

# 客服中心绩效考核方案 客服团队绩效考核方案(精选5篇)

方案可以帮助我们规划未来的发展方向，明确目标的具体内容和实现路径。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

## 客服中心绩效考核方案篇一

1. 为了公平、有效地评价客服人员的工作业绩、工作能力和工作态度，及时纠正偏差，改进工作方法，激励争先创优，优化整体客服团队，从而全面提升客服质量和企业效益，特制定本考核方案。
2. 对客服人员进行的业绩考核结果将作为本公司进行人员薪资调整、培训规划、职位晋升和岗位调动的决策依据。
3. 将绩效考核融入公司管理过程，在考核中形成员工与公司双向沟通的平台，增进管理效率、推动公司良好运作。

本着公平、公正、引导、激励的原则实施考评，客服人员的考评结果将与公司业绩和个人业绩直接挂钩，业绩考评也将作为薪资的主要参考依据，直接决定着个人收入。

以业绩考核为主，多元考核形式并用来进行综合考量，以求考核效益最大化。

本方案适用于本公司所有的客服人员，请相关部门负责人遵照实施，予以认真落实。

## 客服中心绩效考核方案篇二

1、為了公平、有效地評價客服人員的工作業績、工作能力和工作態度，及時糾正偏差，改進工作方法，激勵爭先創優，優化整體客服團隊，從而全面提升客服質量和企業效益，特制定本考核方案。

2、對客服人員進行的業績考核結果將作為本公司進行人員薪資調整、培訓規劃、職位晉陞和崗位調動的決策依據。

3、將績效考核融入公司管理過程，在考核中形成員工與公司雙向溝通的平台，增進管理效率、推動公司良好運作。

### 二、考核原則

本着公平、公正、引導、激勵的原則實施考評，客服人員的考評結果將與公司業績和個人業績直接掛鉤，業績考評也將作為薪資的主要參考依據，直接決定着個人收入。

### 三、考核形式

以業績考核為主，多元考核形式並用來進行綜合考量，以求考核效益最大化。

### 四、適用對象

本方案適用於本公司所有的客服人員，請相關部門負責人遵照實施，予以認真落實，如有特殊情況不便按時實施的，需及時告知，另做考慮。

### 五、考核周期

基於客服崗位特質，客服人員的績效考核將實行月度考核，每一月作為一個考核單位，具體考核時間待商議(每月的月末

或下月月初)。

## 六、客服人員績效考核指標

績效考核指標是員工工作業績、工作能力的量化形式，通過各量化指標的考量可以體現客服人員的工作業績、能力和態度。基於客服崗位自身的工作性質和工作內容，客服人員績效考核指標主要分為以下幾個方面：

1、指標完成率。指標完成率，即特定月內通過客服人員實際完成的銷售額與計劃所要完成的銷售額之間的比率，表示為實際銷售額/計劃銷售額，如a萬/月。

2、詢單轉化率。詢單轉化率，即顧客向客服詢單服務的人數到最終下單人數的個比率，表示為最終下單人數/詢單人數。

3、最終下單成功率。最終下單成功率，即顧客下定單的人數到最終付款人數之間的比例，表示為最終付款人數/下單人數。

4、客單價。客單價，即特定時間內每個客戶購買本店商品的額度，是本旺旺落實且最終付款的銷售總額與下單付款的客戶總人數之間的比例，表示為特定時期內銷售總額/付款客戶人數。它充分體現了客服人員的客戶親和度和工作能力。

5. 旺旺回復率。旺旺回復率，即客服人員通過旺旺作出回復的客戶數與總接待的客戶數之間的比率，表示為回復客戶數/總接待客戶數。如對所有接待的客戶都予以回復，則回復率為100%。

6、旺旺響應時間。旺旺相應時間，指每一次自客戶詢單到客服作出回應這一過程之間的時間差的均值。一般來說，40秒的響應時間是相對正常的，做的熟練的客服會吧響應時間控制在20~30秒，它直接關係著對客戶態度和客戶關係的維持。

7、協助跟進服務。本項只作為一種工作情況的參考，會根據具體情況做具體調整。

8、執行力。執行力，即客服人員特定時間內所完成上級主管交代任務的情況，本項則由上級主管基於客服人員工作實情作出考量，賦予分值。

上述各項指標主要依據客服人員的實際工作情況，依據客服績效管理系統(如：赤兔名品)所對應數據進行統計。此外，在實際考評中除了主管結合客服人員實際工作表現作出評價外，客服人員自身也有自評的權力和權利。最終的考核結果將是對上述各個指標考評結果的綜合評價。

## 七、考核實施流程

1、考核者必須熟悉績效考核制度、量化指標及考核流程，熟練使用績效考核工具，並在考核、賦值的過程中及時與被考核者(客服人員)溝通，力爭客觀、公正地完成考評工作，保證考評工作的順利、有效開展。

2、考核者依照制定的考核指標及標準，根據各客服人員所對應的各項指標數據及工作表現予以評估、打分，賦予各項指標以具體分值。

整個客服評估滿分100分，其中指標完成率佔30%(30分)，詢單轉化率佔30%(30分)、下單成功率佔10%(10分)、客單價佔5%(5分)、旺旺回復率佔5%(5分)、旺旺響應時間佔5%(5分)、協助跟進服務佔5%(5分)、執行力佔10%(10分)。

以上程序完結后，還需要員工做出自我評定，主管負責人也需結合員工工作成績及平時表現對員工做出客觀評定。員工自評和主管評定也將作為個人最終等級評定及獎懲的參考依據。

3、對各個被考評者的各指標考核分值進行加總，並由高到低作出排序。根據加總分值，將客服人員分為初級客服、中級客服和高級客服三個等級。其中兩次考評中，分值都在90分以上的，該客服人員客服等級將被定為高級客服；兩次考核分值都在80分~90分之間的，客服等級定為中級客服；兩次都在70~80分的，則視為初級客服。被考核者其中一次考核總分低於70分者將給予提醒並進行深度訪談，經指導仍低於70分者將予以淘汰。客服人員考核等級不同，所對應的薪資水平、崗位獎金等也不同，旨在鼓勵創優爭先。

4、補充建議(待商議)：

每一季度或每一年度還將基於本階段內客服員工的總體工作業績，評選出季度或年度“最佳客服專員”、“優秀客服專員”若干名，其中最佳客服專員佔全體客服人員的比例不得超過5%，優秀客服專員比例不得超過10%。獲得此類獎項者將給以特別獎勵，如頒發特別鼓勵獎或獎勵旅遊。

## 八、考核申訴

為保證客服考核制度的完善和考核結果的有效、公正，特此設定考核申訴這一特殊程序。對於部門及主管負責人做出的考評結果，如有異議，員工可直接向部門主管提出申訴，先由部門主管進行協調，經協調仍有異議的，可向公司人事部門提出申訴，由人事部進行具體調查，予以協調，切實保證考評結果的客觀、公正。

## 客服中心绩效考核方案篇三

一、目的：

为了科学、客观地评价员工实际的工作表现，提升整体管理水平，促进员工发挥专长和改善工作，监督个人工作目标的实现，为员工个人职业发展和薪酬支付提供依据。

## 二、考核对象

除总经理外。力同机械(上海)有限公司和力同环保设备(上海)有限公司所有在职管理干部及职员。

## 三、绩效考核的原则

## 四、考核机制

- 1、个人自我评价;
- 2、直属上司复评;
- 3、行政人事部审核;
- 4、公司的总经理核定;

## 五、考评的项目及内容

## 六、绩效考核的等级与工资、奖金的比例

### 1、绩效考核设以下档次:

**a级:** 绩效得分在95分以上者, 可得绩效工资150%;

**e级:** 绩效得分在60分以下者, 可得绩效工资的50%;

### 2、绩效工资的定额

公司管理人员、办公室职员的绩效工资按以下方式拆分: 按现在的总工资进行分析, 其中基本工资为总工资的70%, 绩效工资为总工资的30%。

### 3、考核最高分为100分;

## 七、考评周期

各部门每月月初对上个月每个员工的整体表现、绩效进行考核，5日前(特殊情况顺延)必须将部门考核表汇总后交到行政部，经行政部审核后交总经理核定。行政部整理汇总后连同上一个月的考勤交于财务部。

## 八、影响考评结果的其它因素

1、奖惩：警告一次扣3分，小过一次扣5分，大过一次扣8分。嘉奖一次加3分，小功一次加5分，大功一次加8分。

2、考勤：迟到、早退一次扣2分，旷工一次扣5分，请假三天以下者扣1分，请假三天以上者扣3分(不含调休)。

3、因私、因病、因伤连续缺勤一个月以上者当月将不做考评，即当月无绩效奖。

4、各部门主管对于所属员工应就其工作效率、操作、工作态度、学识每月进行考核，其中有特殊功过者，应随时报请奖惩。另外员工假期及奖惩应该统计详载于请假记录本内，以便于提供考核的参考。

5、如考核人员违反本方案考核项目，考核扣分的，在绩效考核工资中扣除相应款项；公司按照公司其他管理制度予以罚款的，罚款项目仍然单独执行，在总工资中扣除，与绩效考核工资不冲突。

## 九、试用期员工的考核

1、在试用期期间员工绩效考核为优秀者，可以根据情况提前转正，并适当调整工资标准。

2、试用期考核合格者给予转正，并正式成为公司的员工。

3、试用期考核一般者可延长试用期再次考核，两次考核不合格者将辞退。

4、试用期考核不合格者直接辞退。

## 十、各部门考核执行权责

1、在绩效管理的整个过程中，各部门的主管或经理主要担负如下职责：

1.1、对下属的品行导向和绩效改进进行持续的沟通、指导和监督；

1.3、为下属员工提供绩效考评结果反馈，并帮助下属制定改进和提高实施计划；

2、在绩效管理的整个过程中，行政部主要担负如下职责：

2.1、提出公司统一要求的人事考核实施方案和计划；

2.3、为评估者提供绩效考核方法和技巧的培训与指导；

2.4、收集各项考评原始资料信息，进行定期的汇总，为员工的考评成绩提成信息反馈和改进建议。

2.5、监督各部门的绩效管理按计划和规定要求落实执行；

2.7、整理各种考评资料并进行归档、备案、保存。

## 十一、考核的监督和申诉

1、各部门负责人把考核结果公布给被考核者，被考核者如果有异议应首先与部门负责人沟通，沟通无法解决时，员工有权在考评结果公布后3个工作日内向人事行政部门提出申诉。



2、人事部接到员工的申诉后5个工作日内组织相关人员进行调查、协调、复评，并将处理结果通知申诉者，此结果为申诉最终结果。

3、如员工申诉成立应改正申诉者的绩效考评结果。

4、各部门负责人对员工的申诉不得阻挠或报复，如有发现阻挠或报复的负责人扣当月的绩效奖金的50%。

1、教育培训：依据考核的结果作为参考资料，对于考核不同等级的员工进行相应的培训，进而充分开发员工的潜力，让每个员工有足够的的能力胜任本职工作。

2、调动调配：把握员工适应工作和适应环境的能力，根据该员工特长合理的安排员工工作岗位,让每个员工充分发挥个人能力。

4、提薪：员工提薪的幅度是以每月的考核为主要依据。

5、奖励：为了能够使奖励的分配对应于所做的贡献，应该参照业绩考核的评语和结果进行。

十三、考核等级比例控制：

a级不得超过本部门员工总数的5%；

b级不得超过本部门员工总数的15%；

c级占本部门员工总数的65%；

d级约占本部门员工总数的10%；

e级约占本部门员工总数的5%；

## 客服中心绩效考核方案篇四

1. 为了公平、有效地评价客服人员的工作业绩、工作能力和工作态度，及时纠正偏差，改进工作方法，激励争先创优，优化整体客服团队，从而全面提升客服质量和企业效益，特制定本考核方案。
2. 对客服人员进行的业绩考核结果将作为本公司进行人员薪资调整、培训规划、职位晋升和岗位调动的决策依据。
3. 将绩效考核融入公司管理过程，在考核中形成员工与公司双向沟通的平台，增进管理效率、推动公司良好运作。

本着公平、公正、引导、激励的原则实施考评，客服人员的考评结果将与公司业绩和个人业绩直接挂钩，业绩考评也将作为薪资的主要参考依据，直接决定着个人收入。

以业绩考核为主，多元考核形式并用来进行综合考量，以求考核效益最大化。

本方案适用于本公司所有的客服人员，请相关部门负责人遵照实施，予以认真落实。

## 客服中心绩效考核方案篇五

财务会计和仓库工作人员。包括财务负责人、会计、出纳、保管员、统计员。

二、考核责任人：

财务负责人的考核人为董事会。

财务部会计、出纳、仓库保管员、统计员的考核人为财务负责人。

### 三、考核方法：

- 1、个人自评：个人自己打分。
- 2、部门评价：部门主管打分。
- 3、董事会评价：董事会打分。

### 四、考核时间：

- 1、会计、出纳、仓库保管员、统计员应于每月30日前将个人全月工作绩效考核表交财务负责人，财务负责人于次月5日前完成评价并交总经理，经总经理审核后，10日前报财务部工资表编制岗位人员。
- 2、财务负责人应于每月30日前将个人全月工作绩效考核表交总经理，总经理于次月5日前完成评价并交董事会，经董事会审核后，10日前报财务部工资表编制岗位人员。

### 五、考核内容：

考核内容以考核表的形式计分，具体内容包括以下几项：

- 1、岗位职责(工作表现)考核(考核的重点)：指对具体职务所需要的基本能力以及经验性能力进行测评。基本要素包括担当职务所需要的理解力、创造力、指导和监督能力等经验性能力以及从工作中表现出来的工作效率、方法等。权重：70%。
- 2、职业操守考核：指对达成工作目标过程中所表现出的工作责任感、工作勤惰、协作精神以及个人修养等构成。

### 六、考核等级：

1□a级(优秀级)95—100分工作成绩优异，有创新性成果。

2□b级(良好级)80—94分

3□c级(合格级)65—79分

4□d级(较差级)60—64分

5□e级(极差级)59分以下

## 七、考核纪律：

1、考核必须公正、公平、认真、负责，不可对部属予以过高评价；考核不公正者，一经发现将给予降职或扣分。

2、部门负责人要认真组织、慎重打分。凡在考核中消极应付、敷衍了事者，一经查实，将给予扣分。

3、考核工作必须在规定的时间内按时完成。会计、出纳、仓库保管员、统计员当月30日之前未按时交绩效考核表者扣除考核总分的10%；每月5日不按时报送考核表的部门负责人，扣其考核总分的15%。

4、扣分必须要有依据，做到认真、客观、公正。

5、弄虚作假者，一律按总分的50%记分。

## 八、绩效考核实行“月考核扣分制度”

月考核满分为100分，每月实际得分=100—每月实际扣分；月绩效工资=每月实际得分/65\_月绩效工资。

通过将财务和仓库工作人员的绩效工资与考核扣分挂钩的形式，最大限度地鞭策了公司财务和仓库工作人员严格按照公司的各项管理要求去做。