



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

服务台绩效考核办法

文件编号：GSB / T 316.23

文件版本：A0

批 准：刘伟辉

实施日期：2015-1-6

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2015-01-02	/	新版制定	李旻

目 录

1 目的	1
2 考核的原则.....	1
3 组织领导.....	1
4 考核标准.....	1
附件一：服务台考核表.....	3
附件二：服务台定期评估和改进记录.....	4

服务台的绩效考核办法

1 目的

为规范公司服务人员的工作程序和服务行为，不断提高公司的服务水平和服务意识，提高服务人员的工作能力，改进工作业绩，提高工作的主动性和积极性。建立以部门、班组为单位的团结写作、工作严谨高效的团队。通过考核结果的合理运用，营造一个激励服务人员奋发向上的工作分为。

2 考核的原则

2.1 公平公开的原则

全体服务员都要接受公司考核，对考核结果的运用相同岗位执行相同的标准。

2.2 定期化与制度化原则

绩效考核工作在绩效考核小组的直接领导下进行，运营部是本制度执行的管理部门。

2.3 灵活性原则

公司对员工的考核分为定量考核和定性考核。不同岗位、不同层次、不同时期两者考核重点不同

3 组织领导

运维管理室经理领导下的绩效考核小组，组织领导公司员工的考核工作。组长：XXX 副组长：XXX 成员：XXX

工作职责：

- 1) 运维管理室经理负责主持每月、每周考核总结会，对上月考核工作总结，布置下月各部门工作重点；每周的考核由每周六组织召开。
- 2) 负责考核制度的讨论、修改及监督实施。
- 3) 负责各部门“定量考核”的评价。
- 4) 负责安排各部门下周工作重点。

4 考核标准

根据项目运营情况，公司各项目、各岗位每周工作重点不同，所以考核的标准也不相同（本部门每周考核标准不同，不同部门考核标准不同）。各部门定量考核工作目标和同容根据公司生产经营及管理情况确定。

4.1 考核内容

服务台电话接通率、服务台事件记录、事件跟踪情况、服务态度、月服务报告提交。

4.2 考核指标

- 1) 服务台电话接通率： $(\text{抽访电话接通数} / \text{抽访报障电话接通总数}) \times 100\%$ ，每月抽访数不少于 10 次，要求 100% 接通；
 - 2) 服务台事件记录： $(\text{抽查事件记录完整数} / \text{抽查总事件数}) \times 100\%$ ，要求记录完整 100%；
 - 3) 事件跟踪情况： $(\text{服务跟踪事件} / \text{跟踪事件总数}) \times 100\%$ ，要求 100% 跟踪；
 - 4) 服务态度： $(\text{抽访事件的满意数} / \text{总抽访事件数量}) \times 100\%$ ，要求满意度 $\geq 95\%$ ；
 - 5) 月服务报告提交要求：月服务报告提交率为 100%。
-

附件一：服务台考核表

序号	目标项	目标值	统计方法	XX 季度		
				X 月份	X 月份	X 月份
1	服务台电话接通率	100%	(抽访电话接通数/抽访报障电话接通总数)×100%； 每月抽访数不少于 10 次；	100%	100%	100%
2	服务台事件记录	100%	(抽查事件记录完整数/抽查总事件数)×100%	100%	100%	100%
3	事件跟踪情况	100%	(服务跟踪事件/跟踪事件总数)×100%	100%	100%	100%
4	服务态度	100%	(抽访事件的满意数/总抽访事件数量)×100%	100%	100%	100%
5	月服务报告提交	100%	要求：月服务报告提交率为 100%	100%	100%	100%

被考核对象：

审批：

日期：

日期：

附件二：服务台定期评估和改进记录

评估日期		评估人员	
主要检查内容			
服务台工作总结			
持续改进措施			
效果评价			
评价人签名			