动，不计联动酬金。**若代理商与客户经理存在实际的联动，**需代理商线下办理**，同时在备注处填写与其联动的客户经理姓名或客户经理手机号码（与量酬人员名单的手机号码一致才有效）。

5、经办人信息栏



- 姓名*: 按实际经办人信息如实录入
- 联系电话*: 同“姓名”;
- 证件类型*: 同“姓名”;
- 证件号码*: 同“姓名”;
- 联系地址*: 同“姓名”;
- 受理备注*:

办理的时候要在这一处填写客户经理姓名或客户经理手机号码

(备注信息填写的地方，具体请参考办理指引，若有最新版本指引，请按照最新版本操作)



1. 专线项目

接上页:

菜单

其它平台 -- 请选择 --

菜单查询

搜索

切换地市CRM

锁定系统

退出系统

修改/重置密码

我的工作台

受理日志查询

受理单位

不指定渠道

操作员

不指定操作员

业务大类

所有

受理类型

所有

服务号码

商宽号码, 已处理, 此处正常会有

订单编号

证件类型

所有

证件号码

资源序列号起

资源序列号止

接入渠道

所有

订单状态

所有

支付机构

所有

包含后台业务

包含下级单位的业务

查询

打印

导出

定制导出

重置

产品变更导出

产品变更定制导出

受理日志查询结果

证件类型	经办人证件号	联系电话	联系地址	状态	是否回退	备注	是否后台业务
份证	*****		*****	已完工	否	尊敬的客户, 请提供经办人姓名、号码及地址信息, 如不提供相关信息, 后续将无法开具发票	否
份证	*****	*****	*****	已完工	否	(手机宽带开户)广州市/增城区/荔城街道/增城大道与荔新大道交叉口/增城万达广场/3栋24层/2414 客户经理: 1250002 AC77100000	否
				已完工	否	停开机处理SP产品暂停或恢复	否

(成功备注信息的例子)



2. 物联网项目

量酬规则:不能重复加入多个主体产品（无线宽带专网/机器卡集团主体产品）且不能同时加入多个集团代付产品，否则一律不计算酬金；

详细解读：

请注意一定要在物联网产品开户当月加入集团主体产品，如果当月来不及加入的，最迟在下月月月初保证加入集团产品，否则无法计酬。**要保证业务发生月（就是产品变为正使用状态的那个月）卡必须在主体产品里面。**

量酬规则:物联网新增业务可获得1个月套餐实际销账金额的80%（需根据号码/产品折扣率剔除折扣赠送部分）。长周期套餐的首次计酬套餐金额按照时间长度摊分。

详细解读：

号码/产品的折扣率=对应物联网代付编码或物联网产品编码近三个月现金账户入账金额/近三个月（现金账户入账金额+赠费账户入账金额），T为开通月，近三个月为T-1月至T+1月。如客户开通3000张物联网50元的年卡，并办理了7折优惠，以及1:0.8的预存优惠，则酬金计算过程为：50元套餐*0.7折/1.8优惠*3000张卡*80%计提/12个月=3888.89元。



2. 物联网项目

量酬规则:生效后半年出现欠费、销户，扣回已经计发的金额。

详细解读:

如果客户经理有物联网产品开户时间是在1月，加入机器卡计费是2月，监控期是从1月开始计算，监控期为1-6月量酬月，但因为7月跑6月量酬月的数，要保证7月状态也正常。

如果有物联网产品设置沉默期、测试期的，则从生效月开始计算半年监控期。注意功能费等不计酬，只有套餐费才计酬。

物联网的取数规则，需满足以下条件才可计酬：

计酬条件:

- 1) 号码状态为正使用;
- 2) 号码未重复加入集团代付/机器卡集团主体产品;
- 3) 号码订购标准套餐 (以产品室提供的标准套餐为准)
- 4) 号码完全销账
- 5) “号码套餐总金额” - “号码上月套餐总金额” ≥ 0
- 6) 号码套餐激活时间与申请中的时间描述相符
- 7) 在开卡当月加入主体产品



3. IDC项目

量酬规则:产品生效前3个月内该集团同类产品无非正使用状态。

详细解读:

- 1、生效前3个月是从当月算起，如3月生效的产品，要看1月、2月、3月该集团是否有同类产品处于非正使用状态，包括停用、预约销户、正式销户等状态均不可以。
- 2、请注意集团下面如果有IDC产品属于停用状态，会影响到后期新开产品的计费，**因此建议对客户不再使用的停用产品及时销户。**
- 3、请注意套餐升级、一次性收费等计酬项目也适用该条量酬规则。

量酬规则:考核期间产品有欠费的情况，当月不发任何酬金。

详细解读:

请注意：按现有的业务规则，一般在27号以前未能将上月费用成功销账的IDC产品都会停用，而且由于取数时间问题，只要出现停用状态，很快复通，最后跑数状态也会为“产品停用”，当期酬金无法发放。因此，请注意：

- 1、及时跟进、催缴费用，务必在每月月底26号前将上月费用销账（走完FQ单流程）。
- 2、如果确实因为客观因素（如系统、入账流程）等原因导致产品停用的，最好及时发现，当月上免责请示，通过后酬金可以正常发放。（因为IDC产品的酬金一般会封顶，如果等出了量酬再上请示的话，只能下个月补发，而且补发酬金也要计算入封顶值里）。同时，如果要上量酬请示，也会要求提供客户经理跟进、催交、催促流程的邮件等截图，因此客户经理一定要主动去跟进费用缴交的问题，以免损失酬金。

备注：经与政企沟通，IDC停机时间将延迟到月底最后一天，以政企后续通知邮件为准。



4. 其他项目

(1) 大数据

量酬规则:5000元/项目封顶，5000元/人/月。如属于一次性项目，酬金发放不超过6期，总酬金支付上限为项目实际总金额的5%。

详细解读：

注意一次性收费项目一次销账只能发放一期酬金，按5000元/人/月封顶，若项目金额较大，可以分两次销账或是提IE单分成。比如：如有个蜂巢大数据项目一次性收费100万，按3%计算量酬是3万，一次性销账只能拿5000元封顶，若分两次销账，可以拿两期酬金共10000元。

(2) 和飞信

量酬规则:按产品非赠送账本的销账发放酬金，分三期发放。

详细解读：

请注意如果和飞信是在集团代付产品里销账的话，因集团代付是非赠送账本和赠送账本的，如果默认在非赠送账本中销账的话，就不能发放酬金。（如因此原因未能拿到酬金的，可以上免责请示）



4. 其他项目

(3) 不限量主套餐

量酬规则:套餐不办理任何优惠、或大市场优惠: 客户经理发展了本项目客户, 自然月内通过短信、微店、大单报备流程确认客户经理拓展事实。

详细解读:

- 1、短信、大单报备的话要求客户经理只能报**自己名下集团成员**办理的 unlimited 套餐, 且跑数时需要**剔除**政企或市场部统一宣传推广, 外呼的号码;
- 2、如果是**微店办理**的, 则非客户经理名下集团的号码办理也可以计酬, 且不用剔除政企、市场部统一推广的部分。因此推荐首选微店办理业务。



Content 目录

- ① **薪酬结构**(知己知彼，百战不殆)
- ② **重点项目**(80%的酬金出在20%的项目上)
- ③ **量酬报备**(你离酬金只有一步之遥)
- ④ **免责声明** (没错，还有这种操作)



三. 量酬报备

1. 联动及跨区拓展单报备
2. 专线类报备
3. 成员类报备
4. 其他报备



1. 联动及跨区拓展单报备

业务名 单	业务类 型	申报方式	提单/提函时限 要求	申报流程	注意事项
客户经 理间联 动拓展 集团信 息化业 务	客户经 理量酬 联动分 成	需求协助平 台IE单	当月生效的产品 需在次月5日前 完成结单，遇节 假日提前。	由客户经 理自己提 单	<p>1、对于代理商联动拓展的产品，客户经理不允许提IE单进行专线类量酬分成；</p> <p>2、物联网业务仅可在“物联网专项拓展团队”与“非物联网专项拓展团队”的客户经理之间联动拓展计酬，分成单有效期为一年。</p> <p>3、提单时务必核对分成信息的准确性，如果出现工号、姓名、分成比例有误，提单超期，将会做退单处理。（提单处理人：何耿强、黎丽英）</p>
跨区拓 展	跨区拓 展分成	需求协助平 台DW单	跨区拓展当月的 月末。	由客户经 理自己提 单	<p>1、之前提了DW单进行跨区分成的，如分成期内，拓展人信息需变更，请务必提DW跨区拓展单申请修改。</p> <p>2、在N月产品生效（即在ESOP上可以查到），必须在N月内，将产品号码等通过DW单提到营销室陈银斌处复审。如果到了N+1月才提供产品号码，则分成要到N+2月才生效，导致N月量酬会计到集团主服务人头上，非拓展人。</p> <p>3、如果有2个客户经理，要实现主服务人与联动客户经理0.2：0.8的分成，复审时的拓展客户经理信息务必写联动的客户经理。如果填写了主服务客户经理，0.2与0.8的分成都会会计入主服务客户经理，无法实现分成。</p> <p>4、提了IE单的同时提了DW单，则以DW单为优先级，IE单将失效。</p>



1. 联动及跨区拓展单报备Q&A

Q:集团为客户经理A的集团，客户经理A不参加量酬，客户经理B能与他进行联动吗？

A: 不行，联动要成立，最基础的条件是联动双方都必须参加量酬。联动双方协商按0.8-0.2、0.5-0.5比例分成。

Q:集团代付可以进行分成吗？

A: 集团代付不属于信息化产品，是成员类产品，不参加联动分成。（其他成员类产品也不能参加分成）另专线类产品预存可以分成。

Q:参加联动的客户经理调离量酬岗位，是否可以将他联动的金额转给其他同事？

A: 可以，但需要在系统重新提联动单，新的IE单只对后面月份产生影响，不能影响原来已处理的结果。

Q:可以由联动拓展人提IE单吗？

A: 不可以，只能由集团主服务人提IE单。

Q:联动之后酬金金额怎么计算呢？

A: 计算顺序为：月租*计酬单价*分成比例/发放期数，最后再计算封顶。比如IDC产品月租为6万，酬金按0.5个月月租计算，为3万元，如果客户经理A与客户经理B按0.8:0.2计酬，则A酬金为 $3\text{万} \times 0.8 = 2.4\text{万}$ ，分三期发，每期金额为 $2.4\text{万} / 3 = 0.8\text{万}$ ，封顶后每期0.5万，合计1.5万元；客户经理B酬金为 $3\text{万} \times 0.2 = 0.6\text{万}$ ，分三期发，每期金额为 $0.6\text{万} / 3 = 0.2\text{万}$ ，封顶后每期0.2万，合计0.6万元。



1. 联动及跨区拓展单报备Q&A

Q:异地集团的DW单如何提取?

A: 分两种情况:

- 1、如果只有一个客户经理: 集团主服务人: 产品拓展人=0: 1, 这个情况下, 拓展客户经理写主服务人是不影响分成结果的。
- 2、如果有2个客户经理, 要实现主服务人与联动客户经理0.2: 0.8的分成。复审时的拓展客户经理信息务必写联动的客户经理。如果填写了主服务客户经理, 0.2与0.8的分成都会计入主服务客户经理, 无法实现分成。

另外, 之前提了DW单进行跨区分成的, 如分成期内, 拓展人信息需变更, 请各分公司务必提DW跨区拓展单申请修改。

Q:物联网项目的联动规则?

A: 具体要求:

- 1、联动对象: 仅限专项团队与非专项团队之间;
- 2、联动计酬的范围: 2018年1月起开户的手机号码或产品编码;
- 3、联动比例: 联动双方协商按0.8-0.2、0.5-0.5比例分成;
- 4、联动收益与职责: 联动双方应按分成比例承担相应的业务扣罚、保有责任;
- 5、联动流程:



物联网联动细则

(1) 当月计费生效的产品, 由主服务人在需求协作平台提IE单上报, 最晚需在次月5日前完成提单和结单。产品编码为物联网主体产品编码。

(2) 联动产品一旦报送, 自报送月份起有效期一年, 一年到期后, 如继续联动, 客户经理需再次提单申请联动。



2. 专线类报备

业务类型	申报方式	提单/提函时限要求	申报流程	注意事项
楼内计酬产品	部门联系单发函申报	每月14日（遇节假日顺延）	每月由政企提供符合条件的专线明细，经分公司核对反馈与政企确认后，发邮件给客户经理核对无误后统一发函。	1、对于楼内按50%计算量酬，在提单时填写楼宇地址、名称必须规范，否则无法判定为已投产楼宇，无法按双倍计酬，请规范提单。 2、注意核对专线明细（每月12日左右），邮件、飞信、短信通知。
代理商联动		每月14日（遇节假日顺延）	每月由年哥提供符合条件的专线明细，未交齐资料的通知交资料，最后发邮件给客户经理核对无误后统一发函。	1、注意代理商联动专线需向年哥报备未及时报备的需在通知期限内补齐资料，否则不予计酬； 2、注意核对专线明细（每月12日左右），邮件、飞信、短信通知。
楼宇经理协同进线		每月14日（遇节假日顺延）	由楼宇团队每月收集、审核和报送，由产品室进行复审。	注意一定是楼宇经理对协同进线，维系物业有实质贡献，且仅针对客户经理渠道拓展的专线产品。
代理渠道拓展商务宽带		每月14日（遇节假日顺延）	每月底量酬负责人发送邮件收集，由客户经理回复邮件报备。	注意在办理单里备注处填写联动客户经理姓名、手机号码



2. 专线类报备

业务类型	申报方式	提单/提函时限要求	申报流程	注意事项
体验专线转计费	部门联系单发函申报	每月14日（遇节假日顺延）	每月底量酬负责人发送邮件收集，由客户经理回复邮件报备。	请注意在截止时间前回复邮件报备，并注意核对（每月12日左右），邮件、飞信、短信通知。
已过会量酬免责评审会，仅需产品经理确认和发函报备的事项。（现在仅一码通信和顺丰涉及）		每月14日（遇节假日顺延）		
个性化营销案生效滞后报备		每月14日（遇节假日顺延）		
客户经理拓展了交给铁通看管的CD类集团的专线		每月14日（遇节假日顺延）		
一次性收费酬金	需求协作平台IC单	费用存于产品账户的次月5号前完成结单	由客户经理自己提单	在当月存一次性费用到产品账户后，提IC单，填写好模板，提供合同附件和ESOP一次性收入详细信息截图，需要在次月5日前结单。



2. 专线类报备——重点说明

➤ 体验专线转计费、楼内专线50%计酬、铁通割接专线

• **体验专线转计费：**含代理商联动的专线体验转计费，也可以报备，请注意同时在云年处报备代理商联动信息，最后按7.5%计酬。

• **楼内专线50%计酬：**对于楼内按50%计算量酬，在提单时填写**楼宇地址、名称必须规范**，否则无法判定为已投产楼宇，无法按双倍计酬，请规范提单。另，楼内专线按50%计酬不含BSS工单标注为铁通协同人员的专线产品。

• **铁通割接专线：**对于铁通割接，前期会先统一注册成企业专线，产品号码为5开头的，这批产品先不计酬。后续第二次割接后，注册成普通专线时，再按照管理办法7.5%计酬。

➤ 营销案延迟生效专线报备

• 营销案延迟生效是指什么？

指的是优惠折扣大于等于50%的专线营销案（包括体验专线）因营销案办理过程中出现异常（如信息漏填等）而晚于专线开通时间生效的情况。

• 涉及的量酬管理办法怎么说？

量酬管理办法中专线计酬规则中明确规定：“如遇免费体验、退费、主动申请不记件等情况，则不计酬或扣回已发薪酬。”

• 营销案延迟生效情况未报备系统会怎样跑数？

- 1、专线开通月因营销案未生效，系统会按照营销案生效前的金额，即含折扣月租出数。
- 2、次月营销案生效后，系统将会按照实际月租进行出数。

• 如果营销案延迟生效及时报备了系统会怎样跑数？

按照报备后的函件作为依据，业支跑数时将手动修改专线月租，在专线开通月将直接按照实际月租出数。



2. 专线类报备——重点说明

• 营销案延迟生效情况未报备会对怎样影响我们手里拿到的钱？

1、会多扣税金。比如体验专线月租2000元，如果营销案未生效，系统跑数得该专线月租2000元，则酬金为500元，第二个月营销案生效了，则跑数得该专线月租为0，则这500元酬金会扣罚回去，这一来一去，税金就白白损失了。

2、别忘了有个专线封顶值。你想让这下个月注定会被扣掉的钱占用你的封顶值吗？如果该月还有另外开通的专线，且合计酬金已封顶，则其他专线酬金将受到影响，且无法补回。

3、影响后期月租提升计酬。按管理办法要求：“计算提升酬金时，以提升后的金额与过去一年内最高值的差额作为提升值，即月租/低消提升值=提升后金额-一年内月租/低消最高值。”如果该专线营销案延迟生效了却不报备，若一年内该专线提升月租，**那么营销案生效前的金额，即含折扣月租就将作为月租最高值。**如有一条专线办理了优惠50%的营销案，因营销案延迟生效，第一个月按含折扣月租2000元出数，第二个月营销案生效后按实际月租1000元出数，而后期如果这条专线提升月租到3000元，那系统会默认按一年中最高值，即2000元来计算酬金。即系统判定3000-2000=1000元为提升月租。

4、如果该条专线酬金高于封顶值6000元，则会多扣酬金。比如该专线含折扣月租为4万元，营销案生效后实际月租为2万元，因为这条专线本来都已经封顶了，若营销案延迟生效未报备，则第一个月按封顶值6000元发放了酬金，第二个月按实际月租出数，则系统会认为月租从4万元下调至2万元，而将扣掉3000元的酬金。

为了避免出现以上4种情况，请记得一定要报备。



2. 专线类报备——重点说明

➤ 客户经理拓展了交给铁通看管的CD类集团的专线（2018年4月新增）

量酬规则:对于交给铁通看管的CD类集团，若我司客户经理独立拓展了移交集团的专线产品，经分公司与铁通双认定后，通过部门联系单报备（产品号码|客户经理姓名|客户经理工号），可等同拓展自身看管集团标准计酬（暂定以分公司发函方式报备，后续将优化报备方式）。分公司审核符合拓展产品的要求，作为计酬依据。

详细解读：

1、“经分公司与铁通双方认定”含义：

铁通认定：BSS工单提单的“发展渠道”必须为客户经理，不能选代理商，这种情况下不会给铁通结酬，这种渠道选择，默认铁通同意拓展，对该专线不结酬。

分公司认定：此类上报需经分公司产品经理审核，审核主要依据是BSS工单提单的“发展渠道”、提单人姓名。

2、此类专线酬金，涉及扣罚均由拓展的客户经理（即拿到酬金的客户经理）承担，扣罚规则与自身看管集团的产品一致。



3. 成员类报备

业务名单	业务类型	申报方式	提单/提函时限要求	申报流程	注意事项
全球通放号、预存充送、4G终端销售	业务登记号码明细	需求协助平台FQ单和部门联系单发函申报	每月5日前（如遇节假日顺延）	每月底量酬负责人发送邮件收集，由客户经理回复邮件报备。	请注意在截止时间前回复邮件报备，并注意核对（每月3日左右），邮件、飞信、短信通知。
集团代付	各线条如申请了个性化、竞争应对方案计入量酬需发函报备	部门联系单发函申报	每月5日前（如遇节假日顺延）	每月底量酬负责人发送邮件收集，由客户经理回复邮件报备。	个性化政策需上公司请示，需将提供审批后的公司请示
万能副卡	客户经理联动社会渠道或自行组织现场驻地、上门派卡、寄送等方式激活的万能副卡号码明细。	部门联系单发函申报	每月5日前（如遇节假日顺延）	每月初由林立统一提供经公示的万能副卡激活号码明细	请按要求报送给林立，请注意核对万能副卡号码明细（每月3日左右），邮件、飞信、短信通知。
预付费套卡	由客户经理联动社会渠道或自行组织现场驻地、上门派卡等方式推广办理且当月激活的套卡业务明细	部门联系单发函申报	每月5日前（如遇节假日顺延）	每月初由林立统一提供经公示的预付费套卡激活号码明细	请按要求报送给林立，请注意核对预付费套卡号码明细（每月3日左右），邮件、飞信、短信通知。



3. 成员类报备

业务名单	业务类型	申报方式	提单/提函时限要求	申报流程	注意事项
物联网代理商联动计酬	物联网代理商联动计酬	部门联系单发函申报	每月5日前（如遇节假日顺延）	每月初产品经理锦环发送邮件收集上月明细，由客户经理回复邮件报备。	请注意在截止时间前回复邮件报备，并注意核对（每月3天左右），邮件、飞信、短信通知。
不限量主套餐	业务登记号码明细	需求协助平台FQ单和部门联系单发函申报（微店办理的不用报备）	每月5日前（如遇节假日顺延）	每月底量酬负责人发送邮件收集，由客户经理回复邮件报备。	请注意在截止时间前回复邮件报备，并注意核对（每月3天左右），邮件、飞信、短信通知。



3. 成员类报备Q&A

Q:如果是8月份进行的全球通开户，但客户经理忘记报备了，9月份还能报备吗？

A: 不可以，必须开通当月（即9月2号前）进行报备（FQ单流程需走到稽核）。

Q:报备时要注意哪些问题？

A: 报备时应注意套餐产品编码、号码、FQ单号、AU单号、客户经理工号等信息都要填写准确，**否则无法计酬。**

Q:如果新增全球通号码在开户当月未能及时加入V网，下个月加入还可以计酬吗？？

A: 全球通有N-1月回溯的计酬规则的，如果在开通当月没加入V网，则当月不会计酬，下一个月还会判断号码的是否符合V网成员的计酬条件，如果在开通下一个月已加入V网，则按原单价计酬，如果未加入V网，则按原单价的25%计酬。

Q:FQ单协助全球通开户的是潜量集团，没有开通任何的产品和注册，那这样的情况能计酬吗？？

A: 不能计酬。同时没有FQ单号也不能计酬。



4. 其他报备

业务名单	业务类型	申报方式	提单/提函时限要求	申报流程
ICT开发集成项目	IF单申请	IF单申请	每月7日前结单（遇节假日顺延）	由客户经理自己提单
预覆盖拓展		分公司企业专线团队发函申报	每月14日前，遇节假日顺延	分公司企业专线团队发函申报

关于报备的说明：

关于以上四类需要报备的事项，以及相关要求，是因为政企要实现量酬办法的各项计酬规则，所需要提前设置好属性（如确定哪些专线是代理商联动的、哪些是楼内的）或是需要跑数的内容（比如全球通开户号码，需要提供这些号码后台才能去跑这些号码的状态属性看是否符合计酬条件，否则大市场那么多开户号码是无法去取数的），如果不及时提供报备信息或是报备信息有遗漏、错误等，则无法出数，会影响到酬金发放，且因为是分公司报备问题，后期也不予补发，因此请各位重视。

相关操作指引：



量酬事项上报流程
_操作手册

另外请留意量酬负责人每月发放收集、核对报备信息的相关邮件，在截止日期前提供报备内容。



Content 目录

- ① **薪酬结构**(知己知彼，百战不殆)
- ② **重点项目**(80%的酬金出在20%的项目上)
- ③ **量酬报备**(你离酬金只有一步之遥)
- ④ **免责声明** (没错，还有这种操作)



四. 免责声明

1. 特殊量酬评审要求及流程
2. 专线免责声明
3. 其他项目免责声明



1. 特殊量酬评审要求及流程

对于不可抗因素或其他特殊原因造成的量酬考核数据异动，自事件发生当月始计算，量酬争议申请处理的追溯期不得超过**半年**。

- 每月底收集量酬请示，一般截止**次月2号前**；

- 有需求的客户经理按请示模板写好请示，并提供相关证明材料（一般要求提供状态截图、销账截图、以及能证明免责理由的文件、请示、邮件往来等资料）：

- 请示由团队长审核后提交，特殊情况需由**政企室经理、市场部室经理审核通过后**，才向政企申请。

- 提交分公司量酬接口人进行初审，然后再提交政企进行复审，按要求修改及补充资料；

- 单个事项涉及金额**10000元及以下**的量酬争议事宜，**5日**前发函给政企，**10日**前参加政企召开的量酬评审会。

- 单个事项涉及金额**10000元以上**，需由分公司提交**公司请示**申请，并由**政企客户部提供会签意见**，以**最终公司请示批复意见作为本次量酬争议处理依据**，无需参加评审会。

- 通过评审或请示后，在当月量酬月补发，请注意，补发的酬金要在**补发当月执行量酬封顶**，**同时也会看应发当月的量酬封顶情况**。

- 因涉及税金及量酬封顶的问题，请尽量**提前**进行量酬免责申请。



量酬免责请示模板

收集

评审

执行



2. 专线免责请示

2.1 涉及量酬规则:同一个集团在考核月的前三个自然月内无取消重开/停用情况;

如何申请:

开通专线后, **请注意该集团开通月近三个月是否有同类型销户/停用专线** (其中**同类型**是指互联网为一类型、语音为一类型, 具体看产品名称编码如D5、D1、CX等是否一样, 同样的为同一类型), 如果存在同类型销户/停用专线, 若保证非取消重开的情况, 需提交量酬免责请示才能保证酬金正常发放, 具体需要**提供资料如下**:

- (1) 要核查新开专线和销户/停用专线的Z端接入地址是否一致, 也就是要排除是否是旧线取消重装的情况, 需提供新开专线和销户/停用专线Z端地址的系统截图。
- (2) 要写明销户/停用的原因, 如果是到期销户需提供合同以核查合同签约日期, 如果是特殊销户需提供往来邮件、文件等相关证明。
- (3) 要核查销户/停用专线是否缴清欠费, 提供缴清费用的系统截图。
- (4) 核查新开专线状态是否正常, 提供系统截图。
- (5) 涉及销户专线, 需按照《关于加强专线销户和欠费停用流失管理的通知(穗移政企通[2015]38号)》要求的集团专线分层分级管理要求, 提供销户号码的相关审批依据/客挽情况, 作为免责/报备的申请附件说明。(注意审批表上销户原因要写明)
- (6) 按免责请示模板写好请示内容。



2. 专线免责请示

2.2 涉及量酬规则:所有产品生效后6个月内连续两个月停用，或者6个月内出现销户，对已发酬金进行扣回。

如何申请：

因有时是客户方有特殊情况，比如系统故障、专线故障等原因，如果专线停用时间超过两个月的，待复通后可以视情况申请免责，补回扣罚酬金。**但请注意：免责请示中会要求提供客户申请或是说明要延迟缴费理由的邮件、以及客户经理催缴费用的邮件或信息截图等，因此在专线停用前客户经理要注意做好催缴、沟通的工作，并保留沟通邮件截图。**

(如果条件允许也可以做免停申请，就不用扣罚酬金。)

同时，因涉及到税金的问题，最好在**应扣罚当月**就提交请示申请免除酬金扣罚，避免扣罚后再补回的情况。

备注：如果是补回扣罚酬金，监控期不会延长。如果是延迟发放酬金，则监控期是从发放酬金月开始算起。



2. 专线免责请示

2.3 涉及量酬规则:新产品开通（或存量产品提升月租/低消）后的一年内出现套餐下调，扣回下调的金额。

如何申请：

如果因为客户开通专线达到优惠门槛而下调资费，或是因专线开通后受到友商激烈争抢等情况为客户申请优惠资费等情况而导致的套餐月租下调，涉及酬金扣罚的话，可以提交免责请示申请免除扣罚。**另外请注意，在申请优惠资费的请示中同时申请免扣酬金时，要抄送给政企产品科室和营销室会签意见，如果会签了就不用再申请量酬免责评审了。**

同时，因涉及到税金和封顶值的问题，最好在**下调当月**就提交请示申请免除酬金扣罚，避免扣罚后再补回的情况。



3. 其他项目免责请示（出现过的，供参考）

3.1 IDC项目：考核期间产品有欠费的情况，当月不发任何酬金。

出现过的问题：

客户方有特殊情况，比如财务关账、请款流程长等原因，延迟了几天缴费而导致IDC停用的，请参考专线申请特殊量酬评审。以及产品编码合并等问题也会涉及到特殊量酬请示。

3.2 物联网项目：号码状态为正使用。

出现过的问题：

客户开通长周期套餐，开通当月销账，但不是马上激活使用，因此号码状态为“待激活”（沉默期）状态而无法计酬，这是由于系统设置的问题，暂时未能解决，需上请示。

3.3 蜂巢大数据项目：产品生效,客户正常使用，即任一账期因产品非正使用状态时当月酬金不予结算，后续不予补发。

出现过的问题：

系统重复出账导致费用未完全销账，最后产品停用酬金无法发放。需上请示。



3. 其他项目免责请示（出现过的，供参考）

3.4 DW单与IE单同时提交的问题。

出现过的问题：

若专线产品为异地建设，之前提过DW单，后期又提IE单进行客户经理间分成的，因为一个产品编码只能接受一个分成记录，DW单是分成分公司收入和客户经理量酬的，级别高于IE单，系统默认提取DW单记录，会导致IE分成单失效的情况。如果DW单另一侧未有联动客户经理，而在广州端确实是由两个客户经理共同拓展和维护，并已提交IE单，则可申请进行特殊量酬处理，按IE单分成酬金。



市场部分析组： 陈晗
电话： 13922204202
邮箱：
chenhan@gd.chinamobile.com

有问题欢迎大家邮件或致电分公司量酬接口：
chenhan@gd.chinamobile.com