

附件：

VIP 服务经理积分办法

一、VIP 服务经理积分计算公式

$$\text{积分} = \text{保有积分} + \text{加减积分}$$

二、积分单价标准：1 元/分

三、相关指标项目说明

（一）保有积分=五星用户保有积分+五星收入保有积分

指标项目	积分	目标	积分计算办法
五星用户保有	850	按省公司目标	达到目标值得满分，上升下降 1%加减 100 积分。
五星收入保有	850		1、达到/高于全省目标值得满分，每下降 1%减 100 积分；增量奖：超出目标值的收入按 3%进行提成。 2、达到/高于全省排名前五的得满分，每上升或下降 1%加减 100 积分。

（二）加减积分=专项积分+服务质量积分+调节积分

1. 专项积分=月度考核专项 × 专项完成率+[各活动办理积分+增值业务积分+准流失回网积分+新发展积分]（注：月度考核专项的积分不重复计算）

（1）计算方法：每月根据互联网运营中心下发的回访项目设定月度考核专项目标，考核指标举例如下：

月度考核专项	权重	计分方式
副卡	30%	达到目标值得满分，每上升下降 1 户加减 1 分，2 倍封顶，最低为 0 分。
手厅	40%	
微信托收	30%	
合计	100%	

注：月度考核专项的积分不重复计算。

(2) 根据不同业务贡献及促成办理的难易程度的给予不同积分，具体标准如下：

积分项目			积分标准
类别	业务类型	细项	(分/户)
一、活动办理	合约计划	终端类	20
		存费送费/业务类	7
		免预存送费	1.5
	阶段性促销	存费送通信类礼品、送红包、送流量等	7
二、增值业务	粘性产品	3/4G 副卡	10
	流量包	流量包	套餐月租 10%
		新开：低消（含畅爽低消）产品；续约：低消产品一升档	10
		续约：低消产品一平档	6
	其它增值业务（如：天气预报、来电管家等）		套餐月租 5%
	微信托收（有成功托收记录）		10
	手厅（针对首次使用手厅）		8
	积分兑换		1
三、挽留维系	准流失用户	回网	25
	高危用户	办理高危政策	10
四、业务营销	新开户	单卡	套餐月租 15%
		存费送费/业务类	套餐月租 20%
		存费送机	套餐月租 30%

注：每季度根据存量维系项目，经人力与企发部与互联网运营中心审批后动态调整。

2. 服务质量积分=五星用户 NPS 积分+质检积分+业务考试积分

指标项目	目标	计算办法
五星用户 NPS	省公司目标	达到目标值不扣分，每下降 1 分减 10 分。
质检	根据质检标准进行扣分。	
业务考试	月考成绩≥90 分不扣分，每下降 1 分扣 5 分。	

3. 调节积分：

调节积分是结合单个人员的实际工作安排，对个别员工总积分进行调整，调节规则是按员工前三个月的平均积分为标准。

四、积分奖惩：

1. 质量扣罚

出现如下重大质量问题，按单进行项目扣罚：

质量扣罚项目	扣罚金额（积分）
因服务态度/服务差错等直接原因导致用户投诉	100 分/单
因服务态度/服务差错等直接原因导致用户升级到 10015、工信部、通管局	200 分/单
因服务态度/服务差错等直接原因导致上访、媒体曝光、行风纠风曝光等	300 分/单

2. 积分奖励

项目	奖励加分
提出合理化建议并被采纳应用	20 分
提供好的服务案例并且采纳应用	10 分
五星 NPS 连续 3 个月达到/高于省公司目标	30 分
五星 NPS 连续 5 个月达到/高于省公司目标	50 分