

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd	文件编号	QI-09-12
		D/5
三级文件	生效日期	见批准日期
	文件页码	第 1 页 共 16 页
技术工程部管理规范		

技术工程部管理规范

QI-09-12

批准/日期	审核/日期	拟制/日期

文件内容摘要

（此处用条款的形式描述文件内容摘要，让读者通过“内容摘要”就能了解文件整体内容）

- 1. 技术工程部组织架构；
- 2. 技术工程部人员组成及人员数量确定标准；
- 3. 技术工程部人员薪资标准；
- 4. 技术工程部职责定义及操作规范；
- 5. 技术工程部销售相关的提成标准。

文件发放范围

总经理		国内市场		运营中心		工程部			
财务中心	1	体系办	1	物控部		品质中心			
市场支持中心	1	测试部		生产部		人资中心			
研发中心		合约部	1	计划部		各分支机构	1		

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 2 页 共 16 页

文件修订履历			
版本	修订日期	修订内容摘要	修订人
B/1	全部	修订定编原则、职业规划、员工培训、奖金提成等。	姜汉文
B/2	全部	修改员工考核等信息	姜汉文
B/3	全部	修改员工考核等信息	姜汉文
B/4	2016. 12. 02	文件封面插入文件内容摘要	裘卉
B/5	2017. 03. 09	统一版式，修改开通调试申请方式等，相关表单受控	裘卉
C/0	2017. 08. 14	调整配件销售提成，增加属于维修派工的派工奖励	裘卉
C/1	2018. 01. 03	将原试用于深圳技术工程部的派工奖励应用至全国，受控技术工程部经理聘任协议	裘卉
C/2	2018. 02. 27	引用《维保合同管理规范》维保提成	裘卉
C/3	2018. 12. 26	修改 5. 2. 2. 2, 增加辅材经费报销; 修改 5. 5. 3. 1, 5. 5. 3. 2, 明确奖金计提方式; 附表 3《技术工程部提成奖金申请单》升级 B5 版。	王新平
C/4	2019. 9. 23	1、修改 5. 5. 3. 2, 修正派工奖励发放规则; 2、修改 5. 5. 2, 增加实习生入职三个月可获得提成; 3、附表《技术服务工单》升级为 A/1。	王新平
C/5	2019. 11. 26	明确配件销售与人工费的奖金提成规则	王新平
D/0	2020. 06. 28	1、修改 5. 5. 3, 增加《用户档案》与《项目档案》维护更新的要求; 2、取消附件《车安科技产品布线规范》与表单《技术工程部开通调试奖金申请单》。	王新平
D/1	2020. 10. 26	1、增加转包含安装费用归属原则; 2、增加巡检要求与奖惩措施。	王新平
D/2	2020.02.05	1、增加技术工程部经理与技术工程师月底绩效考核; 2、增加技术工程部经理与技术工程师《年度业绩评分表》确定薪资标准 3、增加技术工程部经理与技术工程师年底任务考核目标 4、技术工程部经理聘任协议增加协议变更条款。	石龙生
D/3	2020.12.29	1、合同 CRM 系统中由客服新建的服务用户档案和服务项目档案, 以后各分支机构技术工程部建立项目档案直接调用现有客户信息 2、修订《系统调试开通自查表》表单, 增加自查内容	石龙生

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 4 页 共 16 页

1.0 目的

为保证售前、售中、售后工作顺利有序，责任到人；提高各分支机构技术工程部全体人员的销售签单、维保签单、回款等任务的积极性；同时提升售后服务质量和客户满意度，提高车安产品的市场占有率，特制定本管理规范。

2.0 适用范围

各分支机构技术工程部

3.0 术语/定义

设备套数：各自区域正常运行的设备数量套数（停车场系统 1 进 1 出为一套，门禁系统 30 台为一套，通道闸系统 5 通道为一套，15 台道闸为一套，超声波车位引导系统（分体式、一体式、无线地贴式）200 个探测器为一套，视频车位引导系统 150 个摄像机为一套，电梯控制系统 15 块电梯控制板为一套，消费系统 10 台消费机为一套，巡更系统 30 根巡更棒为一套，计数器 15 台为一套，反向寻车机 60 台为一套，自助机 2 台为一套，查询机 15 台为一套，其它设备不在统计之列），包含转包至本区域的项目。

4.0 职能与权限

技术服务：各分支机构技术工程部，负责所属区域范围的售前、售中与售后技术服务。

销售签单：各分支机构技术工程部全体成员，均可开发客户并销售公司所有产品、老项目的改造更换与配件销售。新项目的报备与公司业务部门报备制度一致。

维保签单：负责与客户签订维保合同（必须与直接用户签订维保合同，跟非直接用户签订维保合同需经市场支持中心总监审核通过后方可执行），过保项目需按单次服务收费。

5.0 内容

5.1 人员编制

5.1.1 人员的定编原则

每年 12 月底由各分支机构提交《区域维护设备档案统计表》，按照本表统计的设备套数确定各区域技术经理和技术工程师名额的上限。

设备套数 A 套	技术工程师 名额	技术工程师 负责设备数量	经理名额	经理负责 设备数量
$A \leq 100$	0	A	1	0
$100 < A \leq 200$	1	A/2	1	A/2

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 5 页 共 16 页

200<A≤300	2	A/3	1	A/3
300<A≤400	3	A/4	1	A/4
400<A≤500	4	A/5	1	A/5
500<A≤600	5	A /6	1	A /6
600<A≤700	6	A /6	1	0
700<A≤800	7	A /7	1	0

备数量在 5.1.2 当分支机构对应区域设备数量在 600 套以上，技术工程部经理可不再负责具体设备调试和维护工作，主要工作重心转为技术工程部管理工作、协助技术工程师解决现场疑难问题、新员工培训、大项目技术支持等。

5. 1. 2 分支机构根据确定的人员编制指导，用联络单的方式提交市场支持中心总监审批本年度实际需求人员编制，审核通过后按缺编数量提交《人员需求申请单》递人资中心、总经理审批。

5. 2 服务区域划分

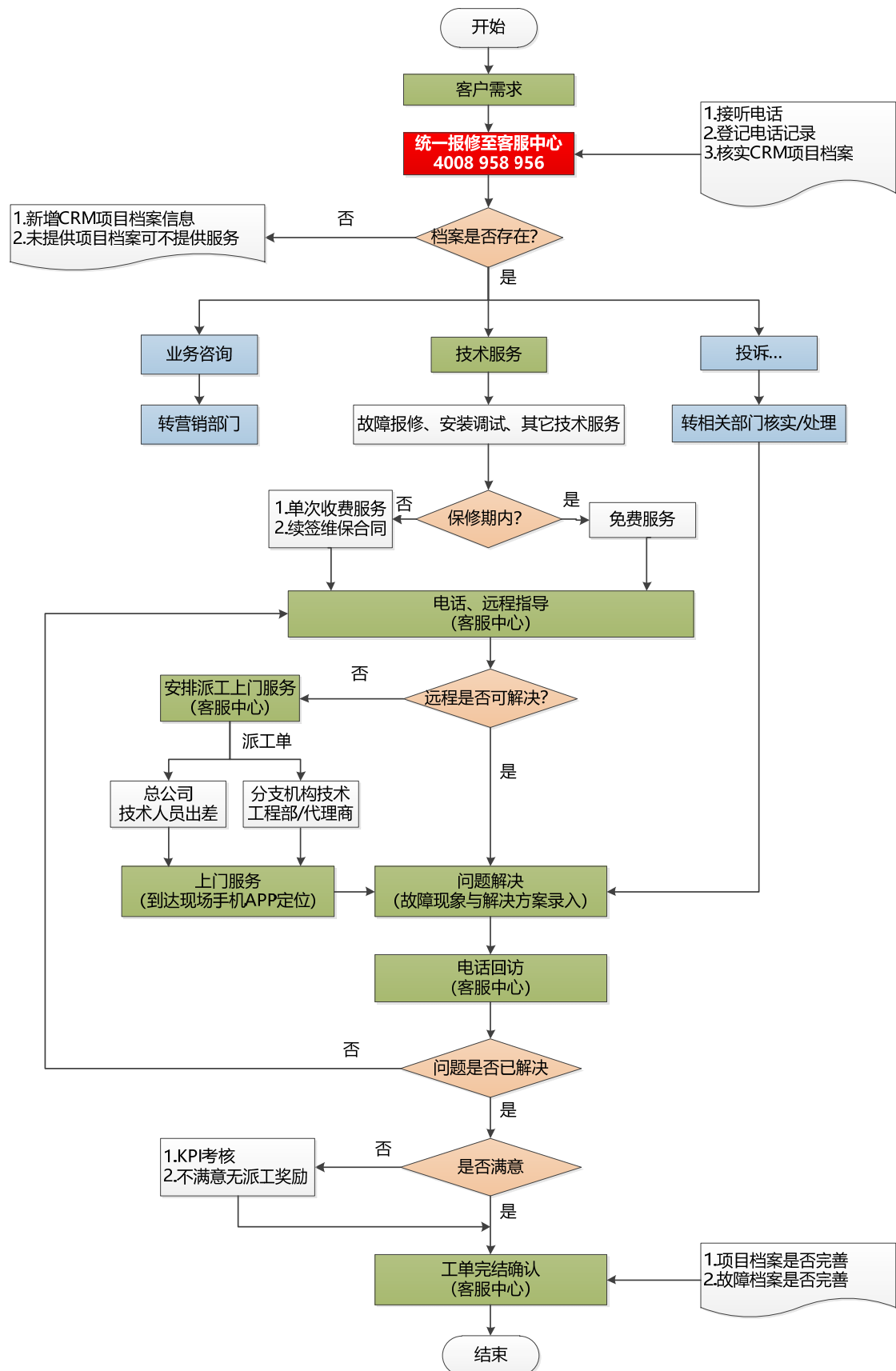
- 5. 2. 1 各分支机构技术工程部负责本区域所有项目的技术服务工作，包含从其它区域转包进来的所有项目。（具体区域划分详见业务系统制度《区域管理/项目报备/有效客户报备管理制度》）
- 5. 2. 2 国内市场部、深圳分公司、大客户中心、海外事业部的售后工作由总公司市场支持中心负责，如需上门服务参照《市场支持中心项目转包管理规定》进行费用结算，市场支持中心可酌情就近安排分支机构、代理商提供支持。
- 5. 2. 3 有代理商的区域，市场支持中心指导、支持代理商完成施工、布线、调试、开通、验收及售后服务工作。
- 5. 2. 4 无代理商的区域，由市场支持中心协调，将项目转包或单次派工给周边代理商或直属机构，完成施工、布线、调试、开通及售后服务工作。

5. 3 技术服务流程

5.3.1 技术服务流程图

客户报修 → 统一致电客服中心（4008958956）→工单派工→电话、远程指导解决（客服中心技术工程师）→无法电话、远程指导解决→上门服务（出差或派工分支机构技术工程部/代理商）→问题解决→回访监督→工单完结。

三级文件	 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd	文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 6 页 共 16 页



 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 7 页 共 16 页

5.3.2 客户报修：所有客户的技术报修服务，由客户直接拨打总公司客服中心电话统一报修，服务热线：4008 958 956。

5.3.3 电话接听：总公司客服中心接到报修电话后，先在电话系统中登记来电记录，核实客户需求。来电属于业务咨询的，转营销部门负责跟进；来电属于投诉或改善建议的，转相关部门核实确认和跟进；属于技术服务的，处理方式如下：

- A、核实 CRM 系统中项目档案存在，且在保修期内的，提供免费服务，派工并将电话转到客服中心技术工程师先进行电话或远程对接处理，无法电话或远程解决的，再安排出差或派工给就近分支机构技术工程部/代理商上门服务。
- B、核实 CRM 系统中项目档案存在，但已经过保的项目，按单次服务收费，电话转到客服中心技术工程师或就近分支机构技术工程部对接处理。单次收费服务根据故障现象按 5.4 服务收费标准收取。若分支机构负责人考虑市场开拓，有权免收客户保外服务费，但相应保外服务费计分支机构。
- C、核实 CRM 系统中没有项目档案，但来电客户能配合重新提供项目档案予以登记的，在 CRM 中新增项目档案，增加好项目档案后参照上面 A 或 B 提供技术服务。
- D、核实 CRM 系统中没有项目档案，且来电客户拒绝提供项目档案信息的，视为非公司客户，可拒绝服务。

5.3.4 工单派工：技术服务统一由客服中心派工处理（电话、远程服务或上门服务），派工单写明客户反馈的故障现象、报修人、报修电话、要求完成时间，派工人员签名确认。

- A、电话、远程指导：接到技术服务电话后，优先派工给客服中心技术工程师进行电话、远程指导处理。
- B、上门服务：无法通过电话、远程解决的，客服中心技术工程师需在工单上写明原因，同时跟客户预约上门完成时间，按要求完成时间安排出差或派工给就近分支机构技术工程部/代理商上门服务。

5.3.5 问题解决：工单问题解决后，电话、远程处理或上门现场处理的技术工程师，均需在派工单上填写解决方案、完成时间、并签名确认。

5.3.6 回访监督：服务完成后，由客服中心对服务结果进行回访监督，客户满意度结果记入技术工程师的 KPI 考核，客户不满意对应工单无派工奖励。

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 8 页 共 16 页

5.3.7 工单完结：回访完成后，客服中心审核工单，审核工单的项目档案和故障档案是否完善，并对工单进行关闭完结，客服经理审核，市场支持中心总监复审。

5.4 技术服务收费标准

5.4.1 在保修期内的项目，技术服务不再对客户另行收费（人为因素除外，人为因素按保外服务按次收取费用），具体保修期限以在 CRM 中项目档案登记的保修期限为准。保修期限内的上门服务，技术人员享有单次派工奖励（50 元/次（满意），30 元/次（一般），回访结果为差时则无奖励）。派工需为 400 客服热线指派的派工。

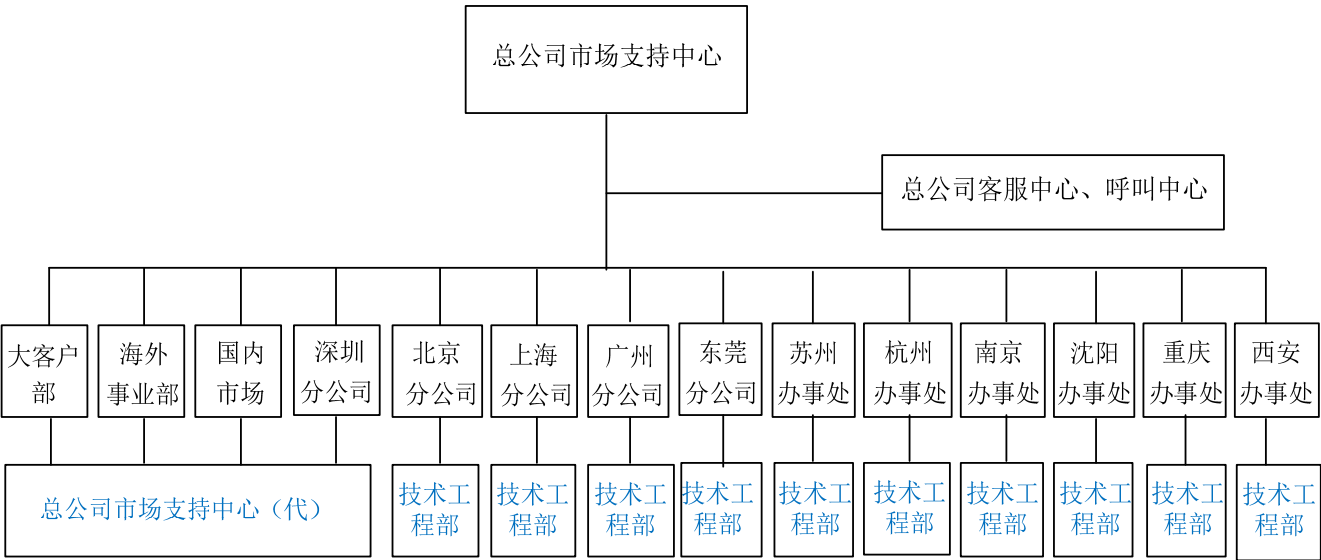
5.4.2 保外项目服务（未签订维保合同的已过保项目或人为损坏的在保修期内项目，需要提供远程技术服务或上门技术服务时，均需适当收取技术服务费用。收费标准如下：

- （1）保外仅远程服务（远程安装系统或软件调试、参数配置），全国统一收费标准为单次最低收费 200 元/次，最高收费 4000 元/次，具体价格以技术人员根据客户需求的复杂程度酌情报价。如超出最高收费标准的需通过联络单向市场支持中心总监特批同意后方可执行。
- （2）保外上门维修服务费（软件或硬件维修），城市内全国统一最低收费标准 500 元/次（人工费），维修配件费需另外收取。跨城市还需另行收取交通费和住宿费（以实际产生费用为准）。保外项目如需提供免费上门服务，须请示分支机构负责人同意，同时分支机构负责人须在《技术服务工单》填写免费理由并签字后，方可免收客户保外服务费，相应保外服务费计分支机构费用。经分支机构负责人签字同意后的保外免费上门维修服务，相关技术人员仍享有单次派工奖励。

三级文件	 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd	文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 9 页 共 16 页

5.5 技术工程部各岗位职责

5.5.1 组织架构图



5.5.2 技术工程部经理职责

- 5.5.2.1 负责协调、安排、管理技术工程师的日常售前、售中、售后与销售和维保签单工作；
- 5.5.2.2 按考核规范及标准对下属进行考核及技术培训；
- 5.5.2.3 处理、解决技术工程师的疑难问题，与总公司市场支持中心沟通解决技术难点；
- 5.5.2.4 接收客户的一级投诉并及时处理；
- 5.5.2.5 及时更新 CRM 中的《项目档案》，保证档案的完整性及真实性，如项目对应的用户档案 CRM 中没有则必须及时新增客户档案；
- 5.5.2.6 按月统计故障类型，协助总公司研发部、品质中心提高设备的稳定性。
- 5.5.2.7 保证售前技术支持，按《技术服务工单》进行检修、售后协议的签订、收款等各种工作有序、高效运行。
- 5.5.2.8 业务合同的技术评审、报价清单评审。

5.5.3 技术工程师职责

技术工程师针对售前、售中、售后职责与销售和维保签单如下：

5.5.3.1 售前

- a) 协助业务人员拜访客户，进行技术讲解。
- b) 项目现场考察、定位及方案制作。

5.5.3.2 售中

- a) 负责按公司施工规范（停车场系统施工规范见附表）对现场设备定位、布线图纸

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 10 页 共 16 页

设计、评审，以及根据项目要求进行设备安装、指导安装和调试开通。对于工程量较大的项目，可委托施工单位进行施工，在委托施工单位施工前，需要进行外包合同评审，如不包含材料仅为人工费用可用《临时用工申请表》进行费用申请。对于项目简单的情况（少于 0.5 套设备，如：更换或安装一台道闸），由技术工程部工程师自行处理，施工完成后，若有可能，进行隐蔽工程验收，费用计入主合同；若为转包接收项目，转包内容中含安装，技术工程部也可委托施工单位进行安装，采用《临时用工申请表》进行费用申请，费用计入接收方分支机构技术工程部；单个项目调试时可申请合同总金额 0.1% 作为辅材经费（直接报销），由分支机构负责人审批，需计入合同成本。

- b) 如项目施工由工程商/集成商自行完成，且项目在外地，在工程商/集成商要求技术工程师前往开通调试之前，需由工程商/集成商先填写《系统调试开通自查表》，经技术工程师及技术工程部经理确认具备开通调试条件后，方可派人前往进行系统开通调试工作，杜绝外地项目技术工程师到现场后才发现还不具备开通调试。
- c) 设备调试完成后，需要对相关人员进行培训，培训完成后，形成《系统培训确认单》。
- d) 负责项目的验收，检查项目是否按施工规范施工，在《停车场系统施工安装确认单》签字确认（检验人员必须如实检验，若弄虚作假，停发所有绩效奖金三个月，并按公司《奖惩管理制度》计大过一次），并与甲方签订《系统验收单》，验收完成后将《系统验收单》连同该工程的客户档案资料、施工布线图及接线图、客户培训记录表、施工安装确认单等录入 CRM 系统，同时给总公司客服中心存档，如甲方有特定验收单格式需配合甲方签订相关单据。
- e) 协助业务人员收款。
- f) 设备维保到期前一个月，提前将《系统正常运行确认单》交客户签收后回传市场支持中心，以便业务收取维保款，提醒客户并进行后续维保续签。

5.5.3.3 售后

- a) 按照《技术服务工单》检修；
- b) 接收《技术服务工单》，接收到客户报修电话或 400 派工需 2 小时内响应同时并

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd	文件编号 文件版本	QI-09-12
		D/5
	生效日期	见批准日期
	文件页码	第 11 页 共 16 页

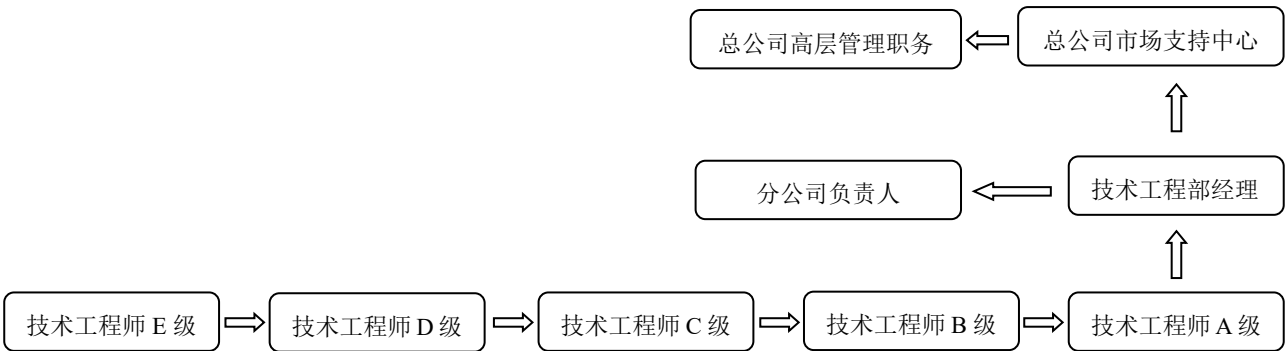
按售后承诺时间及时到现场排除故障；

- c) 负责签订售后服务协议。对于到期的客户，各技术工程部应在即将到期前与客户联系，并对于该项目进行维修保养协议的签订，维保合同签订后录入 CRM 系统。
- d) 对于逾期不签订的客户，可以实行按次收取人工费用（部件维修费用另计）来进行维保，若客户不接受按次收费维护，原则上有权要求对于该项目进行终止维保，同时与相应分支机构负责人进行协商后是否停止该项目的免费维修保养（以服务客户为第一原则）。
- e) 按客户的需求及售后协议规定内容，进行配件的销售及收款。
- f) 对于合同内特殊需要施工的可用《临时用工申请表》进行费用申请。
- g) 对于所管辖区项目进行每三个月一次的巡检（已转包项目由接收方负责，外省项目经公司同意未转包项目则可单次派工当地服务机构进行巡检回访）。

5.5.3.4 销售与维保签单

除技术服务之外，技术工程部可对新项目销售公司所有产品，老项目的改造更换与配件销售。新项目的报备与公司业务部门报备制度一致。同时负责与客户签订维保合同，过保项目如未签订年度维保合同，需按单次服务收费，保外单次服务收费标准见 5.4。

5.5.3.5 技术工程师职业规划



6.0 技术工程部薪资、奖金及考核

分支机构技术工程部经理、与技术工程师的薪资结构为：固定薪资、浮动提成、月度绩效奖金、年度绩效奖金。

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 12 页 共 16 页

6.1 固定薪资

6.1.1 技术经理：每年 1 月 1 日各分支机构入职满半年以上技术工程部经理依据《技术工程部工作业绩评分表》评定薪资等级确定该年薪资，分别由上年度维保合同金额、上年度销售合同金额、上年度派工次数、开通调试验收金额、人才培养、警告记过、客户投诉、其他处罚等几个部分组成；每年 1 月 30 日前由市场支持中心总监负责与各分支技术经理签订《技术工程部经理聘用协议》，明确固定薪资，并报批总经理。新入职技术经理自入职当日起签订。

6.1.2 技术工程师：根据年度《技术工程部工作业绩评分表》确定新一年的职位等级和固定薪资。新入职的职位等级为 E 级。不符合等级薪资水平的，由分支机构负责人提出申请，经市场支持中心总监、总经理审批通过生效。

技术工程师职位等级与固定薪资一览表

职位等级	A	B	C	D	E
固定薪资(元/月)	7000	6000	5500	5000	4500

技术工程师年度工作业绩得分、工龄、职位等级一览表

年度业绩得分	入职 1 年以内	入职 1-2 年	入职 2-3 年	入职 3 年+
特批级				
$A \geq 95$	A 级	A 级	A 级	A 级
$95 > A \geq 85$	A 级	A 级	B 级	B 级
$85 > A \geq 75$	A 级	B 级	C 级	C 级
$75 > A \geq 60$	B 级	C 级	C 级	D 级
$60 > A$	C 级	D 级	D 级	E 级

6.2 浮动提成

技术经理和技术工程均享有浮动提成（开通调试提成、配件销售提成、派工奖励、保外远程服务提成、售后维保提成、客户表彰奖）。开通调试提成通过《基本提成单》申请，配件销售提成、派工奖励、保外远程服务奖励通过《技术工程部提成奖金申请单》申请。经各部门审核确认后汇总成《技术工程部月度考核表》作为工资发放凭证。所有服务如有被投诉（不限于服务态度、上门时间、维修情况等），取消该项目所有奖励和提成。

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 13 页 共 16 页

试用期内的技术人员原则上不享受派工奖励。如因技术人员为原公司员工属二次入职或行业内娴熟技术人员等特殊情况需给予派工奖励的，由分支机构负责人填写联络函，提交市场支持中心总监、总经理特批同意后可享有派工奖励。

6.2.1 开通调试提成

6.2.1.1 提成标准：提成总额为项目合同总金额的 0.8%。当项目由技术工程部经理负责协调和安排技术工程师完成的项目开通调试，项目提成技术工程师为 0.6%、技术经理为 0.2%；若由技术经理独立完成的开通调试，则技术经理享受 0.6% 的提成；若分支机构暂无技术经理职位，由技术工程师独立完成的开通调试，则技术工程师享受 0.6% 的提成。

6.2.1.2 项目合同金额大于 30 万以上且获得客户正式验收的（以系统验收单客户盖章为准），不论是否回款，可先申请发放 50% 的提成，即技术工程师 0.3%，技术经理 0.1%，待回款后再申请剩余提成。

6.2.1.3 提成原则上与销售人员的提成同步申请，详见《基本提成单》，需先在 CRM 系统内录入《用户档案》，由市场支持中心总监审核。若已回款但销售人员未及时申请提成的，技术工程部也可通过《基本提成单》单独申请。

6.2.1.4 老项目的改造更换与配件更换均由技术工程部跟进及销售，按收款额 5% 计奖励不再计调试奖金（以项目为主（ERP 为准），不因项目更换物业公司等管理单位而改变）。

6.2.1.5 如签单销售人员认为在此项目进行过程中，技术配合不理想，分支机构负责人或市场支持中心总监有权削减技术工程师 50% 的提成，技术经理 100% 的提成，情节严重可取消全部提成。

6.2.1.6 开通调试奖申请条件：员工在职，项目验收合格并拿到有效验收单，且回款情况除尾款质保金外的其它合同款均已收回，同时项目档案完善并已录入 CRM 系统，由市场支持中心人员审核档案通过后。技术人员月底填写 6.2 的提成申请表单，审核通过后调试提成奖与当月工资一起发放。

6.2.2 配件销售提成

6.2.2.1 技术工程部可进行配件销售及其它形式的销售工作（新项目全套设备的销售、老项目的改造更换与配件销售等），可计提销售奖励。业务员签订的项目验收后，该项目（包含改造及成套设备）均由技术工程部跟进及销售，合约部及市场支持中心有权对此类销

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 14 页 共 16 页

售进行控制。如项目分多期开发，除已验收部分其他部分仍由业务员销售，技术工程部不得干涉；其中对已签单项目再次销售按收款额 5% 计奖励不再计调试奖金（以项目为主（ERP 为准），不因项目更换物业公司等管理单位而改变）。如新客户新项目或老客户新项目等不在上述范围内的提成需按销售制度执行，同时调试奖金仍可按 6.2.1 计算，不再限制是否成套设备。

6.2.2.2 配件销售提成申请条件：员工在职，项目验收合格并拿到有效验收单，且回款情况除尾款质保金外的其它合同款均已收回，同时项目档案完善并已录入 CRM 系统，由市场支持中心人员审核档案通过后。技术人员月底填写 6.2 的提成申请表单，审核通过后配件销售提成奖与当月工资一起发放。

6.2.3 派工奖励

6.2.3.1 开通调试、售后维修、巡检等所有外出均须填写《技术服务工单》。属于售后维修派工、巡检派工的，经工单审核和呼叫中心满意度回访后，可享单次派工奖励，奖励标准为：50 元/次（满意）、30 元/次（一般）、0 元/次（差）。属于调试派工的，其奖励按 6.2.1 开通调试提成计算。

6.2.3.2 一次报修为一个项目多人派工时，仅一人获得派工奖励；一次故障报修需维修多次时，直到故障解决且仅获一次派工奖励（每次故障以客户中心回访结果确认已解决，方可获得奖励）

6.2.3.3 派工奖励由市场支持中心每月统计，生成《技术工程师月度派工统计表》。

6.2.3.4 派工奖励提成申请条件：员工在职，有技术服务工单派工，且项目档案完善并已录入 CRM 系统，由市场支持中心人员审核档案通过后。技术人员月底填写 6.2 的派工奖励申请表单，审核通过后派工奖励与当月工资一起发放。

6.2.4 保外远程服务提成

技术工程师享有扣除单次最低收费标准和其它成本后剩余金额的 20% 服务费（服务收费标准见 5.4.2）。如：远程服务收取客户 400 元，无其它成本，提成为=（总收费 400 元-远程最低收费 200 元）*20%=40 元。

6.2.5 售后维保提成

售后维保提成详见《维保合同管理规范》。

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 15页 共 16 页

6.2.6 客户表彰奖

如有客户颁发锦旗、盖章的感谢函，每次奖励 100 元。

6.3 月度绩效考核与奖金

暂无

6.4 年度绩效考核与奖金

暂无

7.0 违纪处罚

7.1 客户电话或书面投诉的，取消本次服务提成，计一般违纪一次。

7.2 应检未检项目当月未进行巡检，每发现一次计一般违纪一次，当同一项目连续 2 次未安排巡检的，给予技术经理固定工资降薪 30% 的处罚。

7.3 技术经理或技术工程师上报数据，包括但不限于工作进度和结果汇报的虚假行为，按公司《奖惩管理制度》的严重违纪直接开除处理。

7.4 技术经理或工程师私自收取服务费不告知和上交公司的，发现后按公司《奖惩管理制度》的严重违纪直接开除处理。

8.0 相关文件

8.1 《市场支持中心项目转包管理规定》	QI-09-16
8.2 《市场支持中心新员工技术培训操作规范》	QI-09-22
8.3 《固定资产管理规范》	QI-12-14
8.4 《市场支持中心 ERP 管理规范》	QI-09-30
8.5 《区域管理/项目报备/有效客户报备管理制度》	QI-18-07

9.0 表单/附件

9.1 本规范生成的表单：附表 1 《技术服务工单》	QR-09-30
9.2 本规范生成的表单：附表 3 《技术工程部提成奖金申请单》	QR-09-40
9.3 本规范生成的表单：附表 4 《技术工程部月度考核表》	QR-09-41
9.4 本规范生成的表单：附表 5 《系统调试开通自查表》	QR-09-46
9.5 本规范生成的表单：附表 6 《系统培训确认单》	QR-09-48
9.6 本规范生成的表单：附表 7 《系统验收单》	QR-09-49
9.7 本规范生成的表单：附表 8 《技术工程部年度收支统计提成表》	QR-09-79

 深圳市车安科技发展有限公司 Shenzhen Carsafe Technology Development Co., Ltd		文件编号	QI-09-12
		文件版本	D/5
三级文件	技术工程部管理规范	生效日期	见批准日期
		文件页码	第 16 页 共 16 页

9.8 本规范生成的表单：附表 9《临时用工申请表》	QR-09-78
9.9 本规范生成的表单：附表 10《区域维护设备档案统计表》	QR-09-51
9.10 本规范生成的表单：附表 11《技术工程师月度派工统计表》	QR-09-88
9.11 本规范生成的表单：附表 12《技术工程部月度绩效得分表》	QR-09-124
9.12 本规范生成的表单：附表 13《技术工程部年底任务奖金汇总表》	QR-09-125
9.13 本规范生成的表单：附表 14《技术工程部工作业绩评分表》	QR-09-126
9.14 本规范生成的附件 2：《技术工程部经理聘用协议》	QI-09-12-02
9.15 本规范生成的附件 3：《停车场系统施工规范》	QI-09-12-03
9.16 本规范生成的附件 4：《停车场系统施工安装确认单》	QI-09-12-04
9.17 引用《车安公司营销系统业务管理制度》中的表单：《基本提成单》	QR-18-27
9.18 引用《市场支持中心项目转包管理规定》中的表单：《系统正常运行确认单》	QR-09-50
9.19 引用《固定资产管理规范》中的表单：《电话卡充值申请表》	QR-12-116

10.0 流程图

无