**客服总监绩效考核指标量表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **被考核人姓名** |  | **职位** | 客服总监 | **部门** |  |
| **考核人姓名** |  | **职位** | 总经理 | **部门** |  |
| **指标****维度** | **KPI 指标** | **权重** | **绩效目标值** | **考核得分** |
| 财务类 | 净资产回报率 | 10% | 考核期内净资产回报率在 %以上 |  |
| 主营业务收入 | 10% | 考核期内主营业务收入达到 万元 |  |
| 客服费用控制 | 10% | 客服费用控制在预算范围之内 |  |
| 内部运营类 | 年度企业发展战略目标完成率 | 10% | 考核期内年度企业发展战略目标完成率达到 % |  |
| 客服工作计划完成率 | 10% | 考核期内客服工作计划完成率达到100% |  |
| 客服标准有效执行率 | 10% | 考核期内客服标准有效执行率达到% |  |
| 客服流程改善目标达成率 | 10% | 考核期内客服流程改善目标达成率在%以上 |  |
| 客户类 | 客户投诉处理满意率 | 10% | 考核期内客服投诉处理满意率达到%以上 |  |
| 投诉解决率 | 5% | 考核期内投诉解决率达到 % |  |
| 部门协作满意度 | 5% | 考核期内部门协作满意度达到 分以上 |  |
| 学习发展类 | 培训计划完成率 | 5% | 考核期内培训计划完成率达到 100% |  |
| 核心员工保有率 | 5% | 考核期内核心员工保有率达到 % |  |
| **本次考核总得分** |  |
| 考核指标说明 | 1. 客服流程改善目标达成率

客服流程改善目标达成率= 客服流程改善目标达成的项数100%客服流程改善目标设定的项数1. 投诉解决率

投诉解决率= 解决的投诉数100%投诉总次数 |
| **被考核人** | **考核人** | **复核人** |
| **签字： 日期：** | **签字： 日期：** | **签字： 日期：** |