

中国联合网络通信有限公司中山市分公司文件

中山联通〔2019〕17号

关于印发《家庭互联网家网业务支撑中台订单录入岗薪酬管理办法》的通知

公司各部门（中心）、基层生产单元：

为推动宽带订单互联网化转型升级，降低家网业务支撑中台处理时间、提升订单转化效能、鼓励中台员工多劳多得，经公司研究，特制定《家庭互联网家网业务支撑中台订单录入岗薪酬管理办法》，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。

中国联合网络通信有限公司中山市分公司

2019年2月21日

家庭互联网家网业务支撑中台订单录入岗 薪酬管理办法

一、实施目的

- (一) 推动宽带订单互联网化转型升级;
- (二) 坚持业绩导向, 提高员工积极性;
- (三) 降低处理时间, 提升订单转化效能及用户服务感知。

二、适用范围

家网业务支撑中台订单录入岗人员。

三、积分薪酬分配模型

薪酬构成: 工资总额=岗位工资+福利补贴+积分提成

- (一) 岗位工资: 按照员工个人职级薪档对应的标准核发;
- (二) 福利补贴: 各项福利补贴与公司原相关规定保持一致;
- (三) 积分提成: 积分提成按照积分和积分单价核算, 积分提成=个人工作量积分×积分单价+管理类积分, 其中, 积分单价标准为 1 元/分。

四、积分考核体系

积分由个人工作量积分、管理类积分构成。

- (一) 个人工作量积分考核内容

1.CBSS/BSS 工单录入

以宽带报装小程序及 CBSS/BSS 系统标识为计提依据，4 分/单，剔除重复工单。

2.及时录入工单

宽带报装小程序工单到单响应不得超过 15 分钟，业务录入耗时不得超过 30 分钟。满足时限要求得 4 分/单。以宽带报装小程序及 CBSS/BSS 系统标识为计提依据。

3.配线配号

CBSS/BSS 系统开户后，工单流转 to 服开系统，中台人员完成配线配号工作得 2 分/单。因服开系统限制，需要手工记录配线配号工作量，并以手工记录作为计提依据。

4.及时配线工单

配线配号耗时不得超过 15 分钟，以工单初次流入综调系统的时间为完成标识，满足时限要求得 2 分/单。宽带报装小程序工单，从到单、业务录入、配线配号耗时若整体不超过 45 分钟，可直接得分。

5.专项批量工作

以 BSS/CBSS 系统标识为计提依据，0.5-1 分/单。

6.电话回访

根据安排的工作内容回访用户，电话接通时间超 30 秒视为有效工单，按 2 分/call 计算。

7.咨询工单成功转化

成功将用户业务咨询转化为宽带产能的，竣工后按 40 分/单计算。

（二）管理类积分考核内容

1.有理投诉

每宗扣 50-100 分，越级投诉每宗扣 100-200 分。

2.调帐管理、录错单

由于个人原因导致客户调帐和重录的，每宗扣 30-50 分。

3.工单跟进不到位

超 4 小时未处理的工单。到单、录单后无跟进等，按 50-100 分/单扣罚。值班人员承担主要责任。

4.项目奖励

鼓励订单录入岗参与梳理生产流程和总结工作经验，促进业务发展，对提出的建议被部门采纳的，视情况加 50-200 分/项。

五、其他

（一）由于服务开通系统配线配号无操作人员字段，配线配号工作采用手工计提。

（二）原始数据由公司市场部负责支撑及提供、核准和报送，由家庭互联网中心进行审核，于每月人力资源与企业发展部规定时间报人力资源与企业发展部进行应用。

（三）严禁各种弄虚作假等违规操作行为，一经发现倒扣已发放的薪酬，并根据公司有关规定严肃处理，包括但不限于行政处罚，解除劳动合同，送交司法机关处理等。任何人员发现上述行为，应依据公司举报、受理的有关规定及时向纪检部门反映。

（四）本方案自 2019 年 1 月 1 日起执行，由人力资源与企业发展部、家庭互联网中心负责解释。

抄送： 公司领导。

中国联通中山市分公司办公室

2019 年 2 月 21 日印发

拟稿人：冯雪香