

## 客服 KPI 考核表

| 岗位名称：客服     |             | 姓名：  |      | 考核月份： |      |
|-------------|-------------|--|------|-------|------|
| 项目及考核的内容    |             |  | 参考分数 | 自评    | 部门主管 |
| 行为考核<br>30% | 纪律性<br>5%   | 自觉遵守和维护公司各项规章制度，本月没有发生旷工、请假、迟到、早退等任一情况；                    | 5    |       |      |
|             |             | 本月有旷工、迟到、早退等情况中的 1-3 次；                                    | 3-4  |       |      |
|             |             | 没有旷工、事假、迟到等情况，但有违反过公司规章制度行为 1 次，部门主管口头批评过 1 次或 1 次以上；      | 2    |       |      |
|             |             | 没有旷工、事假、迟到等情况，但有违反过公司规章制度，由公司通报批评过 1 次或 1 次以上              | 0-1  |       |      |
|             | 处事能力<br>10% | 独立的处事能力，遇到问题能独立解决；处理过程没有发生过错误或过失                           | 10   |       |      |
|             |             | 理解判断力一般，独立性一般，遇到问题需请求帮助，处理过程有 1 次错误                        | 8—9  |       |      |
|             |             | 理解判断能力不好，处理问题既不懂也不请教同事，发生过 1 次错误，不汇报不寻求解决问题方法，并有隐瞒错误和过失行为。 | 6—7  |       |      |
|             |             | 处理问题能力不好，把握不准，发生错误/过失 2 次，并对事情的过程有隐瞒行为，对部门造成恶劣影响。          | 4—5  |       |      |
|             |             | 理解处事能力差，隐瞒错误，发生错误 3 次或 3 次以上                               | 0—3  |       |      |
|             | 工作协调<br>10% | 爱护团体，完成自己工作，常帮助别人；得到公司通报表扬 1 次或 1 次以上；                     | 10   |       |      |
|             |             | 积极主动帮助同事完成工作，获得部门主管和其他部门主管表扬的；                             | 9    |       |      |
|             |             | 工作协调行还可以，有积极团队合作精神，维护团队声誉，为团队建设出谋划策；                       | 7-8  |       |      |
|             |             | 仅在必要与人协调的工作上与人合作，缺乏主动积极性和团队意识；                             | 5-6  |       |      |
|             |             | 团队意识散漫，不肯与人合作，个人原因造成团队工作工作滞后，部门主管严                         | 3-4  |       |      |

|  |            |  |     |  |
|--|------------|--|-----|--|
|  |            | 重警告过 1 次或 1 次以上；                           |     |  |
|  |            | 拒绝帮助同事、严重影响部门团结，对公司造成极坏的影响；                | 0-2 |  |
|  | 工作激情<br>5% | 勤奋工作，对工作有激情，能把激情感染其他同事，带动团队气氛；             | 5   |  |
|  |            | 工作激情表现良好，热情度良好；                            | 3-4 |  |
|  |            | 对待工作任务表现冷漠，接受热情度不高，应付式完成工作，工作缺乏激情需要领导再三提醒； | 0-2 |  |

|                   |                  |   |       |  |
|-------------------|------------------|---|-------|--|
| 岗位职责<br>考核<br>70% | 工作业绩<br>40%      | 对电话销售操作熟练、对待客户疑问能迅速解决；能带来客户订单的                            | 40    |  |
|                   |                  | 工作态度端正，认真勤奋，对待客户疑问能迅速在线解决；能带来客户订单的                        | 35-39 |  |
|                   |                  | 工作态度端正，认真勤奋，对待客户疑问能迅速在线解决                                 | 28-34 |  |
|                   |                  | 工作态度端正，销售认真勤奋，对待客户疑问能迅速在线解决；并无客户投诉出现；                     | 23-27 |  |
|                   |                  | 业务知识不熟，服务流程不熟练，   | 16-22 |  |
|                   |                  | 对待客户热情度一般，态度散漫；对公司产品不熟悉，误导客户，严重影响到公司服务形象，客户投诉 1 次或 1 次以上； | 11-15 |  |
|                   |                  | 对待客户态度散漫，应付式、不礼貌，沟通时与客户发生语言冲突，客户严重投诉 1 次，导致客户流失，严重影响公司形象； | 6-10  |  |
|                   |                  | 对待客户态度散漫，应付式、不礼貌，沟通时与客户发生语言冲突，客户严重投诉 2 次或 2 次以上；          | 0-5   |  |
|                   | 处理投诉及售后工作<br>20% | 1、处理及时；2、反馈及时；3、无错误；4、客户满意（当四个选项同时为肯定时，满分）                | 20    |  |
|                   |                  | 1、处理及时；2、反馈及时；3、无错误；4、客户满意（四项任一项出现 1 次否定）                 | 16-19 |  |

|  |                   |  |       |  |  |
|--|-------------------|--|-------|--|--|
|  |                   | 1、处理及时；2、反馈及时；3、无错误；4、客户满意（四项任两项出现否定）    | 15-10 |  |  |
|  |                   | 1、处理及时；2、反馈及时；3、无错误；4、客户满意（四项任三项出现否定）    | 5-9   |  |  |
|  |                   | 1、处理及时；2、反馈及时；3、无错误；4、客户满意（四项任三项出现多次否定）  | 0-5   |  |  |
|  | 协助网络推广（连带销售）工作 5% | 完成客服工作之外，在线自觉主动进行宣传推广或连带销售工作；            | 5     |  |  |
|  |                   | 基本网络推广（连带销售）工作不熟悉，缺少主动性做推广（连带销售）工作；      | 3-4   |  |  |
|  |                   | 未能配合推广（连带销售）工作；                          | 0-2   |  |  |
|  | 做好工作总结，提出合理建议 5%  | 按要求写好日/周/月总结，总结问题提升业绩，同时对团队提出建设性意见，并被采纳； | 5     |  |  |
|  |                   | 多次积极提出合理建议；                              | 3-4   |  |  |
|  |                   | 对团队建设缺乏热情，表现不积极；                         | 0-2   |  |  |
|  | 考核人签名             | 考核日期                                     | 总评    |  |  |

总经理确认：

注：考评结果个人占 40%，主管占 60%！

## 客服人员绩效考核管理办法

### 第一章 总则

#### 第一条 目的

- 1、客观公正评价工作人员的工作业绩、工作能力及工作态度，促使员工不断提高工作绩效和自身能力，提升企业整体运行效率和经济效益。
- 2、为员工的薪酬决策、培训规划、职位晋升、岗位轮换等人力资源工作提供决策依据。

#### 第二条 适用对象

本制度适用于公司所有客服人员，但考评期内未到岗累计超过 2 个月（包括请假及其他原因缺岗）的员工不参与当期考评。

### 第三章 绩效考核的内容

#### 第三条 工作业绩

工作业绩主要从月销售额和对上级主管安排的任务的完成情况来体现。

#### 第四条 工作能力

根据本人实际完成的工作成果及各方面的综合素质来评价其工作技能和水平，如专业知识掌握程度、学习新知识的能力、沟通技巧及语言文字表达能力等。

#### 第五条 工作态度

主要对员工平时的表现予以评价，包括客户满意度、积极性、主动性、责任感、信息反馈的及时性等。

### 第参章 绩效考核实施

#### 第六条 考核周期

根据岗位需要，对员工实施月度考核，其实施时间分别是下一个月的3~6日。

#### 第七条 考核实施

- 1、考核者依据制定的考核指标和评价标准对被考核者的工作业绩、工作能力、工作态度等方面进行评估，并根据考核分值确定其考核等级。
- 2、考核者应熟悉绩效考核制度及流程，熟练适用相关考核工具，及时与被考核者进行沟通，客观公正地完成考评工作。

### 第四章 考核结果的应用

**第八条** 根据员工的考核结果，将其划分为五个等级，主要应用于职位晋升、培训需求、绩效提成发放、岗位工资调整等方面，具体应用如下表所示：

考核结果应用表

| 评估等级 | 考核得分   | 所需培训程度 | 职位晋升 | 岗位级别 | 岗位工资调整 |
|------|--------|--------|------|------|--------|
| 优    | 95~100 | 无      | 推荐   | 资深客服 | 1800   |
| 良    | 85~94  | 一般     | 储备   | 二级客服 | 1500   |
| 好    | 75~84  | 较强     | -    | 一级客服 | 1400   |
| 及格   | 65~74  | 强      | --   | 初级客服 | 1300   |
| 不及格  | 65 以下  | 很强     | ---  | 见习客服 | 1200   |

#### 第九条 个人销售提成计算方法：

| 销售额              | 绩效提成 |
|------------------|------|
| $Y < X$          | 0.5% |
| $X < Y < X + 5W$ | 1%   |
| $X + 5W < Y$     | 1.2% |

注：X 代表个人计划销售额，Y 为个人实际销售额

#### 第十条 最终工资计算方法：

当月工资=岗位工资+个人绩效提成+其他

**第十一条** 连续两个月排名第一的，将给予一次性 200 元奖励；连续两个月考核不及格的，自动请辞。

**第十二条** 当月绩效考核和实际销售额都排名最后的，自动请辞。

### 第五章 附则

**第十三条** 本制度由公司人力资源部制定，报总经理审批后实施，修改时亦同。

**第十四条** 本制度自即日起执行。