**中国铁塔股份有限公司**

**信息化客服人员服务指标要求**

**第一章 总则**

2019年开始实行客服人员服务指标要求，为规范客服人员岗位职责，提升服务能力，激发服务积极性，特制定本制度。所有客服人员均应遵守服务指标要求。

**第二章 目的**

为了调动客服人员工作积极性和工作热情，提高客服人员的工作效率，公平、有效的评价客服人员的工作业绩、工作能力和工作态度，及时改进工作方法，激励争先创优，优化整体服务服务水平，全面提升服务质量和企业效益。

对客服人员的服务指标评分结果将作为人员调整晋升、培训规划的参考依据。

**第三章 IT工单服务指标**

## 一、工单服务时间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **服务支撑时间** | **在岗人数** |
| **工作日 （周一至周五）** | 8:00~9:00 | 2人值班 |
| 9:00~12:00 | 18人（3人/专业，共6个专业） |
| 12:00~14:00 | 2人值班 |
| 14:00~18:30 | 18人（3人/专业，共6个专业） |
| 18:30~21:00 | 6人值班（1人/专业，共6个专业） |
| **休息日 （包括法定节假日）** | 8:00~21:00 | 6人值班（1人/专业，共6个专业） |

## 二、工单服务要求

1、工单平均处理平均时长小于2小时（特殊情况除外，特殊情况包括但不限于：

A. 服务工单系统因升级或出现问题，造成工单积压；

B. 每年12月份因业务集中处理导致工单剧增；

C. 各业务应用系统出现重大事故造成的工单剧增；

D. 因其他原因导致系统大面积使用异常造成工单剧增）。

2、工单响应平均关单率不能低于40%。

3、工单回退次数不能超过三次。

4、21点前当日工单必须清零。

5、工单评星标准不能低于三星。

## 三、工单服务指标计算

**工单平均处理时长：**依据服务工单系统数据。

**客服关单率：**客服环节关单数量/服务工单总数量\*100%。依据服务工单系统数据。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务指标** | **A** | **B** | **C** | **D** |
| **工单平均处理时长** | ≤1（5分） | >1,≤1.5（4分） | >1.5,≤2（3分） | >2（0分） |
| **客服关单率** | ≥80%（5分） | ≥60%,<80%（4分） | ≥40%,<60%（3分） | <40%（0分） |

**第四章 热线电话服务指标**

## 一、热线电话服务时间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **服务支撑时间** | **在岗人数** |
| **工作日 （周一至周五）** | 8:00~9:00 | 2人值班 |
| 9:00~12:00 | 12人（2人/专业，共6个专业） |
| 12:00~14:00 | 2人值班 |
| 14:00~18:30 | 12人（2人/专业，共6个专业） |
| 18:30~21:00 | 6人值班（1人/专业，共6个专业） |
| **休息日 （包括法定节假日）** | 8:00~21:00 | 6人值班（1人/专业，共6个专业） |

## 二、热线电话服务要求

1. 按服务支撑时间要求，热线电话客服人员全程在线。
2. 服务支撑人员接听电话使用客服规范用语。
3. 电话铃响，20秒内必须接听。
4. 服务支撑人员应按工作要求记录电话工单。

## 三、热线电话服务指标计算

**服务指标：**呼入接通率=呼入接通数/呼入总数\*100%

**指标等级：**A:100%、B:大于等于95%-小于100%、C:大于等于90%-小于95%、D:低于90%

**计算标准：**A：+15 B：+12 C：+8 D：0

**数据来源：**依据云坐席报表导出表格数据为准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **坐席** | **呼入总数** | **呼入接通数** | **呼入接通率** |

**第五章 在线客服服务指标**

## 一、在线客服服务时间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **服务支撑时间** | **在岗人数** |
| **工作日 （周一至周五）** | 8:00~9:00 | 2人值班 |
| 9:00~12:00 | 12人（2人/专业，共6个专业） |
| 12:00~14:00 | 2人值班 |
| 14:00~18:30 | 12人（2人/专业，共6个专业） |
| 18:30~21:00 | 6人值班（1人/专业，共6个专业） |
| **休息日 （包括法定节假日）** | 8:00~21:00 | 6人值班（1人/专业，共6个专业） |

## 二、在线客服服务要求

1. 按服务支撑时间要求，在线客服人员全程在线。
2. 服务支撑人员使用服务规范术语。
3. 在线客服会话60分钟内必须响应。
4. 服务支撑人员处理完成一个问题后及时关闭会话。

## 三、在线客服服务指标计算

**服务指标：**会话完成率=(会话完成数+留言完成数)/会话总数\*100%

其中：会话总数=会话完成数+留言完成数+会话超时数

**指标等级：**会话完成率标准：A:100%、B:大于等于95%-小于100%、C:大于等于90%-小于95%、D:低于90%

**计算标准：** A：+10 B：+8 C：+6 D： 0

**数据来源：**依据云坐席报表中导出表格数据为准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **坐席** | **会话完成数** | **留言完成数** | **会话超时数** | **会话总数** | **会话完成率** | **会话超时率** |

**第六章 服务指标评分方案**

## 一、评分步骤

1. **每月5日前由负责人收集上个月客服人员各项指标数据。**
2. **每月6日计算评分结果（详见附表），按照客服人员总得分形成排名。**
3. **每月6日公示评分结果，9日报负责人审批。**

## 二、评分说明

**服务指标评分按月执行，评分总得分下限为80分，上限为130分；**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **标准分** | **实际得分** | **备注** |
| 基础分 | | 80 |  |  |
| 加分项 | 热线电话 | 15 |  | 按照热线电话服务指标评价 |
| 在线客服 | 10 |  | 按照在线客服服务指标评价 |
| 服务工单 | 10 |  | 按照工单服务指标评价 |
| 全勤 | 5 |  | **当月在规定的上班时间内未出现迟到、早退、请假、**[**旷工**](https://baike.baidu.com/item/%E6%97%B7%E5%B7%A5)**者，视为全勤，加5分，否则0分。** |
| 工作量 | 10 |  | **工作量为热线电话、在线客服、服务工单的总合计，基准数为当月人均工作量，工作量得分为：（工作量-基准数）/基准数\*10，得分按四舍五入取整数，上限为10分，下线为0分。** |
| 减分项 | 投诉到专业线负责人 | -10/起 |  | 由专业线负责人进行责任认定 |
| 投诉到室经理 | -20/起 |  | 由室经理进行责任认定 |
| 投诉到院长 | -30/起 |  | 由室经理进行责任认定 |
| **严重违反客服从业守则** | -40/起 |  | **业务处理过程中，对服务用户态度恶劣，恶语相向，辱骂用户造成严重影响** |
| 三星以下工单数 | -1/单 |  | 取数来源IT工单平台 |
| 回退3次以上工单 | -1/单 |  | 取数来源IT工单平台 |
| 合计 | | |  |  |

## 三、奖惩规则

**客服人员实际月收入=员工工资\*总得分/100，服务指标评分最差的情况按照工资80%发放，服务指标评分最好的情况可以按照工作的130%发放。**

**第七章 附表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **排名** | **总得分** | **基础分** | **加分项** | | | | | | **减分项** | | | | |
| **热线电话** | **在线客服** | **工单平均处理时长** | **客服关单率** | **全勤** | **工单**  **总数** | **投诉到专业线负责人/起** | **投诉到室经理/起** | **投诉到院长/起** | **三星以下工单数/单** | **回退3次以上工单/单** |
| 员工1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |