**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：** | | | |