

生产企业销售部考核案例资料

(一) 销售部年度业绩合同及评价标准

销售部年度业绩合同

受约人单位： _____	发约人单位： _____
受约人姓名： _____	发约人姓名： _____
受约人职位： _____	
合同有效期： 2016年1月1日——12月31日	

指标类别	关键业绩指标	目标	权重
结果指标	1、销售收入	$R_0 =$	40%
	2、销售毛利	$ML_0 =$	40%
	3、应收账款周转天数	$SZ_0 =$	5%
	4、周生产计划变更		5%
	5、账款回收		5%
	6、销售订单管理		5%
非权重指标	1、安全事故	无安全事故发生	否决指标
	2、客户服务满意度	客户服务满意度达到	奖罚指标
	3、责任客户投诉次数	$K_0 =$	奖罚指标
	4、销售费用率	$XR_0 =$	奖罚指标
	5、呆坏账	无呆坏账发生	奖罚指标

说明：1、本业绩合同执行情况的考核及兑现，详见《薪酬管理制度》以及《绩效考核管理制度》。

2、有关指标评价标准见《内销部年度绩效考核指标评价标准》。

受约人签字： _____

发约人签字： _____

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日

内销部年度绩效考核指标评价标准（结果指标）

序号	名称	指标说明	评分标准	信息来源
XS-NJ-1	销售收入	考核销售收入实现情况，实现销售收入用 R 表示，目标值用 R ₀ 表示。该指标最高 18 分，最低 0 分	得分=10+ (R-R ₀)/R ₀ ×50	财务部
XS-NJ-2	销售毛利	考核销售毛利情况，销售毛利=A 档产品销售收入×15%+B 档产品销售收入×10%+C 档产品销售收入×5%-非免费维修配件未回款金额。将公司产品划分为 A 档、B 档、C 档三个类别，产品类别每季度调整一次。设实际毛利为 ML，目标值为 ML ₀ 。该指标最高 18 分，最低 0 分	得分=10+ (ML-ML ₀)/ML ₀ ×50	财务部
XS-NJ-3	应收账款周转天数	考核应收账款回收情况。应收账款周转天数以月度应收账款天数平均值计算。设 DS 为实际天数，DS ₀ 为目标天数。该指标最高 15 分，最低 0 分	得分=10+ (DS ₀ -DS) /5	财务部
XS-NJ-4	周生产计划变更	该指标考核因内销部导致周生产计划变更情况。该项指标最高 12 分，最低 0 分	月度考核该指标平均分	人力资源部
XS-NJ-5	账款回收	该指标考核及时收款工作成效。该项指标最高 15 分，最低 0 分	月度考核该指标平均分	人力资源部
XS-NJ-6	销售订单管理	考核销售订单接单、下单、跟单工作情况。该指标最多 10 分，最低 0 分	月度考核该指标平均分	人力资源部
XS-NJ-7	新客户销售收入	考核新客户销售收入实现情况，实现销售收入用 XR 表示，目标值用 XR ₀ 表示。该指标最高 18 分，最低 0 分	得分=10+ (XR-XR ₀)/XR ₀ ×50	财务部

内销部年度绩效考核指标评价标准（非权重指标）

序号	名称	指标说明	评分标准	信息来源	其他
----	----	------	------	------	----

XS-NF-1	安全事故	考核部门车辆安全管理成效。	发生一般安全事故扣减2分，发生严重安全事故扣减5分，发生重大安全事故扣减10分	人力资源部	否决指标
XS-NF-2	客户服务满意度	考核客户服务满意度水平，设实际满意度值为MY，目标值为MY ₀ 。该项指标最多加减5分	加减分 = (MY-MY ₀) × 0.5	企管部	奖罚指标
XS-NF-3	责任客户投诉次数	考核部门责任客户投诉情况，以经认定存在责任过失的客户投诉次数表示。年度实际经认定具有责任的客户投诉次数为K，目标许可次数为K ₀ 。该指标最多加减5分	加减分 = (K ₀ -K)	内销部、企管部	奖罚指标
XS-NF-4	销售费用率	考核销售费用（包括返点）占销售收入的比例，实际值为XR，目标值为XR ₀ 。该指标最多加减5分	加减分 = (XR ₀ -XR) × 100	财务部	奖罚指标
XS-NF-5	呆坏账金额	超过1年未支付应收账款余额。该指标最多奖励2分，最多扣10分	无呆坏账发生奖励2分；呆坏账金额每超30万扣1分	财务部	奖罚指标

（二）销售部部门考核指标库

销售部部门考核（结果指标）

序号	名称	指标说明	评分标准	信息来源
XS-YJ-01	销售收入	考核月度销售收入实现情况，实现销售收入用R表示，目标值用R ₀ 表示。该指标最高18分，最低0分	得分=10+(R-R ₀)/R ₀ ×50	财务部
XS-YJ-02	销售毛利	考核月度销售毛利情况，销售毛利=A档产品销售收入×15%+B档产品销售收入×10%+C档产品销售收入×5%。将公司产品划分为A档、B档、C档三个类别，产品类别每季度调整一次。设实际毛利为ML，目标值为ML ₀ 。该指标最高18分，最低0分	得分=10+(ML-ML ₀)/ML ₀ ×50	财务部

XS-YJ-03	应收账款 周转天数	考核应收账款及时回收情况。应收账款周转天数= $(\text{平均应收账款} \times 30) \div \text{当月赊销净额}$ ，平均应收账款以月初及月末平均值计算，赊销净额=销售收入（已考虑销售退回因素）-现销收入。设 DS 为实际天数，DS ₀ 为目标天数。该指标最高 15 分，最低 0 分	得分=10+ (DS ₀ -DS) /5	财务部
XS-YJ-04	周生产计划 变更次数	该指标考核导致周生产计划变更情况（因内（外）销部门原因），用周计划变更总批次表示（加单、停单、计划三日内生产作业延后批次均算变更）。设 BG 表示实际值，BG ₀ 表示目标值。该项指标最高 12 分，最低 0 分	得分=10+ (BG ₀ -BG) /BG ₀ ×10	PMC 部
XS-YJ-05	账款回收	该指标考核及时收款工作成效。该项指标最高 10 分，最低 0 分	该指标满分 10 分，月度内存在一笔未及时回收情况（以规定日期结清款项，特殊情况需经总经理批准）扣 1 分，金额每超过 10 万扣 1 分。以前期间发生次数及金额扣分标准减半。	财务部
XS-YJ-06	销售订单 管理	考核销售订单接单、下单、跟单、发货工作情况。该指标最多 10 分，最低 0 分	该项指标满分 10 分，若出现一次报价错误扣 2 分；下单不及时扣 1 分，出现下单错误扣 2 分；跟单不及时导致订单延期交付扣 2 分；提供数据信息不及时不准确导致订单延期交付或发货错误扣 2 分。扣完为止	PMC 部、品管部、生产部、财务部
XS-YJ-07	销售预测 准确率	该指标考核销售预测准确情况， $YC=1-\sum S-S_0 /\sum S$ ， $\sum S-S_0 $ 表示所有预测产品预测销售件数与实际销售件数差值的总和， $\sum S$ 是所有预测产品实际销售件数总和。设实际销售收入预测准确率为 YC，目标准确率为 YC ₀ ，该项指标最高 15 分，最低得 0 分	得分=10+ (YC-YC ₀) ×20	PMC 部（适用内销部）

XS-YJ-08	小量订单比例	该指标考核小订单比例情况，以小订单数（单次单件产品）除以总订单数来衡量。设实际小量订单比例为 XD，目标比例用 XD ₀ 表示，该指标最高 12 分，最低 0 分	得分=10+ (XD ₀ -XD) × 20	PMC 部
XS-YJ-09	紧急订单比例	该指标考核紧急订单比例情况，以紧急订单（低于正常交货时间）数除以总订单数来衡量。设紧急非标订单比例为 JD，目标比例用 JD ₀ 表示，该指标最高 12 分，最低 0 分	得分=10+ (JD ₀ -JD) × 50	PMC 部
XS-YJ-10	非标订单比例	该指标考核非标订单比例情况，以非标订单数除以总订单数来衡量。非标产品以产品结构和性能发生变化为确定依据。设非标订单比例为 FD，核定比例用 FD ₀ 表示，该指标最高 12 分，最低 0 分	得分=10+ (FD ₀ -FD) × 50	PMC 部
XS-YJ-11	新开发客户数量	该指标考核新客户开发工作，以新开发客户数量来衡量。设实际新开发客户数量为 XK，目标新开发客户数量为 XK ₀ ，该项指标最高 12 分，最低 0 分	得分=10+ (K-K ₀) /K ₀ × 10	内销部
XS-YJ-12	老客户销售收入比例	该指标考核老客户销售收入情况，以老客户销售收入除以总销售收入来衡量。设实际老客户销售收入比例为 LK，目标比例用 LK ₀ 表示，该指标最高 12 分，最低 0 分	得分=10+ (LK-LK ₀) × 10	内（外）销部、财务部
XS-YJ-13	售后服务及时性	该指标考核售后服务工作的及时性，以售后服务及时次数除售后服务总次数来衡量。实际售后服务及时的为 SF，目标售后服务及时率为 SF ₀ 。该项指标最高 12 分，最低得 0 分	得分=10+ (SF-SF ₀) × 100	内（外）销部
XS-YJ-14	ERP 数据失误次数	反映 ERP 数据的准确与及时程度	该项指标满分 10 分，数据每延误 1 次，扣 1 分，每出现 1 次数据疏漏或错误，扣 2 分，若带来较大损失扣 4 分，扣完为止	各部门
XS-YJ-15	人均售后服务次数	考核售后服务人员工作量大小。以月度维修总次数（包括返厂维修）除以售后维修人员总数来衡量。设 RW 为实际值，RE ₀ 为目标值	得分=10+ (RW-RW ₀) /RW ₀ × 50	内销部、人力资源部

XS-YJ-16	改炉订单 及时完成 率	考核改炉订单及时完成情况，以及时完成订件数除以总件数表示， 设实际完成率为 GD，目标完成率为 GD ₀	得分=10+(GD-GD ₀)×100	内销部
----------	-------------------	--	---------------------------------	-----

销售部部门考核（非权重指标）

序号	名称	指标说明	评分标准	信息来源	其他
XS-YF-01	安全管理	考核部门车辆安全管理及安全行驶工作成效	司机违章驾驶 1 次扣 1 分，发生交通安全事故扣减 5 分，发生交通安全事故给公司带来较大损失扣 10 分，带来重大损失扣 20 分	人力资源部	否决指标
XS-YF-02	客户投诉升级	该指标考核客户投诉升级的情况	客户投诉处理不当，导致客户投诉升级，对公司信誉造成不良影响，视情况一次扣减 10~20 分	内（外）销部、企管部	否决指标
XS-YF-03	责任客户投诉次数	考核部门责任客户投诉情况，以经认定存在责任过失的客户投诉次数表示。实际经认定具有责任的客户投诉次数为 K，目标许可次数为 K ₀ 。该指标最多加减 10 分	加减分 = (K ₀ -K) × 2	内销部、外销部、企管部	奖罚指标
XS-YF-04	销售管理重大错误	销售管理工作中出现重大错误（搞差价、揽私活、做外单、催款失误、赊销超额、发货数量品种规格错误等）。该指标最多扣 20 分	出现前述重大工作疏忽或错误 1 例扣 5 分，若给公司带来较大损失，1 例扣 10~20 分	内（外）销部及分管领导	否决指标
XS-YF-05	销售管理屡次错误	考核销售管理工作中经常出现的工作疏忽或错误（下单不及时、下单不准确、报价不合理、服务态度差、发货不及时）。该指标最多扣 10 分	出现一例扣 5 分	内（外）销部及分管领导	否决指标

销售部部门考核（过程指标）

序号	名称	指标说明	评价标准			信息来源
			差（0分~3分）	中（4分~7分）	好（8分~10分）	

XS-YG-01	车辆管理	该指标反映了车辆的年检、油料、使用、维修、保养等管理工作成效	公司车辆燃油费用、维修费用失控；车辆调配使用比较混乱；车辆维修保养记录不全，不能及时发现车辆故障并及时修复	车辆燃油费用、维修费用、行车费用基本控制合理；车辆调配使用规范；按照规定建立了各类安全台帐以及车辆和驾驶员档案；能对车辆进行有效监控并修复故障	车辆行车费用、燃油费用、维修费用控制有效，车辆调配使用规范；按照规定建立了各类安全台帐以及车辆和驾驶员档案；能实现车辆的有效监控和故障的及时修复，定期检查保养车辆，及时找出车辆安全的潜在风险并排除隐患；能根据实际情况不断完善车辆管理工作	分管领导 (仅限内销部)
XS-YG-02	车辆调配管理	该指标反映考核期间车辆调配管理工作状况	车辆调配制度流程有较大缺陷；不能严格按照制度流程进行车辆调配，车辆调配手续比较不齐全；车辆使用记录（时间、行程、里程）不准确	车辆调配制度流程规范合理有效，不合理之处能及时修订；严格按照车辆调配流程对车辆进行调配，车辆调配手续齐全完整；车辆使用记录（时间、行程、里程）及时准确	车辆调配制度流程规范合理有效，不合理之处能及时修订；严格按照车辆调配流程对车辆进行调配，车辆调配手续齐全完整；车辆使用记录（时间、行程、里程）及时准确	分管领导 (仅限内销部)

XS-YG-03	物流配送	该指标反映了物流配送的成本控制、安全管理和及时性工作情况	不能够根据情况变化合理安排物流配送；选择的物流公司价格较高，信誉不好；车辆负荷不合理，车辆装载率不高，不能根据货物的体积、重量、数量、品种、目的地等情况合理组织配送；物流成本较高，配送效率低；配送不及时，经常出现物流原因导致交货延误；物流配送安全管理不到位，安全事故时有发生，有的车辆未购置保险导致公司承担较大风险	能够根据情况变化比较合理的安排物流配送；选择的物流公司价格比较优惠，信誉较好；车辆负荷合理，车辆装载率较高，能依据货物的体积、重量、数量、品种、目的地等情况组织配送；物流成本较低，配送效率较高；配送及时，很少出现物流原因导致的交货延误；物流配送安全管理到位，安全事故很少发生，基本不会出现因未购置保险导致公司承担较大风险	能够根据情况变化合理安排物流配送；选择的物流公司价格优惠，信誉很好；车辆负荷合理，车辆装载率很高，根据货物的体积、重量、数量、品种、目的地等情况合理组织配送；物流成本降低，配送效率很高；配送及时，不会出现物流原因导致交货延误；物流配送安全管理到位，很少出现安全事故，合理为车辆购买保险为公司规避风险	分管领导 (仅限内销部)
XS-YG-04	车辆档案管理	该指标考核车辆管理档案的准确性、完整性	没有车辆档案或车辆档案不健全，不能反映车辆的基本情况	按照规定建立了各类安全台帐以及车辆档案，车辆状况记录较为准确，差错较少，基本能够正确反应出车况；出车记录较为完整，偶尔出现漏记情况	按照规定建立了各类安全台帐以及车辆档案，车辆状况记录准确，能够准确反映出车辆基本情况；出车记录完整，能够准确反映出车辆使用情况	分管领导 (仅限内销部)
XS-YG-05	维护维修管理	该指标反映考核期间车辆维护保养、故障修理等工作状况	车辆维修制度流程存在缺陷；经常出现违反维修流程进行的车辆维修工作；很少进行维护保养工作	车辆维修制度流程规范合理，不合理之处能及时修订；车辆维护保养工作扎实有效，车辆保持良好工作状态；基本按照维修流程进行车辆维修工作	车辆维修制度流程规范合理，不合理之处能及时修订；车辆维护保养工作扎实有效，车辆保持良好工作状态；严格按照维修流程进行车辆维修工作，维修审批权限严格；车辆维修工作及时、高效，做好车辆维修记录	分管领导 (仅限内销部)

XS-YG-06	对外接待	该指标反映考核期间部门代表公司进行重要对外接待工作的质量。	不能按要求完成对外接待工作，有时会出现失礼的行为；电话接听不及时；各方面对接待工作不满意，影响恶劣；公司信息的发布不及时而且不准确；宣传组织工作低效，不能够让外界及时得到信息，损害公司形象	基本按要求完成对外接待工作，不会出现失礼的行为；电话接听比较及时；对外接待工作安排基本周全、得体；公司信息的发布及时而且比较准确；宣传组织工作比较高效，能够让外界及时得到信息	能够按要求完成对外接待工作，符合礼仪规范；电话接听及时；对外接待工作安排周全、得体，得到各方面好评；公司信息的发布十分及时而且准确；宣传组织工作高效，为公司树立良好形象	分管领导
XS-YG-07	客户沟通	该指标考核与客户沟通的工作情况	不能积极主动地与客户进行沟通；很少回访客户；对于客户提出的要求和意见反馈不及时；客户的投诉信息不能够及时得到处理；沟通不顺畅	能够主动地与客户进行沟通，交流意见；定期的回访客户；对于客户提出的要求和意见基本能够给予及时反馈；客户的投诉信息能够比较及时得到处理；沟通顺畅，客户没有抱怨	能够积极主动地与客户进行沟通，充分交流意见；定期的回访客户；对于客户提出的要求和意见能够及时给予反馈；客户的投诉信息能够及时得到处理；沟通顺畅，获得客户的一致好评	分管领导
XS-YG-08	新产品开发沟通	该指标考核新产品开发中部门与其他相关部门的沟通工作情况	在新产品开发的过程中，很少积极主动地和相关部门人员进行沟通；有时不能提供新产品开发所需资料；很少提供改善建议；沟通存在障碍	能够和新产品开发相关部门进行沟通；基本能够提供新产品开发所需的资料；有时能够提供一些完善建议；沟通基本无障碍	能够积极主动地与相关部门的人员进行沟通，充分交流意见；提供完整详细的需求信息；资料准备充分，提交及时；对于开发的新产品提出中肯的改进意见，极大地提高了新产品的开发效率；沟通顺畅，获得其他部门的一致好评	分管领导

XS-YG-09	市场数据分析利用	该指标考核本部门平时对于市场信息数据分析与利用情况	不能及时提供市场信息数据分析报告；相关信息分析不全面、有多处错误；不能根据市场变化情况提出合理化改进建议	基本能及时提供市场信息的分析报告；相关市场数据分析涵盖了重要方面，偶有个别错误；能根据分析出的市场变化情况提出合理化改进建议	能及时提供相关市场数据的分析报告；市场数据分析涵盖了所有方面，没有出现错误；能根据分析出的市场变化情况提出应对措施并取得较好效果	分管领导
XS-YG-10	订单跟踪	该指标考核订单跟踪工作的工作情况	订单跟踪工作不认真不负责；不能及时对订单的进展情况进行跟踪；订单生产中出现物料和排产异常问题不能及时的和相关部门进行协调；出现的品质异常问题不能及时上报及与客户沟通；经常出现订单延迟而未及时跟进现象	订单跟踪工作基本认真负责；能够及时对订单的进展情况进行跟踪，掌握订单的进展情况；订单生产中出现物料和排产异常问题能和相关部门进行协调；出现的品质异常问题基本能及时上报及与客户沟通；很少出现订单延迟而未及时跟进现象	订单跟踪工作认真负责；及时对订单的进展情况进行跟踪，充分掌握订单的进展情况；订单生产中出现物料和排产异常问题能及时的和相关部门进行协调；出现的品质异常问题能及时上报及与客户沟通；订单都能保质保量按期完成	分管领导
XS-YG-11	对外客户沟通	该指标考核对外客户沟通的工作成效	对外客户沟通不顺畅；翻译不准确不及时；外商来电接听和来函回复不及时，问题解答模糊不准确；外商来本厂参观时，对公司介绍不清楚，不能让客户准确了解公司信息；客户反映不满；	对外客户沟通比较顺畅；翻译基本及时准确；外商来电接听和来函回复比较及时，问题解答准确；外商来本厂参观时，对公司介绍清楚，基本能让客户准确了解公司信息；客户比较满意；注意保守公司秘密，很少出现公司机密信息外泄情况	对外客户沟通顺畅；翻译准确及时；外商来电接听和来函回复都很及时，问题解答详细准确；外商来本厂参观时，对公司介绍简明扼要、条理清晰，能让客户准确了解公司信息；客户十分满意；注意保守公司秘密，防止公司机密信息外泄；	分管领导 (仅限外销部)

XS-VG-12	报关手续办理	该指标考核报关手续办理的工作情况	报关手续办理有时会出现不及时情况；报关手续所需单证有时出现丢失或损毁的情况；报关手续办理经常出现差错	报关手续办理基本及时；报关单证很少出现丢失或损毁的情况；报关手续办理一般不出现差错	报关手续办理及时；报关单证不会出现丢失或损毁的情况；报关手续办理不会出现差错，一般能得到及时审批	分管领导
----------	--------	------------------	--	---	--	------

(三) 销售部岗位考核指标库

销售部岗位考核指标（结果指标）

序号	名称	指标说明	评分标准	信息来源	适用岗位
NXJ-01	销售收入	考核销售收入实现情况，实现销售收入用 R 表示，目标值用 R_0 表示。该指标最高 18 分，最低 0 分	得分= $10+(R-R_0)/R_0 \times 50$	内销部	内销业务员
NXJ-02	销售毛利	考核销售毛利情况，销售毛利=A 档产品销售收入 $\times 15\%$ +B 档产品销售收入 $\times 10\%$ +C 档产品销售收入 $\times 5\%$ -非免费维修配件未回款金额。将公司产品划分为 A 档、B 档、C 档三个类别，产品类别每季度调整一次。设实际毛利为 ML，目标值为 ML_0 。该指标最高 18 分，最低 0 分	得分= $10+(ML-ML_0)/ML_0 \times 50$	内销部	内销业务员
NXJ-03	应收账款周转天数	考核应收账款及时回收情况。应收账款周转天数=(平均应收账款 $\times 30$) \div 当月赊销净额，平均应收账款以月初及月末平均值计算，赊销净额=销售收入(已考虑销售退回因素)-现销收入。设 DS 为实际天数， DS_0 为目标天数。该指标最高 15 分，最低 0 分	得分= $10+(DS_0-DS)/5$	内销部	内销业务员
NXJ-04	周生产计划变更次数	该指标考核导致周生产计划变更情况(因内(外)销部门原因)，用周计划变更总批次表示(加单、停单、计划三日内生产作业延后批次均算变更)。设 BG 表示实际值， BG_0 表示目标值。该项指标最高 12 分，最低 0 分	得分= $10+(BG_0-BG)/BG_0 \times 10$	内销部	内销业务员

NXJ-05	销售预测准确率	该指标考核销售预测准确情况， $YC=1-\frac{\sum S-S_0 }{\sum S}$ ， $\sum S-S_0 $ 表示所有预测产品预测销售件数与实际销售件数差值的总和， $\sum S$ 是所有预测产品实际销售件数总和。设实际销售收入预测准确率为YC，目标准确率为YC ₀ ，该项指标最高15分，最低得0分	得分=10+(YC-YC ₀)×20	内销部	内销服务主管、内销业务员
NXJ-06	小量订单比例	该指标考核小订单比例情况，以小订单数（单次单件产品）除以总订单数来衡量。设实际小量订单比例为XD，目标比例用XD ₀ 表示，该指标最高12分，最低0分	得分=10+(XD ₀ -XD)×20	内销部	内销业务员
NXJ-07	紧急订单比例	该指标考核紧急订单比例情况，以紧急订单（低于正常交货时间）数除以总订单数来衡量。设紧急非标订单比例为JD，目标比例用JD ₀ 表示，该指标最高12分，最低0分	得分=10+(JD ₀ -JD)×50	内销部	内销业务员
NXJ-08	非标订单比例	该指标考核非标订单比例情况，以非标订单数除以总订单数来衡量。设非标订单比例为FD，核定比例用FD ₀ 表示，该指标最高12分，最低0分	得分=10+(FD ₀ -FD)×50	内销部	内销业务员
NXJ-09	销售计划编制	该指标考核销售计划编制的工作成效	该指标满分10分；销售计划编制不及时，出现一次扣2分；若市场行情发生重大变化，未及时提交更改信息，一次扣2分；销售计划编制出现重大错误；一次扣5分；扣完为止	内销部	内销服务主管、内销业务员
NXJ-10	回款跟催反馈	该指标考核回款跟催反馈的及时性	该指标满分10分；未按照要求定期进行跟催，一次扣3分；出现预付款客户超支较多现象，一次扣4分；扣完为止	内销部	内销服务主管、内销业务员、销售文员

NXJ-11	出货协调	该指标考核出货协调的及时性和有效性工作情况	该指标满分 10 分；出货协调不及时，造成出货延误，出现一次扣 2 分；出货协调出错，导致出货错误或者延误，出现一次扣 2 分；扣完为止	内销部	内销服务主管、内销业务员、销售文员、内销跟单员
NXJ-12	表单制作传递	该指标考核表单制作、传递的工作情况	该指标满分 10 分；表单制作出现错误，一次扣 2 分；表单提交不及时，一次扣 2 分；表单传递出现错误，一次扣 2 分；若因表单制作出现严重数量、规格、交货时间错误，表单传递过程中损毁或丢失，或提交严重不及时导致交期未完成，扣 10 分；扣完为止	内销部	所有岗位
NXJ-13	销售数据统计	该指标考核销售数据统计的准确性、完备性和及时性	该指标满分 10 分；销售数据统计不及时，出现一次扣 2 分；销售数据统计出现错误，出现一次扣 3 分；销售数据统计不完备，一次扣 3 分；若销售数据弄虚作假的行为，扣 10 分；扣完为止	内销部	销售文员、内销跟单员、内销服务主管
NXJ-14	订单变更上报	该指标考核订单变更上报的及时性	该指标满分 10 分；订单变更后上报不及时，一次扣 2 分；若因订单变更上报不及时导致出现物料和工时严重浪费，一次扣 5 分；若订单变更未上报，扣 10 分；扣完为止	内销部	销售文员、内销跟单员、业务员

NXJ-15	新品开发资料传递	该指标考核客户提出新产品开发需求后形成资料汇总，相关人员资料传递的及时性和完整性	该指标满分 10 分；新产品开发需求记录不明确或资料整理不完整，出现一次扣 2 分；相关资料传递不及时，导致新产品开发时间延误，出现一次扣 2 分；扣完为止	内销部	销售文员、内销跟单员、业务员
NXJ-16	样机确认跟踪	该指标考核样机确认跟踪的工作情况	该指标满分 10 分；未及时对样机进行确认，出现一次扣 2 分；样机跟踪不及时，出现一次扣 2 分；扣完为止	内销部	内销跟单员、业务员
NXJ-17	订单确认	该指标考核订单确认的准确性和及时性	该指标满分 10 分；订单确认失误导致下单出错，一次扣 3 分；订单确认不及时造成生产延误，一次扣 3 分；若因订单确认出现重大差错或不及时，造成订单不能按期达成给公司带来经济损失，扣 10 分；扣完为止	内销部	销售文员、业务员、内销服务主管
NXJ-18	生产进度跟踪	该指标考核订单生产进度跟踪的及时性工作情况	该指标满分 10 分；不及时进行生产进度跟踪，出现一次扣 2 分；跟踪进度未能及时反馈，一次扣 2 分；扣完为止	内销部	内销跟单员、业务员、销售文员
NXJ-19	发票管理	该指标考核发票管理的工作成效	该指标满分 10 分；提供发票信息出现抬头错误、单价数量金额错误，一项扣 1 分；核对发票未及时发现发票错误，一次扣 1 分；发票出现损毁或丢失的情况，一次扣 4 分；扣完为止；若因发票信息提供、核对失误、损毁、丢失等给公司带来重大经济损	内销部	销售文员、售后文员

			失，该指标得 0 分（邮递原因，酌情处理）		
NXJ-20	单据管理	该指标考核出货单据、下单单据的管理工作情况	该指标满分 10 分；单据分发传递不及时，一次扣 2 分；单据传递错误，一次扣 2 分；单据数据统计上报不及时，一次扣 2 分；单据填写不清或填写出现错误，一次扣 3 分；单据保管不善，导致单据损坏或损毁，一次扣 3 分；若出现重要单据丢失或损毁，扣 10 分；扣完为止；	内销部	销售文员、司机、售后文员
NXJ-21	发货失误次数	考核发货失误出现次数的情况	满分 10 分，发现一次发货次数扣 2 分，扣完为止	内销部	销售文员、司机
NXJ-22	售后统计	该指标考核售后统计工作情况	该指标满分 10 分；售后统计不及时，一次扣 2 分；售后统计出现错误，一次扣 1 分；出现弄虚作假的情况，一次扣 10 分；扣完为止	内销部	售后主管
NXJ-23	客户回访	该指标考核客户回访工作的成效	该指标满分 10 分；对客户的回访不及时，一次扣 2 分；未按照要求对客户进行回访，一例扣 3 分；扣完为止	内销部	售后主管
NXJ-24	人均售后服务次数	考核售后服务人员工作量大小。以月度维修总次数（包括返厂维修）除以售后维修人员总数来衡量。设 RW 为实际值，RE ₀ 为目标值	得分=10+ (RW-RW ₀) /RW ₀ × 50	内销部	售后主管
NXJ-25	改炉订单及时完成率	考核售后服务改炉订单及时完成情况，以及及时完成订件数除以总件数表示，设实际完成率为 GD，目标完成率为 GD ₀	得分=10+ (GD-GD ₀) × 100	内销部	售后主管

NXJ-26	配件下单审核	该指标考核配件下单审核的及时性和准确性	该指标满分 10 分；配件下单审核不及时，一次扣 2 分；审核出现错误，一次扣 1 分；扣完为止	内销部	售后主管
NXJ-27	维修报告单填写	该指标考核售后维修报告单填写的完整性	该指标满分 10 分；维修工作完成后，未认真填写维修报告单，缺少一项扣 2 分；无客户签名评语，一单扣 3 分；依据客户反馈内容，出现不良评价，视情况扣减 2~10 分；出现弄虚作假的行为，扣 10 分；扣完为止	内销部	售后服务维修工
NXJ-28	维修总结报告	该指标考核维修总结报告的质量情况	该指标满分 10 分；维修总结报告送达公司不及时，一次扣 2 分；维修报告内容不能如实填写，一次扣 2 分；维修总结报告汇总不及时，一次扣 5 分；扣完为止	内销部	售后服务维修工、售后主管
NXJ-29	产品维护	该指标考核维修完报修设备后对公司其他设备的查修工作情况	该指标满分 10 分；未按照规定在维修完报修设备后对公司其他设备进行全面查修，发现一次扣 3 分；扣完为止	内销部	售后服务维修工
NXJ-30	售后维修及时	该指标考核售后维修的及时性	该指标满分 10 分；出现一次售后维修不及时扣 2 分；维修好或未修完不上报，一次扣 5 分；不服从叫修，一次扣 10 分；扣完为止	内销部	售后服务维修工、维修技师
NXJ-31	物料提取与申报	该指标考核物料提取与申报的及时性和真实准确性	该指标满分 10 分；物料提取申报不及时，导致售后维修不能按时达成，出现一次扣 2 分；物料申报不按照实际需求申报，出现多报导致浪费或者出	内销部	售后服务维修工、维修技

			现丢失现象，出现一次扣 5~10 分；扣完为止		师、售后 文员
NXJ-32	配件退回 处理	该指标考核配件退回处理的及时性和合适性	该指标满分 10 分；配件退回处理不及时；一次扣 2 分；配件退回后，处理不当造成公司损失，一次扣 10 分；扣完为止	内销部	售后服务 维修工 维修技师 售后文员 售后主管 维修领料 员
NXJ-33	返厂纠正 回复跟踪	该指标考核返厂纠正回复和跟踪的及时性工作情况	该指标满分 10 分；不及时进行返厂纠正回复和跟踪，出现一次扣 2 分；返厂纠正回复跟踪工作出现失误，一次扣 3 分；扣完为止	内销部	维修技师 售后文员
NXJ-34	电话接听	该指标考核电话接听的工作情况	该指标满分 10 分；出现电话接听中与顾客争吵的情况，一次扣 5 分；扣完为止	内销部	维修技师 销售文员
NXJ-35	报修电话 接听	该指标考核报修电话接听工作	该指标满分 10 分；出现来电记录不全情况，一次扣 2 分；人员安排不及时，一次扣 2 分；人员安排后未及时进行跟踪，一次扣 3 分；跟踪后未进行详细记录，一次扣 3 分；扣完为止	内销部	维修技师 售后文员
NXJ-36	维修反馈 信息收集	该指标考核维修反馈信息收集的工作情况	该指标满分 10 分；维修反馈信息收集的不真实，一次扣 2 分；反馈资料不详，一次扣 2 分；扣完为止	内销部	维修技师 售后服务 维修工 售后主管

NXJ-37	退货登记	该指标考核退货登记的工作情况	该指标满分 10 分；若出现退货登记不及时，一次扣 2 分；退货登记出现错误，一次扣 2 分；维修返回不及时，一次扣 2 分；扣完为止	内销部	维修技师
NXJ-38	配件下单及时率	考核配件下单及时性。以配件下单及时单数除以配件下单总数来衡量。设 PJ 为配件下单及时数，PJ0 为配件下单数。	得分= $PJ/PJ0 \times 10$	内销部	维修技师 售后文员
NXJ-39	维修单统计	该指标考核维修单的统计工作情况	该指标满分 10 分；维修单统计不及时，一次扣 2 分；出现维修单漏记或重复统计的情况，一例扣 2 分；出现维修单统计数据错误的情况，一例 2 分；出现弄虚作假行为，一次扣 10 分；扣完为止	内销部	售后文员
NXJ-40	零配件往来记录	该指标考核零配件往来记录的工作情况	该指标满分 10 分；零配件往来记录不及时，一次扣 2 分；出现零配件往来记录漏记或重复记录的情况，一例扣 3 分；出现零配件往来记录错误的情况，一例 3 分；出现弄虚作假行为，一次扣 10 分；扣完为止	内销部	售后文员 维修领料员、售后服务维修工
NXJ-41	零配件报价	该指标考核零配件报价工作成效	该指标满分 10 分；零配件报价不及时，一次扣 2 分；零配件报价错误，一次扣 3 分；零配件报价错误造成公司损失，视情况扣 5~10 分；扣完为止	内销部	售后文员

NXJ-42	零配件开单	该指标考核零配件开单工作成效	该指标满分 10 分；零配件开单不及时，一次扣 2 分；零配件开单错误，一次扣 3 分；零配件开单错误造成公司损失，视情况扣 5~10 分；扣完为止	内销部	售后文员
NXJ-43	零配件申领	该指标考核零配件的申领及时性和准确性	该指标满分 10 分；零配件申领不及时，一次扣 2 分；零配件申领错误，一次扣 3 分；零配件申领与实际需求相差较大，视情况一次扣 3~5 分；扣完为止	内销部	维修领料员、维修技师
NXJ-44	零配件保管	该指标考核零配件的保管情况	该指标满分 10 分；零配件保管方式不当导致零配件损坏，视情况一次扣 3~5 分；零配件保管不当导致零配件丢失或损坏造成公司损失，一次扣 10 分；扣完为止	内销部	维修领料员
NXJ-45	零配件包装	该指标考核零配件的包装情况	该指标满分 10 分；零配件包装工作不能按照操作流程进行，一次扣 2 分；不能及时的按要求完成零配件包装工作，一次扣 2 分；零配件包装工作马虎，出现由于包装不善原因导致零件损坏一次扣 5 分；扣完为止	内销部	维修领料员
NXJ-46	零配件发放	该指标考核零配件发放的及时性和准确性情况	该指标满分 10 分；零配件发放不及时，一次扣 2 分；零配件发放出现错误导致公司损失，视情况一次扣 3~5 分；扣完为止	内销部	维修领料员

NXJ-47	油耗控制	该指标反映了车辆油耗控制工作成效	该指标满分为 10 分，起始值为 8 分。每辆车百公里油耗低于标准 0.5，加 1 分，每辆车百公里油耗高于标准 0.5，减 1 分；每辆车百公里油耗低于标准 1，加 2 分，每辆车百公里油耗高于标准 1，减 2 分	内销部	物流组长、销售部司机
NXJ-48	出车及时性	该指标反映了出车的及时性工作情况	该指标满分 10 分；出车不及时，一次扣 2 分；出车严重不及时造成不良影响，视情况一次扣 5~10 分；扣完为止	内销部	销售部司机
NXJ-49	出车服务态度	该指标反映了司机出车服务态度情况	该项指标 10 分；出车过程中，服务态度不好遭到客户投诉一次扣 2 分；影响恶劣根据情况扣 5~10 分；扣完为止	内销部	销售部司机
NXJ-50	车辆使用统计	该项指标反映车辆行车里程、油料消耗、行车费用、行车日期等数据上报及时准确性	该项指标 10 分，不能及时上交有关数据根据情况扣减 2~5 分，有关数据存在不真实情况扣减 2~5 分，存在弄虚作假现象，根据事件严重程度扣减 5~10 分。	内销部	销售部司机
NXJ-51	设计完成及时	该指标反映了设计工作完成的及时性情况	该指标满分 10 分；安排的设计任务不能及时完成，一次扣 2 分；设计任务完成严重不及时造成其他人员工作进程延误，视情况一次扣 5~10 分；扣完为止	内销部	平面设计

NXJ-52	设计样品 校对	该指标考核设计样品校对的工作成效	该指标满分 10 分；设计样品校对出现错误，一次扣 2 分；出现严重错误的情况造成公司损失，一次扣 10 分；扣完为止	内销部	平面设计
NXJ-53	彩图校对	该指标考核彩图校对的工作情况	该指标满分 10 分；彩图校对出现错误，出现一处错误扣 1 分；严重错误造成公司损失，扣 10 分；扣完为止	内销部	平面设计
NXJ-54	网站维护	该指标考核网站维护内容的正确性和及时性情况	该指标满分 10 分；出现一次网站资料上传错误和不及时，扣 2 分；出现重大错误或严重不及时造成不良影响，视情况扣 5~10 分；扣完为止	内销部	平面设计
NXJ-55	传真收发	该指标考核部门传真的收取和派发工作情况	该指标满分 10 分；传真收发不及时，一次扣 2 分；传真发出后，未进行电话确认记录，一次扣 2 分；扣完为止	内销部	前台
NXJ-56	公文收发 登记	该指标反映了考核期间对各类文件的收发登记工作。	满分 10 分；登记不及时一次扣 1 分；传送不及时一次扣 1 分；出现公文丢失的情况，一次扣 2 分；出现重要公文丢失给公司造成损失，扣 10 分；扣完为止	内销部	前台
NXJ-57	工作协调 配合	该指标反映了工作配合和协调情况	该指标满分 10 分；若与其他部门员工在工作上协调配合不力，一次扣 2 分；扣完为止	内销部	前台
NXJ-58	部门权重 考核指标 结果关联	该指标考核个人对本部门权重指标考核结果的影响	得分为部门考核相关指标加权平均分	内销部	所有岗位

销售部岗位考核指标（结果指标）

序号	名称	指标说明	评分标准	信息来源	适用岗位	其他
NXF-01	责任客户投诉	该指标反映责任客户投诉情况	经认定具有责任的客户投诉，一次扣 5 分	内销部	所有岗位	否决指标
NXF-02	ERP 数据录入与操作	该指标考核部门 ERP 数据录入及操作情况指标最多扣 10 分	数据录入不及时，一次扣 2 分；发现数据录入失误一次扣 3 分；发现操作失误使数据丢失，一次扣 5 分，带来损失扣 10 分	内销部	所有岗位	否决指标
NXF-03	客户投诉升级	该指标考核客户投诉升级的情况	客户投诉处理不当，导致客户投诉升级，对公司信誉造成不良影响，一次扣 10 分	内销部	所有岗位	否决指标
NXF-04	保密工作	该指标考核商业机密（包括公司经营策略、产品销售价格、配件的货源渠道、客户信息等）的保密工作情况	出现商业资料泄密的情况，一次扣 10 分；出现重要商业资料泄密的情况给公司带来损失，一次扣 20 分；若出现高度机密资料泄密的情况，给公司带来重大损失，一次扣 40 分	内销部	所有岗位	否决指标
NXF-05	召回退货计划实施	该指标反映召回退货计划实施的工作情况	产品召回退货计划实施非常及时，实施措施合理，为公司消除不良影响做出重大贡献，一次加 10 分；产品召回退货计划实施不及时，实施措施不合理，为公司带来不良影响，一次扣 10 分	内销部	内销服务主管	奖罚指标

NXF-06	合同管理	该指标反映了负责的相关合同管理工作情况	出现有关合同审核不及时扣 5 分；审核疏忽或错误给公司带来损失扣 10 分；合同管理混乱无序，扣 5~10 分；若合同条款签订不当给公司带来较大损失的，根据情况扣 20 分	内销部	内销服务主管、内销业务员、销售文员	否决指标
NXF-07	车辆安全管理	考核车辆安全管理及安全行驶工作成效	销售部司机违章驾驶扣 2 分，发生交通事故扣 5 分，发生交通事故给公司带来较大损失扣 15 分，带来重大损失扣 20 分	内销部	物流组长、销售部司机	否决指标
NXF-08	销售管理严重失误	该指标考核销售管理工作中出现催款失误、赊销超额、发货数量品种规格屡次错误等严重失误的情况	出现催款失误、赊销超额、发货数量品种屡次错误 1 例扣 5 分，若给公司带来较大损失，1 例扣 10~20 分	内销部	内销服务主管、内销业务员、销售文员、物流组长、销售部司机	否决指标
NXF-09	销售往来记录	该指标考核销售往来记录的工作情况	发现一次没有将销售往来记录下来的情况，扣 5 分；出现重大销售往来记录遗漏导致公司损失，一次扣 20 分	内销部	销售文员	否决指标
NXF-10	报价下单错误	该指标考核销售管理中下单不及时、下单不准确、报价不合理现象的出现情况	出现下单不及时、下单错误、报价不合理的情况，一次扣 3 分；考核期内屡次未按要求报价的情况，出现一例扣 10 分；屡次下单不及时、下单不准确的情况，出现一例扣 15 分	内销部	销售文员	否决指标

NXF-11	销售服务错误	该指标考核销售服务中服务态度差、发货不及时的出现情况	销售服务中出现服务态度差、发货不及时等情况，一例扣3分，屡次出现服务态度差、发货不及时的情况，一例扣10分	内销部	销售文员	否决指标
NXF-12	维修工作失误	该指标考核维修工作中出现失误的情况	维修工作出现失误，将小故障修成大故障，扣3分；将无故障的维修出故障来，扣5分；维修失误导致公司重大损失，一次扣10分	内销部	售后服务维修工、维修技师	否决指标
NXF-13	设计促进销售	该指标考核设计工作对销售的促进情况	设计新颖、独特，符合品牌定位、品牌发展、被采纳后对销售的促进发挥了明显作用，视效果的大小一次加10~20分；	内销部	平面设计	奖励指标
NXF-14	设计重大失误	该指标考核设计工作重大失误的出现情况	设计工作中由于疏忽纰漏导致出现重大失误，给公司带来重大损失或严重不良影响，一次扣20-40分；扣完为止	内销部	平面设计	否决指标
NXF-15	销售人员徇私	该指标考核销售管理工作中出现搞差价、揽私活、做外单等徇私的情况	出现销售人员搞差价、揽私活、做外单等徇私的情况，一例扣10分，若给公司带来较大损失，一例扣20分。	内销部	所有岗位	否决指标
NXF-16	合理化建议	该指标考核合理化建议的提出情况	提出合理化建议使公司产品质量获得很大改进，一次加5分；提出合理化建议使得大幅度节约原料成本、物流成本或其他成本，视节约价值情况加3~10分	内销部	所有岗位	奖励指标

NXG-01	销售计划编制	该指标考核销售计划编制的工作成效	销售计划编制不及时；编制的销售计划出现明显的内容错误或前后内容相悖；销售计划编制不完整，经常出现关键点遗漏的情况；编制的销售计划不合理，与实际销售情况差距很大	基本能够及时的编制销售计划；编制的销售计划内容存在一些小错误，但条理比较清晰；销售计划编制基本完整；编制的销售计划比较合理，与实际销售情况存在差距，但差距不大	非常及时的编制销售计划；编制的销售计划条理清晰，内容描述准确；编制的销售计划完整全面，充分考虑各种特殊情况；编制的销售计划合理，与实际销售情况差距几乎可以忽略不计	内销部	内销服务主管、内销业务员
NXG-02	售后维修工作质量	该指标考核售后维修工作质量情况	售后维修不能积极配合；维修工作不及时，效率低下，有时不能按期完成维修工作；维修质量不过关，经常会出现维修之后在同一地方出现相同故障的情况；维修时不考虑成本因素，造成维修成本很高	售后维修能够进行良好配合；维修工作比较及时高效，基本能够按时完成维修工作；维修质量较好，很少会出现维修之后在同一地方出现相同故障的情况；维修时能够考虑到成本因素，大部分时候能在保证质量的前提下降低成本	售后维修积极配合，充分沟通产品存在的故障；维修工作及时高效，有时能够提前完成维修工作；维修质量高，不会出现维修之后在同一地方出现相同故障的情况；维修时充分考虑成本因素，尽可能的在保证质量的前提下降低成本	内销部	售后服务维修工、维修技师
NXG-03	车辆管理	该指标反映了车辆的年检、油料、使用、维修、保养等管理工作成效	公司车辆燃油费用、维修费用失控；车辆调配使用比较混乱；车辆维修保养记录不全，不能及时发现车辆故障并及时修复	车辆燃油费用、维修费用、行车费用基本控制合理；车辆调配使用规范；按照规定建立了各类安全台帐以及车辆和驾驶员档案；能对车辆进行有效监控并修复故障	车辆行车费用、燃油费用、维修费用控制有效，车辆调配使用规范；按照规定建立了各类安全台帐以及车辆和驾驶员档案；能实现车辆的有效监控和故障的及时修复，定期检查保养车辆，及时找出车辆安全的潜在风险并排除隐患；能根据实际情况不断完善车辆管理工作	内销部	物流组长、销售部司机

NXG-04	车辆调配管理	该指标反映考核期间车辆调配管理工作状况	车辆调配制度流程有较大缺陷；不能严格按照制度流程进行车辆调配，车辆调配手续比较不齐全；车辆使用记录（时间、行程、里程）不准确	车辆调配制度流程规范合理有效，不合理之处能及时修订；严格按照车辆调配流程对车辆进行调配，车辆调配手续齐全完整；车辆使用记录（时间、行程、里程）及时准确	车辆调配制度流程规范合理有效，不合理之处能及时修订；严格按照车辆调配流程对车辆进行调配，车辆调配手续齐全完整；车辆使用记录（时间、行程、里程）及时准确	内销部	物流组长
NXG-05	物流配送	该指标反映了物流配送的成本控制、安全管理和及时性工作情况	不能够根据情况变化合理安排物流配送；选择的物流公司价格较高，信誉不好；车辆负荷不合理，车辆装载率不高，不能根据货物的体积、重量、数量、品种、目的地等情况合理组织配送；物流成本较高，配送效率低；配送不及时，经常出现物流原因导致交货延误；物流配送安全管理不到位，安全事故时有发生，有的车辆未购置保险导致公司承担较大风险	能够根据情况变化比较合理的安排物流配送；选择的物流公司价格比较优惠，信誉较好；车辆负荷合理，车辆装载率较高，能依据货物的体积、重量、数量、品种、目的地等情况组织配送；物流成本较低，配送效率较高；配送及时，很少出现物流原因导致的交货延误；物流配送安全管理到位，安全事故很少发生，基本不会出现因未购置保险导致公司承担较大风险	能够根据情况变化合理安排物流配送；选择的物流公司价格优惠，信誉很好；车辆负荷合理，车辆装载率很高，根据货物的体积、重量、数量、品种、目的地等情况合理组织配送；物流成本降低，配送效率很高；配送及时，不会出现物流原因导致交货延误；物流配送安全管理到位，很少出现安全事故，合理为车辆购买保险为公司规避风险	内销部	物流组长
NXG-06	车辆档案管理	该指标考核车辆管理档案的准确性、完整性	没有车辆档案或车辆档案不健全，不能反映车辆的基本情况	按照规定建立了各类安全台帐以及车辆档案，车辆状况记录较为准确，差错较少，基本能够正确反应出车况；出车记录较为完整，偶尔出现漏记情况	按照规定建立了各类安全台帐以及车辆档案，车辆状况记录准确，能够准确反映出车辆基本情况；出车记录完整，能够准确反映出车辆使用情况	内销部	销售部司机、物流组长

NXG-07	油料管理	该指标反映考核期间油料管理工作状况	车辆油料管理制度流程有较大缺陷，不合理之处能及时修订；不能严格按照制度流程进行加油；车辆油料管理粗放	车辆油料管理制度流程规范合理，不合理之处能及时修订；严格按照油料采购流程进行加油，实行定点加油制度；车辆油料消耗实行定额管理，车辆耗油统计比较准确	车辆油料管理制度流程规范合理，不合理之处能及时修订；严格按照油料采购流程进行加油，实行定点加油制度；车辆油料消耗实行定额管理，科学测定每个车辆油耗标准，对于节约油料行为给与奖励；车辆耗油统计准确无误	内销部	物流组长、销售部司机
NXG-08	车辆维护维修	该指标反映考核期间车辆维护保养、故障修理等工作状况	车辆维修制度流程存在缺陷；经常出现违反维修流程进行的车辆维修工作；很少进行维护保养工作	车辆维修制度流程规范合理，不合理之处能及时修订；车辆维护保养工作扎实有效，车辆保持良好工作状态；基本按照维修流程进行车辆维修工作	车辆维修制度流程规范合理，不合理之处能及时修订；车辆维护保养工作扎实有效，车辆保持良好工作状态；严格按照维修流程进行车辆维修工作，维修审批权限严格；车辆维修工作及时、高效，做好车辆维修记录	内销部	销售部司机、物流组长
NXG-09	行车里程与时间	该指标反映出车工作量大小的情况	不能够在公司安排的情况下保持饱和的出车时间；经常会出现不服从公司安排出车的情况；行车里程相比较少	能够在公司安排的情况下基本保持比较饱和的出车时间；偶尔会出现拒绝出车的情况；行车里程相比属中等	能够在公司安排的情况下保持饱和的出车时间，有时还会自觉承担出车任务；行车里程相比较长	内销部	销售部司机

NXG-10	客户沟通	该指标考核与客户沟通的工作情况	不能积极主动地与客户进行沟通；很少回访客户；对于客户提出的要求和意见反馈不及时；客户的投诉信息不能够及时得到处理；沟通不顺畅	能够主动地与客户进行沟通，交流意见；定期的回访客户；对于客户提出的要求和意见基本能够给予及时反馈；客户的投诉信息能够比较及时得到处理；沟通顺畅，客户没有抱怨	能够积极主动地与客户进行沟通，充分交流意见；定期的回访客户；对于客户提出的要求和意见能够及时给予反馈；客户的投诉信息能够及时得到处理；沟通顺畅，获得客户的一致好评	内销部	销售文员、售后主管、售后文员
NXG-11	新产品开发沟通	该指标考核新产品开发中与其他相关部门人员的沟通工作情况	在新产品开发的过程中，很少积极主动地和相关部门人员进行沟通；有时不能提供新产品开发所需资料；很少提供改善建议；沟通存在障碍	能够和新产品开发相关部门进行沟通；基本能够提供新产品开发所需的资料；有时能够提供一些完善建议；沟通基本无障碍	能够积极主动地与相关部门的人员进行沟通，充分交流意见；提供完整详细的需求信息；资料准备充分，提交及时；对于开发的新产品提出中肯的改进意见，极大地提高了新产品的开发效率；沟通顺畅，获得其他部门的一致好评	内销部	内销服务主管、销售文员、业务员
NXG-12	市场数据分析利用	该指标考核平时对于市场信息数据分析与利用情况	不能及时提供市场信息数据分析报告；相关信息分析不全面、有多处错误；不能根据市场变化情况提出合理化改进建议	基本能及时提供市场信息的分析报告；相关市场数据分析涵盖了重要方面，偶有个别错误；能根据分析出的市场变化情况提出合理化改进建议	能及时提供相关市场数据的分析报告；市场数据分析涵盖了所有方面，没有出现错误；能根据分析出的市场变化情况提出应对措施并取得较好效果	内销部	内销服务主管、内销业务员、销售文员
NXG-13	员工培训指导	该指标反映对下属员工的指导、教育、考核、	对下属的工作没有及时做到资源支持，对下属的工作技能没有相应的指导和培训，对于下属工作中遇到的困难和问题没有及时给予帮助解决	对下属的工作有一定的资源支持，对下属的工作技能有一定的指导和培训，对于下属工作中遇到的困难和问题能够给予帮助解决	对下属的工作能够提供很大的资源支持，对下属的工作技能有定期的指导和培训，对于下属工作中遇到的困难和问题能够及时有效地给予帮助解决	内销部	内销服务主管、售后主管、物流组长

		以及沟通等情况					
NXG-14	订单跟踪	该指标考核订单跟踪工作的工作情况	订单跟踪工作不认真不负责；不能及时对订单的进展情况进行跟踪；订单生产中出现物料和排产异常问题不能及时的和相关部门进行协调；出现的品质异常问题不能及时上报及与客户沟通；经常出现订单延迟而未及时跟进现象	订单跟踪工作基本认真负责；能够及时对订单的进展情况进行跟踪，掌握订单的进展情况；订单生产中出现物料和排产异常问题能和相关部门进行协调；出现的品质异常问题基本能及时上报及与客户沟通；很少出现订单延迟而未及时跟进现象	订单跟踪工作认真负责；及时对订单的进展情况进行跟踪，充分掌握订单的进展情况；订单生产中出现物料和排产异常问题能及时的和相关部门进行协调；出现的品质异常问题能及时上报及与客户沟通；订单都能保质保量按期完成	内销部	销售文员、内销跟单员
NXG-15	电话接听	该指标反映考核期内电话接听的及时性、信息传递的准确性以及接听中的礼貌程度	电话接听经常不及时，出现接听延误；接听电话理解困难还会出现错误；有时还会有不礼貌行为	电话接听及时，很少出现延误；能够准确的记录所需传达的信息；能够保持使用礼貌用语	电话接听及时，不会出现接听延误现象；电话接听中普通话标准吐字清晰，电话接听信息记录准确；接听中用语礼貌规范；获得各方面的肯定	内销部	前台、销售文员、售后文员
NXG-16	电话转接	该指标反映电话转接的及时性和准确性工作情况	电话转接不及时；经常出现电话未转接直接挂断的现象；经常出现转接错误；对于推销电话等不能进行合理筛选，直接转接	电话转接比较及时；很少出现电话未转接直接挂断的现象；偶尔会出现转接错误；对于推销电话等能进行合理筛选	电话转接及时；不会出现电话未转接直接挂断的现象；极少情况下会出现转接错误；对于推销电话等能进行合理筛选，准确甄别	内销部	前台、售后文员

NXG-17	耗材管理	该指标考核耗材使用管理情况	耗材使用浪费现象严重	节约使用耗材，几乎没有纸张浪费现象	节约使用耗材，没有纸张浪费现象，能及时提醒有关人员材料进行校对以免浪费耗材	内销部	前台
NXG-18	文印服务	该指标反映考核期间文印服务工作	不能及时提供需要印制的材料；文印工作马虎了事，经常出现文印错误；各方面人员均不满意	大多数情况下能够及时的提供需要印制的材料；文印的质量比较好，很少出现文印错误的情况	每次都能够及时提供需要印制的材料；文印质量很好，不会出现错误；获得大家一致好评	内销部	前台
NXG-19	文印设备维护	该指标反映考核期间对文印设备的维护工作	很少对机器进行维护，机器出现故障也不能够及时维修	定期对设备维护	爱护机器，定期对设备维护，使机器较少出现故障，出现故障能及时维修，很少耽误大家使用	内销部	前台
NXG-20	网站内容更新频率	该指标反映了考核期间公司网站内容更新的周期是否符合预定要求	内容不规范，没能及时发布最近公司最新信息和行业最新信息；网站商务平台管理水平很低，不能与公司网站信息同步更新	内容较规范，发布信息大多数情况下较及时；网站和商务平台管理水平较好，基本能与公司网站信息同步更新	内容更新的周期符合预定要求，及时准确的发布了公司的最新信息及行业的最新信息；网站和商务平台管理水平很高，能与公司网站信息同步更新	内销部	平面设计
NXG-21	设计工作质量	该指标考核设计工作的质量情况	有时会出现不能够按照要求完成设计工作的情况；设计工作经常不能够获得相关部门、领导和人员的认可；设计采纳率低；设计作品不新颖、无特点，经常出现不符合品牌定位、品牌发展的情况，对销售基本不具有促进作用，反而对销售产生不良影响	能够按照要求完成设计工作；设计工作基本能够获得相关部门、领导和人员的认可；设计采纳率较高；设计作品有时会新颖、独特，符合品牌定位、品牌发展，对销售具有一定的促进作用	能够及时的按照要求完成设计工作，甚至有时高于要求标准；设计工作获得相关部门、领导和人员的认可；设计采纳率较高；设计作品新颖、独特，符合品牌定位、品牌发展，对销售具有明显的促进作用	内销部	平面设计

NXG-22	对外接待	该指标反映考核期间代表公司进行重要对外接待工作的质量。	不能按要求完成对外接待工作，有时会出现失礼的行为；电话接听不及时；各方面接待工作不满意，影响恶劣；公司信息的发布不及时而且不准确；宣传组织工作低效，不能够让外界及时得到信息，损害公司形象	基本按要求完成对外接待工作，不会出现失礼的行为；电话接听比较及时；对外接待工作安排基本周全、得体；公司信息的发布及时而且比较准确；宣传组织工作比较高效，能够让外界及时得到信息	能够按要求完成对外接待工作，符合礼仪规范；电话接听及时；对外接待工作安排周全、得体，得到各方面好评；公司信息的发布十分及时而且准确；宣传组织工作高效，为公司树立良好形象	内销部	所有岗位
NXG-23	工作质量	该指标考核工作计划、任务完成情况；工作效率、效果情况；工作饱满程度	虽然能如期完成所承担的工作，但工作量明显低于平均水平或者空闲时间较多；工作完成的效果不理想，偶尔出现差错，偶尔会有投诉发生；工作不分主次，效率较低，需要别人帮助才能完成任务；工作负荷虽然一般，但安排的不均或能力不足，要经常加班；上班时间存在网络聊天、长时间浏览与专业不相关网页现象	基本能如期完成所承担的工作，工作任务量能达到平均水平；基本上能按照要求完成工作，工作很少出现差错，工作质量基本另人满意；工作效率尚可，能分清主次，能够按时完成工作；工作负荷比较大，要经常加班	份内工作能如期完成，工作任务明显比同岗位人员多；能够较好地完成各项工作，质量较高，令人满意，工作几乎没有出现差错；时间和资源的利用达到最佳，工作效率高，完成任务速度快，总能及时较好地完成本职工作；工作常常超负荷，总是要加班加点才能完成	内销部	所有岗位