



本行迎賓語~您今天買保險了嗎?

今天收到工會第七屆第11次理監事會議紀錄非常有感，關於內文第5點不當銷售情形絕非僅有PB1有這種情形，作業人員也深受其害。

近來本行組織又再度異動，區督導們透過單位經理與分行作業主管轉達，說作業人員其服務禮儀與作業品質是作業人員的基本要求，也就是不管做再好就是只有60分！為了開紅盤的業績，規定作業主管與副主管每月須轉介2件保險，作業人員每月須轉介1件保險，讓我們不禁覺得自己是否身在保險公司上班？主管每天問今天賣保險了嗎？有確定的數字嗎？每接待一位客人就要跟客戶說您要買保險嗎？心想，每天如此跟客戶推銷，客戶不會反感嗎？每天帶著達不到主管要求的業績的心情，服務品質與作業品質會好嗎？

我們想表達的是，作業人員的服務禮儀與作業品質的確是我們應該做的，但這是需要用我們的專業來維持較高的水準，業務轉介應是個人的加分項目而非達不到主管要求之業績時的扣分項目。

此外，多年來本行的考核制度對作業人員非常不友善，業種不同不應該放在一起評比，分行有業務人員與作業人員，作業人員常被視為是賠錢貨，唯有業務人員才能為分行賺錢，在僧多粥少的狀況下，一起評比的結果，往往就是作業人員排在後面，分行評比完區督導又再直接調整一次！我們做為第一線工作人員，如同7-11萬能店員，要幫銀行顧門面、保專業，還要拉客戶、賣保險、推動總行政策，更要面對區督導、單位主管們的層層壓榨，最後換來了什麼？我們多半都是通路端考績最末！

最後，建議行方規劃設計更好的評比方式，例如業務人員與作業人員分開評比、或是作業人員獨立出來由作業處統一管理等方式。

期待永豐會更好！



OP員工
110.12.24

