**售后服务方案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **衡量纬度** | | **衡量项目** | **描述与标准** | **打分说明 （除增值服务，每项起评分100分）** | **权重** |
| 服务态度 | 保持各服务渠道的畅通、积极热情、负责的沟通界面 | 日常咨询答疑 | 1、保持邮件、电话联系方式的畅通，根据问题情况，须在1个工作日内对甲方员工、甲方 HR的咨询提供回复并跟进，特殊情况按与甲方接口人商议的时间内解决； 2、休假时，需安排工作代理人做好工作交接，邮件需设置自动回复，且需提前向甲方HR 接口人备案； 3、对甲方HR工作产生影响或需客户HR配合处理的事项，须主动沟通、事先作好协商。 | 发现未达成的每个case扣2分 | 10% |
| 服务质量 | 1、准确性：数据及信息准确，指引及操作清晰合法； 2、时效性：按协商好的办理时限完成办事流程；对客户咨询问题及时答复； | 入离职服务 | 1、协助甲方员工办理入职所需材料，新参保甲方员工材料催办； 2、离职甲方员工通知退保所需材料及跟进完成减员。 | 发现未达成的每个case扣2分 | 10% |
| 社保公积金日常服务 | 1、每月按时操作增减员，确保无漏缴、错缴等问题，准确率100%。如因特殊原因当月未 正常缴纳或停保的甲方员工需及时跟进，二次跟进无果需及时反馈给客户接口人协助处理； 2、每月25前按时提供社保住房明细表，福利信息表上的福利缴纳金额与实际缴纳金额一致 性及明细中涉及到的人员信息、基数及费用数据的准确率不低于99%。 3、跟进社保公积金缴纳到帐情况，因THPAVI操作失误导致的到账异常需在3个工作日内反 馈客户HR并提出解决方案，以确保不影响甲方员工使用； 4、年度调基工作准确率100%，按政府要求的时间及时调整甲方员工社保和住房公积金基数。 5、外地委托甲方员工，跟催甲方员工提供材料，次月反馈缴纳结果。如遇特殊原因外地在次月未反馈实参情况，与客户人事反馈并继续跟进实参反馈情况。如甲方员工未交材料会及时跟进并通知人事，二次跟进无果需及时反馈给甲方接口人协助处理。 | 发现未达成的每个case扣5分 | 20% |
| 服务 质量 | 1、准确性：数据及信息准确，指引及操作清晰合法； 2、时效性：按协商好的办理时限完成办事流程；对客户 咨询问题及时答复； | 档案及 党组织 关系调 转服务 | 1、跟进增入甲方员工的档案及党组织关系的存放工作，甲方员工需要调档，在3个工作日内开具调函，通知甲方员工办理手续及流程； 2、党组织关系通知甲方员工办理手续，提醒甲方员工及时缴纳党费； 3、人事档案等关系手续办理，协助提供甲方员工办理需要借阅档案盖章等材料 手续咨询。 | 发现未达成的每个case扣2分 | 15% |
| 社会类 服务 | 甲方或甲方员工根据服务明细约定向THPAVI提出服务要求（包含但不限于生育，工伤，失业，退休、住房公积金提取等申报）时，THPAVI应及时协助，并依据社保、住房等相关规定成功办理； | 发现未达成的每个case扣2分 | 15% |
| 户证类 服务 | 1、熟悉各类户证办理的相关政策，给予甲方员工专业的指引； 2、办理信息准确，避免办理时甲方员工资料证件遗失； 3、确保办理的时效性； 4、遇到特殊情况及时反馈并跟进，积极寻求解决办法； 5、定期进行办理政策的宣导。 | 发现未达成的每个case扣5分 | 10% |
| 政策分 享及培 训 | 1、收到新政策变动后THPAVI于3个工作日内邮件通知甲方HR（包括但不限于关 账时间、基数、比例调整等） 2、社保公积金等政策宣讲，重点地区根据需求组织场地、通知甲方员工，专员 配合上门培训。 | 发现未达成的每个case扣2分 | 5% |
| 解决问题能力 | 灵活应变性： 遇到特殊Case， 能快速高效地 与HR共同制定 解决方案，并 协助落地执行。 | 投诉、 特例处 理 | 1、投诉： 1）24小时内邮件回复并跟进； 2）一般情况1个工作日内解决，特殊情况按与甲方接口人商议的时间内解决； 3）同时要分析产生的原因并提出优化意见； 2、遇到特殊case，及时反馈，并在3个工作日内给予建议解决方案，协助落地 执行。 | 发现未达成的每个case扣5分 | 15% |
| 合计 | | | | | 100% |