岗位绩效薪酬计算办法

# 岗位层级关系

0 总经理

1 客服经理

1.1顾客管理员

1.2信息员

2 服务总监

2.1保险部经理

2.1.1事故专员

2.1.2电话车险销售员

2.2服务经理

2.2.1非技术内训师

2.2.2索赔员

2.2.3前台主管

2.2.3.1服务顾问

2.3.3.1.1实习服务顾问

2.2.3.2休息区服务专员

2.2.4网络管理员

2.3配件经理

2.3.1库管员

2.3.2配件计划员

2.4技术经理

2.4.1技术内训师

2.4.2质检员

2.4.3车间主管

2.4.3.1机电组长

2.4.3.1.1机电技师

2.4.3.1.2机电学徒

2.4.3.2钣金组长

2.4.3.2.1钣金技师

2.4.3.2.2钣金学徒

2.4.3.3漆工组长

2.4.3.3.1漆工技师

2.4.3.3.2漆工学徒

2.4.4PDI专员

2.4.5救急专员

2.4.6废料收集员

各岗位考核由多个不同考核单项

各岗位单项评分具有不同权重

所有考核单项权重和为100%

岗位考核总分＝ Σ（单项评分x单项权重）

# 1 客服经理

1.1顾客管理员

1.2信息员

2 服务总监

2.1保险部经理

2.1.1事故专员

2.1.2电话车险销售员

# 一、服务经理(BYD)

## KPI考核构成=CSI弱项成绩+投诉处理成绩

1. KPI

考核标准：1.满分100分，各项考核因子相加得最终得分，并按照得分享受相应的岗位工资。

2.考核工资1000元，KPI得分满分岗位工资全额发放；

3.100分＜KPI得分≥95分，领取90%岗位工资；

4. 95分＜KPI得分≥90分，领取,80%岗位工资；

5. 90分＜KPI得分≥85分，领取,70%岗位工资；

6. 85分＜KPI得分≥80分，领取,50%岗位工资

7. KPI得分＜80分，岗位工资全额扣除

考核因子一：CSI成绩，权重80分

评分标准：1.按照每月下发的CSI考核内容进行考核（例如;服务响应、项目解释收费、维修成果展示等等）

2.考核权重随月度、季度进行变化，不是一成不变的；

3.CSI最终得分是由各项考核因子总和相加得来；

4.每项单独考核因子都有评分细则，按照月度不同评分细则也不同

5.

考核因子二：投诉处理，权重20分

评分标准：1.及时/有效按规定处理客户投诉：迟延处理扣10分/1次，

2.处理不当扩大投诉的扣10分/1项次；

3.因服务顾问、服务经理产生服务态度或服务质量被客户有效投诉扣10分/1次，可扣至负分。

4.重大投诉扣10分/1项次，处理不及时/不合理扣10分/1次。

5.合理处理前台的现场投诉、纠纷、抱怨以及电话投诉等等，如出现推诿、不及时相应延期处理的（特殊情况除外），扣20分/次，可扣至负分。

考核标准：1.以上投诉处理满分为20分，当出现负分时，将计入KPI总成绩，（例如CSI成绩为80分，投诉处理成绩为-10分，那么KPI总成绩为70分）。2.连续一个季度出现负分，将停发岗位工资3个月。

3.以上所有投诉按照包括：厂家派单、电话投诉、回访投诉抱怨、书信投诉、邮件投诉、网络投诉、媒体投诉、微信、QQ群等等社交媒体，以客服服务部派单为准，并以此做考核。

4.结案标准按照比亚迪标准进行考核。

5.

**二、绩效构成**

**2.1绩效=精品成绩+接车台次成绩+产值任务成绩+CSI总成绩+技术项目成绩**

2.2绩效提成=所有绩效毛利\*毛利提成率（？%）

2.3绩效按照百分比进行统计计算

1. 毛利评分

分数 ＝ （事故车毛利 ＋ 小修毛利 ＋ 首保毛利 ＋ 索赔毛利 ＋ 常规保养毛利）／任务毛利

事故车毛利 ＝ 人工录入

小修毛利 ＝ 人工录入

首保毛利 ＝ 人工录入

索赔毛利 ＝ 人工录入

常规毛利 ＝ 人工录入

任务毛利 ＝ 人工录入

1. **精品销售，权重30分**

分数 ＝ 精品销售额／任务销售额x 权重

当实际任务大于等于100%时，按照精品考核满分进行计算

精品：公司纳入精品销售名录中的产品项目

精品销售额＝ 所有服务顾问精品销售额总和

所有服务顾问精品销售额＝ 人工录入

1. **进店台次，权重10分**

分数 ＝ 进店台次总和 ／ 任务台次 x 权重

当实际任务台次大于等于100%时，按照进店台次考核满分进行计算

所有服务顾问进店台次 ＝ 人工录入

1. **CSI评分，权重30分，以每月CSI成绩为准，以月度进行考核。**

**总则：1.根据公司要求CSI成绩必须达标，且CSI成绩决定最终绩效提成比列，超出公司目标分数可以增加毛利提成比例，反之则相反；**

**2.其他考核绩效按照要求进行考核，其中CSI成绩不受任何绩效成绩影响。**

分数 ＝ 厂家CSI总分数 /公司目标CSI分数 x 权重

1.当实际CSI分数等于公司规定分数时，按照CSI考核满分进行计算；

2.实际CSI成绩每增加一分，毛利提成比例增加（？0.5% ），直至毛利提成到（？2%）封顶。

3. 94分≥CSI得分＜95分，毛利提成降（？0.2%）；

4. 93分≥CSI得分＜94分，毛利提成降（？0.5%）；

5. 92分≥CSI得分＜93分，毛利提成降（？0.6%）；

6. 91分≥CSI得分＜92分，毛利提成降（？1%）；

7. 90分≥CSI得分＜91分，毛利提成降（？1.5%）

8. 85分≥CSI得分＜90分，毛利提成降（？2%）

9. 85分＜CSI得分≥80分，毛利提成减半发放（绩效减半）

10. CSI得分＜80分，毛利提成停发（绩效停发）

1. **产值任务，权重30分**

分数 ＝ 实际产值／任务产值x 权重

当实际任务大于等于100%时，按照产值任务满分进行计算

产值＝ 所有服务顾问产值总和

## 三、工资构成

**工资构成=基本工资+工龄工资+绩效工资+提成+奖金+补贴**

1.基本工资

基本工资 ＝ 人工录入

2.工龄工资

工龄工资 ＝ 工龄 x 年工龄增值

工龄 ＝ （当前时间 － 入职时间）／365 取整

3.绩效工资(岗位工资)

绩效工资 ＝ 考核总分分段比例 x 基本绩效工资

基本绩效工资 ＝ 人工录入（不同岗位不同，同岗位相同）

4.提成：根据各岗位不同提成不同

提成 ＝ 实际任务 \*提成比例\*任务完成率

5.奖金

奖金=1.单项或者季度考核任务、表现、突出贡献、以及优异者公司直接给予个人奖励

2.对于单月个人特殊情况公司给予个人特殊激励

6.补贴

对于特殊岗位设立的单项或者多项津贴。

1. 绩效工资

细则：1.岗位进行考核，岗位不同考核因子也不同；

2.绩效按照各考核因子的总成绩进行计算；

3.绩效工资同样会随CSI成绩进行变化，具体细则每个岗位都有

4.

基本绩效工资 ＝ 人工录入（不同岗位不同，同岗位相同，并根据系统进行统计）

# 二、服务经理(幻速、夏利)

## 考核构成

## KPI考核构成=CSI综合得分+日常业务成绩

一、考核标准：1.满分100分，各项考核因子相加得最终得分，并按照得分享受相应的岗位工资。

2.考核工资1000元，KPI得分满分岗位工资全额发放；

3.100分＜KPI得分≥95分，领取90%岗位工资；

4. 95分＜KPI得分≥90分，领取,80%岗位工资；

5. 90分＜KPI得分≥85分，领取,70%岗位工资；

6. 85分＜KPI得分≥80分，领取,50%岗位工资

7. KPI得分＜80分，岗位工资全额扣除

1. CSI综合得分，权重70分

1.1按照厂家规定，综合考评分数为一个季度考评一次按照规定CSI综合得分占比（以一季度的考评分数作为第二季度的综合得分，以此类推）。

1.2.CSI综合得分最终得分=CSI综合实际得分/CSI综合满分30分\*CSI综合得分权重

1.3.CSI综合得分包括：1.厂家调查的CSI得分20分；2.客服投诉处理得分6分；3.24小时电话接听4分，合计满分30分。

二、.评分标准：按照厂家的季度满意度评分结果进行计算；

1.该服务经理考核按照北汽幻速厂家的考核进行

2.按照北汽幻速厂家的考核分数为准，满分30分

3.CSI考核因子包括：交通便利性、整体环境与设施、接待及时性、配件供应及时性、服务态度、承诺时间完成维修、维修/保养质量、费用解释

三、日常业务：权重30分

1. 考核用户厂家、电话、现场投诉处理结果，权重20分；
2. 厂家活动、市场处置（升级）的布置、反馈，权重10分；

考核因子一：投诉处理，权重20分

评分标准：1.及时/有效按规定处理客户投诉：迟延处理扣10分/1次，

2.处理不当扩大投诉的扣10分/1项次；

3.因服务顾问、服务经理产生服务态度或服务质量被客户有效投诉扣10分/1次，可扣至负分。

4.重大投诉扣10分/1项次，处理不及时/不合理扣10分/1次。

5.合理处理前台的现场投诉、纠纷、抱怨以及电话投诉等等，如出现推诿、不及时相应延期处理的（特殊情况除外），扣20分/次，可扣至负分。

考核标准：1.以上投诉处理满分为20分，当出现负分时，将计入KPI总成绩，（例如CSI成绩为80分，投诉处理成绩为-10分，那么KPI总成绩为70分）。2.连续一个季度出现负分，将停发岗位工资3个月。

3.以上所有投诉按照包括：厂家派单、电话投诉、回访投诉抱怨、书信投诉、邮件投诉、网络投诉、媒体投诉、微信、QQ群等等社交媒体，以客服服务部派单为准，并以此做考核。

4.结案标准按照北汽幻速标准进行考核。

考核因子二、市场处置、厂家活动，权重10分

评分标准：1. 及时/有效按照北汽幻速厂家规定的时间反馈活动、市场处置的相关信息，迟延处理扣5分/1次

2.及时/有效按照北汽幻速厂家规定的时间准备活动、市场处置的物料、以及督促配件提前准备相关配件，迟延处理扣5分/1次

3.对未及时上报厂家系统的、遗漏、未执行的扣10分/次，可扣至负分。

**二、绩效构成**

**2.1绩效=精品成绩+接车台次成绩+产值任务成绩+CSI总成绩**

2.2绩效提成=所有绩效毛利\*毛利提成率（？%）

2.3绩效按照百分比进行统计计算

1. **精品销售，权重30分**

分数 ＝ 精品销售额／任务销售额x 权重

当实际任务大于等于100%时，按照精品考核满分进行计算

精品：公司纳入精品销售名录中的产品项目

精品销售额＝ 所有服务顾问精品销售额总和

所有服务顾问精品销售额＝ 人工录入

1. **进店台次，权重10分**

分数 ＝ 进店台次总和 ／ 任务台次 x 权重

当实际任务台次大于等于100%时，按照进店台次考核满分进行计算

所有服务顾问进店台次 ＝ 人工录入

1. **CSI评分，权重30分，以每月CSI成绩为准，以月度进行考核。**

**总则：1.根据公司要求CSI成绩必须达标，且CSI成绩决定最终绩效提成比列，超出公司目标分数可以增加毛利提成比例，反之则相反；**

**2.其他考核绩效按照要求进行考核，其中CSI成绩不受任何绩效成绩影响。**

分数 ＝ 厂家CSI总分数 /公司目标CSI分数 x 权重

1.当实际CSI分数等于公司规定分数时，按照CSI考核满分进行计算；

2.实际CSI成绩每增加一分，毛利提成比例增加（？0.5% ），直至毛利提成到（？2%）封顶。

3. 94分≥CSI得分＜95分，毛利提成降（？0.2%）；

4. 93分≥CSI得分＜94分，毛利提成降（？0.5%）；

5. 92分≥CSI得分＜93分，毛利提成降（？0.6%）；

6. 91分≥CSI得分＜92分，毛利提成降（？1%）；

7. 90分≥CSI得分＜91分，毛利提成降（？1.5%）

8. 85分≥CSI得分＜90分，毛利提成降（？2%）

9. 85分＜CSI得分≥80分，毛利提成减半发放（绩效减半）

10. CSI得分＜80分，毛利提成停发（绩效停发）

1. **产值任务，权重30分**

分数 ＝ 实际产值／任务产值x 权重

当实际任务大于等于100%时，按照产值任务满分进行计算

产值＝ 所有服务顾问产值总和

## 三、工资构成

**工资构成=基本工资+岗位工资+绩效工资**

1. 基本工资

按照岗位级别不同岗位工资也不同，不做任何形式考核。

基本工资 ＝ 人工录入（固定不变）

1. 工龄工资？？？？？？？？

工龄工资 ＝ 工龄 x 年工龄增值

工龄 ＝ （当前时间 － 入职时间）／365 取整

1. 绩效工资

细则：1.岗位进行考核，岗位不同考核因子也不同；

2.绩效按照各考核因子的总成绩进行计算；

3.绩效工资同样会随CSI成绩进行变化，具体细则每个岗位都有

基本绩效工资 ＝ 人工录入（不同岗位不同，同岗位相同，并根据系统进行统计）

1. 精品销售

分数 ＝ 精品销售额／任务销售额

精品：公司纳入精品销售名录中的产品项目

精品销售额＝ 下属服务顾问精品销售额总和

下属服务顾问精品销售额＝ 人工录入

1. 进店台次

分数 ＝ 下属进店台次总和 ／ 任务台次 x 权重

下属进店台次 ＝ 人工录入

## 工资构成（全员）

**工资构成=基本工资+工龄工资+绩效工资+提成+奖金+补贴**

1.基本工资

基本工资 ＝ 人工录入

2.工龄工资

工龄工资 ＝ 工龄 x 年工龄增值

工龄 ＝ （当前时间 － 入职时间）／365 取整

3.绩效工资(岗位工资)

绩效工资 ＝ 考核总分分段比例 x 基本绩效工资

基本绩效工资 ＝ 人工录入（不同岗位不同，同岗位相同）

4.提成：根据各岗位不同提成不同

提成 ＝ 实际任务 \*提成比例\*任务完成率

5.奖金

奖金=1.单项或者季度考核任务、表现、突出贡献、以及优异者公司直接给予个人奖励

2.对于单月个人特殊情况公司给予个人特殊激励

6.补贴

对于特殊岗位设立的单项或者多项津贴。

**三、服务顾问（比亚迪）**

## KPI考核构成=CSI弱项成绩

1. KPI

考核标准：1.满分100分，各项考核因子相加得最终得分，并按照得分享受相应的岗位工资。

2.考核工资1000元，KPI得分满分岗位工资全额发放；

3.100分＜KPI得分≥95分，领取90%岗位工资；

4. 95分＜KPI得分≥90分，领取,80%岗位工资；

5. 90分＜KPI得分≥85分，领取,70%岗位工资；

6. 85分＜KPI得分≥80分，领取,50%岗位工资

7. KPI得分＜80分，岗位工资全额扣除

考核因子一：CSI成绩，权重80分

评分标准：1.按照每月下发的CSI考核内容进行考核（例如;服务响应、项目解释收费、维修成果展示等等）

2.考核权重随月度、季度进行变化，不是一成不变的；

3.CSI最终得分是由各项考核因子总和相加得来；

4.每项单独考核因子都有评分细则，按照月度不同评分细则也不同

5.

考核因子二：投诉处理，权重20分

评分标准：1.及时/有效按规定处理客户投诉：迟延处理扣10分/1次，

2.处理不当扩大投诉的扣10分/1项次；

3.因服务顾问、服务经理产生服务态度或服务质量被客户有效投诉扣10分/1次，可扣至负分。

4.重大投诉扣10分/1项次，处理不及时/不合理扣10分/1次。

5.合理处理前台的现场投诉、纠纷、抱怨以及电话投诉等等，如出现推诿、不及时相应延期处理的（特殊情况除外），扣20分/次，可扣至负分。

考核标准：1.以上投诉处理满分为20分，当出现负分时，将计入KPI总成绩，（例如CSI成绩为80分，投诉处理成绩为-10分，那么KPI总成绩为70分）。2.连续一个季度出现负分，将停发岗位工资3个月。

3.以上所有投诉按照包括：厂家派单、电话投诉、回访投诉抱怨、书信投诉、邮件投诉、网络投诉、媒体投诉、微信、QQ群等等社交媒体，以客服服务部派单为准，并以此做考核。

4.结案标准按照比亚迪标准进行考核。

5.

**二、绩效构成**

**2.1绩效=精品成绩+接车台次成绩+产值任务成绩+CSI总成绩+技术项目成绩**

2.2绩效提成=所有绩效毛利\*毛利提成率（？%）

2.3绩效按照百分比进行统计计算

1. 毛利评分

分数 ＝ （事故车毛利 ＋ 小修毛利 ＋ 首保毛利 ＋ 索赔毛利 ＋ 常规保养毛利）／任务毛利

事故车毛利 ＝ 人工录入

小修毛利 ＝ 人工录入

首保毛利 ＝ 人工录入

索赔毛利 ＝ 人工录入

常规毛利 ＝ 人工录入

任务毛利 ＝ 人工录入

1. **精品销售，权重30分**

分数 ＝ 精品销售额／任务销售额x 权重

当实际任务大于等于100%时，按照精品考核满分进行计算

精品：公司纳入精品销售名录中的产品项目

精品销售额＝ 所有服务顾问精品销售额总和

所有服务顾问精品销售额＝ 人工录入

1. **进店台次，权重10分**

分数 ＝ 进店台次总和 ／ 任务台次 x 权重

当实际任务台次大于等于100%时，按照进店台次考核满分进行计算

所有服务顾问进店台次 ＝ 人工录入

1. **CSI评分，权重30分，以每月CSI成绩为准，以月度进行考核。**

**总则：1.根据公司要求CSI成绩必须达标，且CSI成绩决定最终绩效提成比列，超出公司目标分数可以增加毛利提成比例，反之则相反；**

**2.其他考核绩效按照要求进行考核，其中CSI成绩不受任何绩效成绩影响。**

分数 ＝ 厂家CSI总分数 /公司目标CSI分数 x 权重

1.当实际CSI分数等于公司规定分数时，按照CSI考核满分进行计算；

2.实际CSI成绩每增加一分，毛利提成比例增加（？0.5% ），直至毛利提成到（？2%）封顶。

3. 94分≥CSI得分＜95分，毛利提成降（？0.2%）；

4. 93分≥CSI得分＜94分，毛利提成降（？0.5%）；

5. 92分≥CSI得分＜93分，毛利提成降（？0.6%）；

6. 91分≥CSI得分＜92分，毛利提成降（？1%）；

7. 90分≥CSI得分＜91分，毛利提成降（？1.5%）

8. 85分≥CSI得分＜90分，毛利提成降（？2%）

9. 85分＜CSI得分≥80分，毛利提成减半发放（绩效减半）

10. CSI得分＜80分，毛利提成停发（绩效停发）

1. **产值任务，权重30分**

分数 ＝ 实际产值／任务产值x 权重

当实际任务大于等于100%时，按照产值任务满分进行计算

产值＝ 所有服务顾问产值总和

## 三、工资构成

**工资构成=基本工资+工龄工资+绩效工资+提成+奖金+补贴**

1.基本工资

基本工资 ＝ 人工录入

2.工龄工资

工龄工资 ＝ 工龄 x 年工龄增值

工龄 ＝ （当前时间 － 入职时间）／365 取整

3.绩效工资(岗位工资)

绩效工资 ＝ 考核总分分段比例 x 基本绩效工资

基本绩效工资 ＝ 人工录入（不同岗位不同，同岗位相同）

4.提成：根据各岗位不同提成不同

提成 ＝ 实际任务 \*提成比例\*任务完成率

5.奖金

奖金=1.单项或者季度考核任务、表现、突出贡献、以及优异者公司直接给予个人奖励

2.对于单月个人特殊情况公司给予个人特殊激励

6.补贴

对于特殊岗位设立的单项或者多项津贴。

1. 绩效工资

细则：1.岗位进行考核，岗位不同考核因子也不同；

2.绩效按照各考核因子的总成绩进行计算；

3.绩效工资同样会随CSI成绩进行变化，具体细则每个岗位都有

4.

基本绩效工资 ＝ 人工录入（不同岗位不同，同岗位相同，并根据系统进行统计）

2.2.1非技术内训师

2.2.2索赔员

2.2.3前台主管

2.2.3.1服务顾问

2.3.3.1.1实习服务顾问

2.2.3.2休息区服务专员

2.2.4网络管理员

2.3配件经理

2.3.1库管员

2.3.2配件计划员

2.4技术经理

2.4.1技术内训师

2.4.2质检员

2.4.3车间主管

2.4.3.1机电组长

2.4.3.1.1机电技师

2.4.3.1.2机电学徒

2.4.3.2钣金组长

2.4.3.2.1钣金技师

2.4.3.2.2钣金学徒

2.4.3.3漆工组长

2.4.3.3.1漆工技师

2.4.3.3.2漆工学徒

2.4.4PDI专员

2.4.5救急专员

2.4.6废料收集员