



# 星级评价系统方案

## 一、 系统简介

星级评价系统包括岗位牌(包括控制盒)、手持管理机和系统软件三个部分。岗位牌用于显示岗位等级标志和员工信息,统计客户满意率和柜员每日业务量。手持管理机是专为管理人员配备的用于服务检查、岗位牌管理的专用仪器,该仪器可实现翻阅、查询资料的功能,通过 232 通讯方式可将手持管理机内资料轻松汇集到计算机中,完成统计、图形化分析、自动评比等工作。

通过客户评价器可适时了解各员工的服务水平、业务能力、工作效率等考核资料,为员工绩效考核提供依据;可通过管理人员的手机短信,及时了解各员工的客户投诉,处理突发事件;数据网络传输,可实时查询所有网点的客户反馈信息,为管理层提供各种客户评价的统计报表。

