**铁塔公司IT系统服务响应人员考核细则**

**一、目的**

为了规范服务响应人员行为，加强服务响应人员的自我管理，提高工作绩效，发掘潜能，同时实现服务响应人员与管理人员更好的沟通，创建一个具有发展潜力和创造力的优秀团队，实现快速响应、提高用户满意度的目标。

**二、适用范围**

本考核细则主要是对服务响应人员（合作伙伴）在合同期内的工作情况进行考核。

**三、考核原则**

1、以服务响应人员的业绩指标、客户满意度、服务态度、响应速度为指标，和实际工作中的客观事实为基本依据；

2、以合同规定的内容、程序和方法为操作准则；

3、以全面、客观、公正、公开、规范为核心考核理念。

**四、考核指标**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标名称** | **考核**  **周期** | **指标要求** | **扣分规则** | **加分规则** | **基础分** |
| 1 | 问题工单  响应时长 | 月度 | 在规定的工作时间内，问题工单平均响应时长2小时 | 与指标要求比，每超出1分钟扣0.1分，扣完为止 | 与指标要求比，每减少1分钟加0.1分 | 20分 |
| 2 | 客服电话  接听及时率 | 月度 | 在规定的工作时间内，电话接听率90% | 与指标要求比，每降低1个百分点扣0.2分，扣完为止 | 电话接听率100%，加2分 | 20分 |
| 3 | 在线客服  响应时长 | 月度 | 在规定的工作时间内，平均响应时长1小时 | 与指标要求比，每超出1分钟扣0.1分，扣完为止 | 与指标要求比，每减少1分钟加0.1分 | 20分 |
| 4 | 重点问题  客户回访率 | 月度 | 重点问题回访率99%， | 与指标要求比，每降低1个百分点扣0.2分，扣完为止 | 重点问题回访率达到100%，加2分 | 20分 |
| 5 | 客户投诉  数量 | 月度 | 服务响应人员态度原因导致的投诉数量≤2起 | 与指标要求比，每增加1起扣1分，扣完为止 | 没有投诉加2分 | 20分 |

注：每月考核得分允许大于100分。

**五、考核方式**

每个付款周期进行一次考核评分汇总，取付款周期内每个月考核得分的平均分，平均分大于100分的情况按照100分算。

按照《中国铁塔股份有限公司IT服务合作伙伴考核办法》的规定，以合同额的30%作为考核款，执行扣分即扣款的制度。