

中国联合网络通信有限公司中山市分公司文件

中山联通〔2018〕31号

关于印发《中山联通 VIP 服务经理积分薪酬实施方案》的通知

公司各部门（中心）、基层生产单元：

为推动 VIP 维系服务互联网化转型升级，激发 VIP 维系服务团队活力，经公司研究，特制定《中山联通 VIP 服务经理积分薪酬实施方案》，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

2018 年 4 月 2 日



中山联通 VIP 服务经理积分薪酬实施方案

一、实施目的

- （一）推动 VIP 维系服务互联网化转型升级。
- （二）坚持业绩导向，提高员工积极性。
- （三）增强维系效果，促进用户捆绑并提升价值。

二、适用范围

VIP 服务经理。

三、积分考核体系

（一）积分体系

积分包括两部分：保有积分、加减积分。

- 1. 保有积分：五星用户保有积分、五星收入保有积分。
- 2. 加减积分：专项积分、服务质量积分、调节积分。

（1）专项积分：活动办理积分、增值业务积分、准流失回流积分、新发展积分。

（2）服务质量积分：五星用户 NPS 积分、质检积分、业务考试积分。

（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（详见附件：VIP 服务经理积分办法）。

（二）服务经理积分结构

积分=保有积分+加减积分

四、积分薪酬分配模型

薪酬结构为：工资总额=岗位工资+积分薪酬+岗位津贴+福利补贴

（一）岗位工资：岗位工资按照地市统一职级薪档岗位工资执行。

（二）积分薪酬：积分薪酬根据个人积分和积分单价核算，积分薪酬=积分×积分单价。其中积分单价标准为1元/分。

（三）岗位津贴：按季度工作质量考核平均成绩进行定级，每季度调整一次。

| 定级级别 | 名额占比 | 岗位津贴（元） |
|------|------|---------|
| 高级 | 30% | 350 |
| 中级 | 40% | 250 |
| 初级 | 30% | 150 |

（四）福利补贴：其他福利、补贴按照地市分公司统一标准执。

五、核算说明

（一）新员工前三个月设最低工资标准保底薪酬。

（二）考虑到国庆、春节期间假期较长，对服务经理工作产生一定影响，当月积分单价将根据有效上班天数按照1.3的系数调节。

（三）转岗、实习、新员工、带薪休假等情况，按照员工岗级对应公司体系的薪酬标准，并结合公司考勤细则规定进行发放。

（四）本方案涉及的积分单价标准是 1 元/分，每季度根据实际运行情况进行评估，经人力资源与企业发展部审批，对积分单价进行 $\pm 20\%$ 以内的动态调整。

六、相关部门职责

（一）客户服务部

1. 每月 15 日前计算各 VIP 服务经理的积分薪酬结果，并发至 VIP 服务经理进行核对。

2. 数据核对无误后，按既定格式报送人力资源与企业发展部发放。

（二）人力资源与企业发展部

对 VIP 服务经理的各薪酬项目进行审核发放。

七、其他

本方案自 2018 年 4 月 1 日开始试行，由人力资源与企业发展部、客户服务部负责解释。

附件：vip 服务经理积分办法

抄送： 公司领导。

中国联通中山市分公司综合部

2018 年 4 月 4 日印发

拟稿人： 人力资源与企业发展部 苏显程