

# 淮南市飞腾天然气有限公司客服中心网格长考核办法

## 一、编制目的

为提高公司客户网格的管理水平，建立科学、现代的管理制度，充分调动网格长的积极性和创造性，使网格长紧紧围绕公司“运行安全100%，服务满意100%”的发展目标，高效地完成工作任务，根据公司目前的实际情况制定本办法。

## 二、考核范围

公司所有客户网格长。

## 三、考核原则

（一）公开原则：考核过程公开化、制度化。

（二）客观原则：用事实说话，切忌带入个人主观臆断或个人感情色彩。

（三）反馈原则：在考核结束后，考核结果必须反馈给被考核人，同时听取被考核人对考核结果的意见，对考核结果存在的问题做出合理解释或及时修正。

（四）时限原则：绩效考核反映考核期内被考核人的综合状况，不涉及本考核期之前的行为，不能以考核期内被考核人部分表现代替整体业绩。

（五）常规性原则：上级对下级做出公正的评价是作为管理人员的重要职责，必须要把绩效管理纳入常规性的管理工作中。

## 四、考核周期

月度考核一月（自然月）开展一次，考核汇总时间是5日—10日

## 五、组织机构及职责



(一) 成立客服中心绩效考核管理小组。

组长：杨永刚

副组长：刘杰

成员：曹银银、王丁、王文淮

绩效考核管理小组成员主要职责

- 1.负责提出年度绩效考核总体要求。
- 2.负责组织公司客服中心实施绩效考核，并监督考评过程，处理考评中出现的突发事件。
- 3.负责审查每月绩效考核的实施情况，确定考评结果。
- 4.对绩效管理体系运行中的重大或突发问题进行讨论、确认、处理绩效考核过程中员工的申诉，确保绩效考核公正性。
- 5.对绩效奖金的发放标准、人员晋升、轮岗、待岗、辞退等重大人事决策事项进行研究、审批。
- 6.协助客户服务部、人力资源部处理绩效考核过程中员工的申诉工作。
- 7.负责向客户服务部、人力资源部提供分公司客服中心绩效考核数据。

## 六、实施细则

### 1、绩效考核指标评分表



## 公司客户开发服务中心网格长考核评分表

被考核人		职位		部门			
KPI 指标	权重	指标内容	完成情况	绩效目标值	本人评分 (权重 20%)	经理评分 (权重 50%)	分管领导评分 (权重 30%)
分管量化工作完成率	30%	增值： 万元、 安检： 户、 抄表： 户		各项指标完成率平均率*权重分			
客户意见反馈及时率	10%	根据客户来电登记表本月统计数		考核期内对客户意见在标准时间内反馈达标率*权重分			
报表及时率	10%	日报、周报、月报、半年报、年度报表		考核期内日报、周报、月报按要求时间提交及时率*权重分			
客户流程改进达标率	10%	报装、送气、维修执行流程到位情况		考核期内客服流程达标得分*权重分			
电话预约率	10%	入户安检采用电话预约		考核期内客服标准执行数*权重分			
客户满意度	10%	100 分		考核期内客户对客服满意得分*权重分			
部门协作满意度	5%	100 分		考核期内部门间协作满意得分*权重分			
安全零事故	一票否决	无事故		考核期内出现一次事故本次绩效为零分			
社区、物业群信息发布安全、告知率	15%	利用社区群、物业群发布安全宣传、报装流程、价格公示、停气及安检信息等事项		未按公司要求发布相关信息的少一次扣 5 分			
评分人权重得分							



本次考核得分			
	部门经理签字	分管领导签字	复核人签字（综合部）

## 2.考核流程

(1) 客服中心月度工作计划确定后，由网格长按照部门下达的月度工作目标进行分解，网格长认真制定本人月度工作计划，填写《月度绩效考核表》提交客户开发服务中心存档。

(2) 月末网格长认真填写月度工作完成情况并做本人评分。

(3) 公司客服经理认真核实网格长月度工作指标完成数据并做评分。

(4) 分管领导根据各网格完成情况做分管领导评分。

(5) 最后由综合管理部做指标完成情况和评分复核确认。

## 七、考核结果应用

月度考核分为五级：优秀（A+级）、良好（A级）、合格（B级）、需改进（C级）和不合格（C-级）。

(一) 网格长月度考核成绩由其月度综合考核成绩直接确定。

客服经理考核等级评定表

综合考核得分	≥95	≥90	≥85	≥80	<80
综合考核等级	优秀（A+）	良好（A）	合格（B）	需改进（C）	不合格（C-）
等级系数	1.2	1.1	1	0.3	0

(二) 不同评价等级对应不同的绩效考核系数，用于确定月度绩效工资发放。

(三) 月度考核期内累计不到岗超过 10 天（包括各类假期）的员工不参与本月度考核。



(四) 同年度内月度考核结果连续三次是“需改进”档或连续两次是“不合格”档，公司给其降级使用。

## 八、月度绩效工资发放

(一) 网格长月度绩效工资=网格长工资总额×20%×考核系数

客服主管、副经理、经理考核系数

考核得分	≥95	≥90	≥85	≥80	< 80
考核等级	优秀 (A+)	良好 (A)	合格 (B)	需改进 (C)	不合格 (C-)
等级系数	1.2	1.1	1.0	0.3	0

(二) 月度考核期内因请假、病假与其它原因缺岗不超过 10 天的员工，按考核周期内实际工作时间进行绩效考核，绩效工资发放基数按折算后的有效工作时间发放（实际工作天数/26 天×绩效工资基数）。

## 九、附则

(一) 本规定自颁布之日起实施。

(二) 本规定由客户服务部负责解释。

客户开发服务管理中心

二〇二〇年七月二十三日

