

## 公司北京分公司 KPI 指标体系说明

- ◆ 每个岗位的 KPI 指标由 KPI 组成表、KPI 说明表（对某些 KPI 专有名词的解释）、软指标评分表三部分组成，部分岗位由于 KPI 指标有约定俗成的解释，略去 KPI 说明表，在 KPI 组成表的 KPI 说明一栏给予简短的说明。
- ◆ 考评周期：指的是考评的频度，即多长时间考评一次。
- ◆ 考核标准：指的是各考核项目采用何种考核指标进行考核，一般有硬指标与软指标之分，随着岗位不同阶段的工作内容而变动,一般在年度考核后由薪酬绩效委员会根据本年度考核状况讨论通过。
- ◆ KPI 说明：对 KPI 指标内容的详细介绍，考评人和被考评人在确定 KPI 指标时需要就 KPI 内容达成共识。
- ◆ KPI 权重：根据组成某岗位的 3-5 个 KPI 指标对岗位业绩影响的大小确定它们各自的权重，KPI 权重随着不同阶段工作重点而进行调整，为了使岗位员工投入更多的资源开展某项工作，公司将加大该项工作的权重。KPI 权重通常在年度考核后由薪酬绩效委员会根据本年度考核状况讨论通过。
- ◆ 计算方式指的是计算该岗位员工实际得分的方法，其中硬指标在 KPI 组成表中直接列出记算方法，软指标在后

面的软指标分析表中列明打分方法。

- ◆ 信息来源指的是打分所依据的信息从哪里得到。
- ◆ 考核目的一栏明示考核该指标使公司或部门在哪方面获益。
- ◆ 在软指标评分表中，评分表通常由被考核人的直接上级填写，部分情况下由其他人员填写，在组成表下有明确的填写人注释。
- ◆ 人力资源部起到组织整个考核过程并整理备案及向被考核人提供反馈的作用。

## 高层管理人员 KPI 组成表

### 总经理

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
分公司经营状况分析报告	半年	软指标	考核期内分公司期货业务经营状况的分析总结以及改进意见	35 %	见软指标分析	分公司经营状况分析报告	把握分公司业务状况，及时合理提出改进
净利润率增长额	半年	硬指标 100分	指考核期内主管部门净手续费收入与上一期比较的差额	35 %	净手续费收入与上一期相比持平为 80 分 下降减 $10 \times n$ 分 上升加 $10 \times n \times (1 + (n - 1) / 10)$ 分， $n$ 为净手续费升降的百分点数	结算报表	提高总经理经营积极性

重大风险事故	半年	硬指标 100分	考核期内分公司重大风险事故的发生次数（非本人造成），事故金额底线为10万元	30%	0次 100分 1次 70 2次 40 超过 0分	CEO	避免重大风险造成的损失
--------	----	-------------	---------------------------------------	-----	---------------------------------	-----	-------------

## 总经理软指标分析

表一、分公司经营状况分析报告分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交及时性	10%		
分析质量	50%		
建议合理性	40%		
总计	100%		

## 副总经理

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
主管部门经营分析报告 1	季度	软指标	考核期内主管部门 1 的经营状况的分析总结以及改进意见	25 %	见软指标分析	主管部门经营分析报告 1	把握部门业务状况，及时合理提出改进
主管部门经营分析报告 2	季度	软指标	考核期内主管部门 2 的经营状况的分析总结以及改进意见	25 %	见软指标分析	主管部门经营分析报告 2	把握部门业务状况，及时合理提出改进
主管部门经营分析报告 3	季度	软指标	考核期内主管部门 3 的经营状况的分析总结以及改进意见	25 %	见软指标分析	主管部门经营分析报告 3	把握部门业务状况，及时合理提出改进
重大风险事故	季度	硬指标 100 分	考核期内主管部门重大风险事故的发生次数（非本人造成），事故金额底线为 5 万元	25 %	0 次 100 分 1 次 70 2 次 40 超过 0 分	CEO	避免重大风险造成的损失

## 副总经理软指标分析

表一、主管部门经营分析报告 1 分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交及时性	10%		
分析质量	50%		
建议合理性	40%		
总计	100%		

表二、主管部门经营分析报告 2 分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交及时性	10%		
分析质量	50%		
建议合理性	40%		
总计	100%		

表三、主管部门经营分析报告 3 分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交及时性	10%		
分析质量	50%		
建议合理性	40%		
总计	100%		

## 交易部岗位 KPI 组成表

### 经理

KPI	周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
业绩;手续费收入 保证金	季度	硬指标 100 分	每周最后一日金额 加总平均计算 本月数额	50%	占总体 60% 每月 15 万 100 分, 每减少 1 万减 10 分, 不足 1 万四舍五入 季度每月皆高于等于 15 万 元加分 15	结算部	激励业务部门工作积极性, 带动公司收入增长
			每周最后一日金额 加总平均计算 本月数额		占总体 40% 每月 1500 万 100 分 每减少 10 万减 1 分 不足 10 万以 5 万为界四舍 五入 季度每月皆高于等于 1500 万元加分 15	结算部	激励业务部门工作积极性, 带动公司收入增长
风险处理及时性	季度	硬指标 100 分	对病态帐户的及 时处理是否及 时,是否给公司 造成损失	20 % %	0 次 100 分 1 次 50 2 次 0 季度每月皆 0 次加分 15	分公司领导	规避营业风险, 保证交易正 常进行

每月新开发客户数量或新进入保证金数	季度	硬指标 100分	入资 10000 以上客户或本月新客户入资的保证金（不计提出部分）	20%	每月 50 人或 500 万保证金 100 分 每少 1 人或 10 万保证金减 1 分 保证金不足 10 万以 5 万为界四舍五入 季度每月皆高于等于 50 人或 500 万加分 15	财务结算部	激励业务部门工作积极性，带动公司收入增长
客户投诉	季度	硬指标 100分	以败诉次数为准	10%	0 次 100 分 1 次 80 分 2 次 60 分 3 次 0 分	分公司领导	激励业务部门工作积极性，带动公司收入增长

## 经纪人

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
业绩:每月手续费收入与保证金	季度	硬指标 100分	每月手续费收入以每周最后一日数额加总平均计算本月数额	60%	占总体 60 % 每月 20000 元 100 分 10000 元以上 90 分 5000 元 60 分 5000~10000 每千元加分平均计算，季度每月皆高于等于 20000 元加分 15	结算部记帐	激励经纪人努力工作带动公司收入增长
			每月保证金收入，以每周最后一日数额加总平均计算本月数额		占总体 40 % 每月 200 万 100 分 50 万 60 分 50 ~ 200 万每 10 万元平均计算加分，季度每月皆高于等于 200 万加分 15 分		
每月新开发客户数或新开发保证金数	季度	硬指标 100分	入资 10000 元以上客户或本月新客户入资的保证金(不计提出的保证金)	25%	每月 5 人/50 万保证金 100 分 1 人/10 万保证金 60 分 每增加 1 人/10 万 加 10 分，季度每月皆高于等于 5 人加分 15 分	经理记录	激励经纪人努力工作带动公司收入增长

客户投诉次数	季度	软指标	以败诉率为准	15 %	0次 100分 1次 80分 2次 60分 3次 0分	经理记录	激励经纪人努力工作带动公司收入增长
--------	----	-----	--------	------	--------------------------------------	------	-------------------

## 交易结算部岗位 KPI 组成表

### 经理

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
报表差错次数	季度	硬指标 100分	包括财务和结算报表，主要是给公司造成损失的差错  1000元以上为造成损失	40%	季度累计错误不超过1000元为100分 超过1000为80分 超过2000元为60分 再有超过为0分	分公司领导， 财务、结算报表	准确把握公司财务结算状况，减少差错次数
财务报表及时性	季度	硬指标 100分	在六个工作日之内完成，每月月初第一个工作日开始	20%	在六个工作日之内完成100分 延迟一天为80分 延迟2天为0分	分公司领导	保证财务、结算信息传递及时，工作正常进行
财务分析报告	季度	软指标	包括预算与成本的分析	10%	见软指标分析	分公司领导， 财务分析报告	保证正确有效的成本控制
审核费用支出	季度	硬指标 100分	对于相关部门费用支出的申请审核	10%	分公司经理直接打分	分公司领导	确保费用正确合理支出
对营业部综合财务管理	季度	软指标	包括考核\费用\资金\成本控制	10%	分公司经理直接打分	分公司经理	保证营业部财务活动正常

公司业务发展建议 报告	季度	软指标	对分公司业务的分 析与发展建议	10%	见软指标分析	公司业务发展 建议报告	把握现有业务，合理规 划将来发展
----------------	----	-----	--------------------	-----	--------	----------------	---------------------

**财务结算部经理软指标分析**  
公司业务发展建议报告分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交及时性	10%		
分析质量	50%		
建议合理性	40%		
总计	100%		

## 结算员

KPI	周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的				
帐单对帐结果差错次数	季度	硬指标 100 分	每日客户帐单核对，在其他工作环节被发现差错	40 %	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">期末余额差错 60 %</td> <td rowspan="3" style="width: 30%;">平均每日三项共 3 次差错 100 分， 4 次 80 分 5 次 50 分 超过 0 分 季度每日差错小于等于 3 次加 10 分</td> </tr> <tr> <td>浮动盈亏差错 30 %</td> </tr> <tr> <td>保证金占用差错 10 %</td> </tr> </table>	期末余额差错 60 %	平均每日三项共 3 次差错 100 分， 4 次 80 分 5 次 50 分 超过 0 分 季度每日差错小于等于 3 次加 10 分	浮动盈亏差错 30 %	保证金占用差错 10 %	经理记录，其他部门反映，客户投诉	减少客户帐单差错率，保证交易实施正常
期末余额差错 60 %	平均每日三项共 3 次差错 100 分， 4 次 80 分 5 次 50 分 超过 0 分 季度每日差错小于等于 3 次加 10 分										
浮动盈亏差错 30 %											
保证金占用差错 10 %											
手续费收缴差错次数	季度	硬指标 100 分	个人原因犯错，剔除手续费标准变化、信息不全等原因		每月 1 次 100 分 2 次 70 分 3 次 0 分 季度每月小于等于 1 次加 10 分	经理记录，客户投诉	减少差错，提高服务质量				
申报递交审核及时性	季度	硬指标 100 分	有关请示申报在 6 个工作时那必须报给领导审批完成完成		每月延迟 0 次 100 分 1 次 90 分 2 次 70 分 3 次 0 分	部门经理，上级主管，相关投诉	减少差错，保证交易顺利进行				
工作流程规范性	季度	软指标	每日工作是否遗漏流程环节		经理直接打分	部门经理	规范工作流程，合规经营，避免因之带来的损失				

## 会计

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
会计核算差错次数	季度	硬指标 100分	各种会计处理的帐目核算在其他工作环节被发现出错	40%	2次 100分 3次 90分 4次 70分 4次以上 0分	其他相关环节工作人员反映,经理掌握	提高帐目正确率,保障财务工作顺利进行
对外报送税务报表延误次数	季度	硬指标 100分	对外税务报表	30%	0次 100分 1次 70分 2次 0分	工商税务通知	避免发生工商处罚
其他往来清理催收差错次数	季度	硬指标 100分	其他往来催款帐目清理、催收是否遗漏公司或出现错误	20%	2% 100分 3% 90分 4% 80分 超过 0分	经理抽查	确保公司资金往来正常与安全
会计资料差错次数	季度	硬指标 100分	所有由出纳负责的会计资料是否丢失、正确、完整、合规、	10%	1次 100分 2次 90分 3次 70 超过 0分	各帐务记录	保障财务工作顺利进行

## 出纳

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
票据差错率	季度	硬指标 100分	与外部工作环节发生关系	50%	1%内 100分 2% 90分 3% 70分 3%以上 0分 0加20 四舍五入	银行，收款方，部门经理，其他渠道	保证公司财务票据正确,减少不必要时间损耗,降低风险
银行帐户余额动态掌握差错次数	季度	硬指标 100分	透支、提供错误信息给资金调拨人	20%	4次 100分 2次 90分 3次 70分 3次以上 0分 对照比较幅度为3万元	每日出纳上报的银行帐户余额表	保证资金调拨正确
会计资料差错次数	季度	硬指标 100分	所有由出纳负责的会计资料是否丢失、正确、完整、合规、	30%	1次 100分 5次 90分 6次 70 超过 0分	各帐务记录	提高帐目正确率

## 研发部岗位 KPI 组成表

### 研发部经理

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
部门研发状况报告	季度	软指标	对于部门考核期内研究数量、质量等状况作出分析与总结并提出建议	50%	见软指标分析	部门研发状况报告	把握部门状况，及时合理进行改进
客户满意度	季度	硬指标 100分	客户对于研发部提供的业务信息是否满意，以投诉败诉为准	30%	投诉 0次 100分 1次 90分 2次 70 3次 40 超过 0分	主管副经理 部门工作记录	提高客户服务质量
培训规划与实施报告	季度	软指标分析	总结考核期内培训开展状况并分析，提出合理建议	20%	见软指标分析	培训规划与实施报告	提高培训质量

## 研发部经理软指标分析

表一、部门研发状况分析报告分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交及时性	10%		
分析质量	50%		
建议合理性	40%		
总计	100%		

表二、培训规划与实施报告分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交及时性	10%		
分析质量	50%		
建议合理性	40%		
总计	100%		

## 分析师（中长期）

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
期货投资报告	半年	软指标	关于期货行情分析与预测	40%	见软指标分析	期货投资报告	客户与公司能更好把握行情，并据此作出判断
每月交易品种研究、分析、预测文章	季度	硬指标 100分	每月对于相关交易品种分析与研究，作出相应预测	30%	季度 12 篇 100 分 11 篇 90 分 10 篇 70 分 9 篇 50 分 超过 0 分	每月交易品种研究、分析、预测文章	
基本面与技术面研究报告	季度	软指标	短期那对于行情分析与研究	30%	见软指标分析	研究报告	

**研发部分析师（中长期）软指标分析**

表一：期货投资报告

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
及时性	20%		
客户满意度	30%		
分析质量	50%		
总计	100%		

表二：基本面与技术面研究报告

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
及时性	20%		
客户满意度	30%		
分析质量	50%		
总计	100%		

### 分析师（短期）

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
国外市场分析报告	季度	软指标	对国外短期内行情的分析报告	40%	见软指标分析	国外市场分析报告	提高研究质量，准确把我行情，为客户与公司提供准确有效的信息
国内市场分析报告	季度	软指标	对国内短期内行情分析报告	60%	见软指标分析	国内市场分析报告	

## 研发部分析师软指标分析

表一：国外市场分析报告

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
及时性（以发出时间为准）	25%		
客户满意度	25%		
分析质量	50%		
总计	100%		

表二：国内市场分析报告：

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
及时性（以发出时间为准）	25%		
客户满意度	25%		
分析质量	50%		
总计	100%		

## 网络管理员

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
非不可抗力造成系统不正常	季度	硬指标 100分	除去软件、服务提供商等不可抗力造成的系统不正常	40%	季度 1次 100分 2次 80分 3次 60分 超过 0分	投诉,领导打分	保障交易系统正常运作,避免损失
维护系统的响应及时性	季度	硬指标 100分	对系统问题的应答速度,限期为1小时	30%	季度 1次 90 2次 70 3次 0	投诉	
对网上交易客户系统障碍反应及时性	季度	硬指标 100分	时间限期为半小时	20%	季度 1次 90 2次 70 3次 0	投诉	
开发客户或保证金收入	季度	硬指标 100分	客户数目或保证金数目达到要求	10%	5个客户或25万 100分 每少1个客户或每少5万 减20分	结算部	发展网上交易客户规模

## 运作部岗位 KPI 组成表

### 主管 (下单员)

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
下单差错次数	季度	硬指标 100分	下单员个人因素造成的下单差错	30%	1次 100分 2次 80分 3次 50分 超过0分 季度 100分加10分	客户投诉 部门主管	减少错单次数，提高服务质量
系统故障通知及时	季度	硬指标 100分	发现故障及时通知相关维修人员	10%	2次 100分 3次 80分 4次 50分 超过0分 季度 100分加10分	部门主管	交易系统正常运行
编码权限申请办理的及时性	季度	硬指标 100分	及时处理相关申请	20%	客户投诉 1次 100 2次 50 3次 0分	部门主管	提高服务质量，保证工作环节顺利进行
控制交易风险的报告	季度	软指标	及时发现病态帐户并做合理建议	20%	见软指标分析	风险报告	控制交易风险

交易所信息传递及时	季度	硬指标 100分	相关文件通知的传递	20%	0次 100分 1次 70分 2次 50分超过为0分	部门主管 其他投诉	保证其他部门及时准确得到交易信息
-----------	----	-------------	-----------	-----	----------------------------------	--------------	------------------

## 运作部主管（下单员）软指标分析

### 一、控制交易风险报告的软指标分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
及时发现病态帐户	50%		
处理建议合理性	50%		
总计	100%		

## 综合管理部岗位 KPI 组成表

### 经理

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
综合宣传报告	季度	软指标	用各种方式向外界推广企业	10%	见软指标分析	综合宣传报告	扩展企业知名度
业余活动组织安排	季度	软指标	在企业内外部组织丰富员工生活、建设企业文化的活动	10%	领导直接打分	分公司领导	丰富员工生活，建设企业文化
费用报告	季度	软指标	包括核算,控制成本等	20%	见软指标分析	费用报告	控制费用，合理利用成本
内、外勤服务投诉次数	季度	硬指标 100分	客户或内部对部门服务的投诉，以败诉为准	20%	1次 100分 2次 80 3次 50分 超过为 0分	客户投诉、分公司领导	提高服务质量
车辆的管理调度	季度	硬指标 100分	车辆调度、使用、管理、保养合理，以败诉为准	10%	1次 100分 2次 80 3次 50 超过为 0分	其他部门投诉、车辆管理记录	加强车辆管理制度

办公设备管理差错 次数	季度	硬指标 100分	办公区内固定资产、办公用品的安全与其帐目正确与否	20%	0次 100分 1次 80分 2次 50分 超过 0分	办公用品使用登记，分 公司领导	确保办公设备安全与合理使用
----------------	----	-------------	--------------------------	-----	-----------------------------------	--------------------	---------------

## 分公司综合管理部经理软指标分析

表一：综合宣传报告指标分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交的及时性	10%		
宣传活动全面、积极度	40%		
宣传成本	20%		
宣传反馈	30%		
总计	100%		

表二：费用报告

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
递交及时性	%		
核算情况	%		
成本控制情况	%		

总计	100%		
----	------	--	--

## 前台秘书

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
文件打印及保管差错次数	季度	硬指标 100分	公司文件打印是否正确及时，保管是否有丢失、破损	20%	1次 100分 2次 90分 3次 70分 4次 0分	部门经理、 其他部门	确保公文传递正确及时
开户手续差错次数	季度	硬指标 100分	客户手续是否、有差错、不齐全		每月 0次 100分 1次 80分 2次 50分 超过 0分 季度无差错加 10分	其他工作环 节相连部门 部门经理	确保客户开户顺利、合规
日常接待投诉次数	季度	硬指标	服务态度、规范性等受投诉败诉次数		0次 100分 1次 90分 2次 70分 3次 50分 超过 0分	投诉记录 部门经理	提高服务质量

## 司机

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
服务质量	季度	硬指标 100分	对公司内部或外部的服务	25%	1次 100分 2次 90分 3次 70分 4次 0分 季度内投诉为0加10分	投诉记录	提高司机服务质量
安全与违章	季度	硬指标 100分	一般安全与违章，无重大事故	50%	1次 90分 2次 60分 3次 0分 季度内违章为0加10分	安全违章记录	保证行车安全
			电子眼统计				
保养	季度	软指标	对车辆的清洁、性能等维护	25%	部门经理直接打分	部门经理	提高员工对公司财产爱护程度

## 营业部岗位 KPI 组成表

### 经理

KPI	周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
业绩;手续费收入 保证金	季度	硬指标 100 分	每周最后一日金额 加总平均计算 本月数额	50%	占总体 60% 每月 15 万 100 分, 每减少 1 万减 10 分, 不足 1 万四舍五入 季度每月皆高于等于 15 万 元加分 15	结算部	激励业务部门工作积极性, 带动公司收入增长
			每周最后一日金额 加总平均计算 本月数额		占总体 40% 每月 1500 万 100 分 每减少 10 万减 1 分 不足 10 万以 5 万为界四舍 五入 季度每月皆高于等于 1500 万元加分 15	结算部	激励业务部门工作积极性, 带动公司收入增长
风险处理及时性	季度	硬指标 100 分	对病态帐户的及 时处理是否及 时,是否给公司 造成损失	20%%	0 次 100 分 3 次 50 4 次 0 季度每月皆 0 次加分 15	分公司领导	规避营业风险,保证交易正 常进行

每月新开发客户数量或新进入保证金数	季度	硬指标 100分	入资 10000 以上客户或本月新客户入资的保证金（不计提出部分）	20%	每月 50 人或 500 万保证金 100 分 每少 1 人或 10 万保证金减 1 分 保证金不足 10 万以 5 万为界四舍五入 季度每月皆高于等于 50 人或 500 万加分 15	财务结算部	激励业务部门工作积极性，带动公司收入增长
客户投诉	季度	硬指标 100分	以败诉次数为准	10%	0 次 100 分 1 次 80 分 2 次 60 分 3 次 0 分	分公司领导	激励业务部门工作积极性，带动公司收入增长

## 财务员

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
会计核算差错次数	季度	硬指标 100分	各种会计处理的帐目核算在其他工作环节被发现出错	30%	2次 100分 3次 90分 4次 70分 4次以上 0分	其他相关环节工作人员反映,经理掌握	提高帐目正确率,保障财务工作顺利进行
财务印章管理差错次数	季度	硬指标 100分	印章使用是否正确、合法,印章是否丢失	30%	3次 100分 4次 70分 5次 0分	印章使用登记	保证印章安全合规使用
保证金出入管理差错次数	季度	硬指标 100分	保证金出入手续、程序合规	30%	0次 100分 1次 80分 2次 50分 超过 0分	分公司结算部 风险监控员 部门经理	确保公司资金往来正常与安全
会计资料差错次数	季度	硬指标 100分	所有由出纳负责的会计资料是否丢失、正确、完整、合规、	10%	7次 100分 8次 90分 9次 70 超过 0分	各帐务记录	保障财务工作顺利进行

## 风险监控员

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
抽查错误次数	季度	硬指标 100分	抽查其他员工工作是否正确、合规，抽查但没发现错误视为出错	30%	每月 1次 100分 2次 80分 3次 50分 超过为 0分	其他环节， 营业部经理	保证员工工作正确合规
风险通知及时性	季度	硬指标 100分	以通知的发出为准	70%	0次为 100分 1次 50分 2次 0分 季度为 0次，奖励 20分	部门经理、 分公司领导	降低公司风险

## 运 作 员

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
下单错误率	季度	硬指标 100分	排除非个人因素造成的下单错误	30%	1%为100分 2%为90分 3%为70分 超过0分	客户投诉， 部门经理	杜绝由于个人因素造成的服务差错，避免造成损失
客户开发	季度	硬指标 100分	每月手续费收入以每周最后一日数额加总平均计算本月数额	20%	占总体60% 每月20000元100分 10000元以上90分 5000元60分 5000~10000每千元加分平均计算，季度每月皆高于等于20000元加分15	分公司财务 结算部	激励员工努力工作带动公司收入增长
			每月保证金收入，以每周最后一日数额加总平均计算本月数额		占总体40% 每月200万100分 50万60分 50~200万每10万元平均计算加分，季度每月皆高于等于200万加分15分		
服务投诉次数	季度	硬指标 100分	以败诉为准	20%	0次100分 1次90分 2次70分 超过为0分	部门经理	提高服务质量

一般系统维护	季度	软指标	非个人原因造成的一般系统问题	10%	部门经理直接打分	部门经理	保证系统运行正常
培训报告	季度	软指标	培许的组织、质量	20%	见软指标分析	培许报告	学习性的组织，加强客户对行业的了解，为开发客户做准备

## 客户服务中心主任软指标分析

### 一、培训报告分析

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
组织情况	30%		
是否符合被培训人需求	30%		
反馈满意度	40%		
总计	100%		

## 前台秘书

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
客户投诉次数	季度	硬指标 100分	以败诉为准	25%	季度 2次 100分 3次 90分 4次 70分 5次 50分 超过 0分	客户投诉、 部门经理	提高服务态度与客户满意度
经理交代工作完成情况	季度	软指标	营业部经理交代的工作	50%	经理直接打分	部门经理	协助经理完成工作
文件传递及时性	季度	软指标	分公司与营业部的往来文件	25%	经理直接打分	部门经理	保证信息交流通畅

## 经纪人

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
业绩:每月手续费收入与保证金	季度	硬指标 100分	每月手续费收入以每周最后一日数额加总平均计算本月数额	60%	占总体 60 % 每月 20000 元 100 分 10000 元以上 90 分 5000 元 60 分 5000~10000 每千元加分平均计算，季度每月皆高于等于 20000 元加分 15	结算部记帐	激励经纪人努力工作带动公司收入增长
			每月保证金收入，以每周最后一日数额加总平均计算本月数额		占总体 40 % 每月 200 万 100 分 50 万 60 分 50 ~ 200 万每 10 万元平均计算加分，季度每月皆高于等于 200 万加分 15 分		
每月新开发客户数或新开发保证金数	季度	硬指标 100分	入资 10000 元以上客户或本月新客户入资的保证金(不计提出的保证金)	25%	每月 5 人/50 万保证金 100 分 1 人/10 万保证金 60 分 每增加 1 人/10 万 加 10 分，季度每月皆高于等于 5 人加分 15 分	经理记录	激励经纪人努力工作带动公司收入增长

客户投诉次数	季度	软指标	以败诉率为准	15 %	0次 100分 1次 80分 2次 60分 3次 0分	经理记录	激励经纪人努力工作带动公司收入增长
--------	----	-----	--------	------	--------------------------------------	------	-------------------