



嘉联支付

文件名称

客户服务部 400 客服人员
激励制度（试用）

文件编号

JL-HA-022

管理体系文件

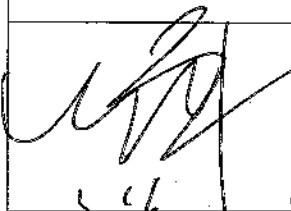
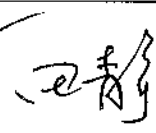
版 本 号

A0

文件密级

内部

客户服务部 400 客服人员激励制度 （试用）

核准	审核	制定
		金哲璇

1 目的

为提高客户服务部 400 电话接通率，减少人员流失，充分调动人员积极性，特推行此制度。

2 适应范围

嘉联支付客户服务部转正员工。

3 实施时间

本制度运行时间为 2016 年 3 月 16 日—2016 年 6 月 31 日。

4 职责与权限

4.1 客户服务部负责本部门的加班管理及数据申报工作；

4.2 人力行政中心负责制度拟定并归档工作，制度最终解释权归人力行政中心。

5 工作流程

填写《加班申请表》——> 组长审核 ——> 客户服务部负责人核准 ——> 组长排班

6 激励方式

6.1 每天接听 100 通电话（晚班除外），超过 100 通后 1 元/通，超过 130 通后 2 元/通；

6.2 申请加班者，加班当天薪资按基本工资的 2 倍核算，无超额接通补贴费；

6.3 加班若碰上节假日，只可在节假日薪资福利和加班薪资中选其一。

7 激励原则

7.1 加班需提前申请，由组长排班（含早中班），上班地点需在公司；

7.2 每天最低接通量 100 通（系统数据统计），并需要保证通话质量和问题解决效率。

8 工作细则

8.1 委员会成员：客户服务部负责人、400 客服组组长、人力行政中心。

8.2 细则

8.2.1 委员会每天不定时进行质检监听，如通话质量不达标、业务操作不合规等，则当通无补贴或取消 2 倍工资；

8.2.2 发现职能范围能解决的问题不解决，却派单他人解决，则当通无补贴或取消 2 倍工资；

8.2.3 申请加班人员需保证最低接通 100 通/天；

8.2.4 加班中途不得请假或离开，如有急事需请假，则取消 2 倍工资。

8.2.5 如以上四点导致投诉或者严重问题发生，一次扣 50-100 元。

8.3 每月 3 号前客户服务部需提交数据到人力行政中心核算工资。

9 相关记录

9.1 《加班申请表》