

外事办主任 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
一般差错次数	季度	12次/年	特大差错 =3次 一般差错 重大差错 =2次 一般差错	50%	无差错次数 100 差错次数=2 85 差错次数=4 60 差错次数≥5 0	相关的文档，报告	工作基本职责的完成情况，避免差错，提高工作质量
笔译数量	半年	100分	规定的标准翻译数量	20%	笔译数量≥规定标准 100 笔译数量≤规定标准 每减少 1%分值降低 10	翻译资料完成数量	确保翻译文档的数量和质量
投诉数量	半年	100分	投诉数量与处理数量的比率	30%	无投诉 100 每增加 1 件投诉分值减少 20	投诉材料的记录	提高客户满意程度，提高工作质量

说明：

特大差错：员工泄密，文档丢失，口译工作出现重大错误，接待工作出现重大失误，造成重大损失

重大差错：重大翻译错误，关键翻译文档递交不及时，造成一定损失

一般差错：文档归档错误，没有按照公司的有关制度开展工作，报告、报表递交不及时（推迟一天计一次）

外事办主任考核流程

