1. 消耗：客户在HRG站内通过消耗推广币或现金直接购买的增值类等产品所产生的业绩。

2. 日均消费客户数：当月累计日消费达标客户数总和/当月自然日天数

3. 续费率：统计月内，会员到期时间为T-1至T+3周期内的续费客户数总和/会员到期时间为T（月）-1至T+3周期内的所有客服绑定的未续费会员客户数总和。

4. 线索量：客服给绑定客户提供的符合客户要求的所有类别有效线索数据总量。

5. 有效电话量：当月自然日内单次通话时长大于30秒的所有通话次数总和。

6. 通话时长：自然日内所有通话场景的通话时长总和。

7. 工单3分钟流转时效：工作日9:00-18:00期间内，客服受理的招聘工单、online工单及申诉反馈工单，在工单创建后3分钟内处理状态变更为“已终止”、“已办结”或“处理中”的工单占同周期内创建的全部工单数量比。

8. 工单24小时解决率：当月第一个工作日至倒数第二个工作日9:00-18:00期间内，客服受理的招聘工单、online工单及申诉反馈工单，在工单创建后24小时内处理状态变更为“已终止”或“已办结”的工单数量占同周期内创建的全部工单数量比。

9. 商机量：员工在易销系统中录入的所有完整准确HRG客户商机信息数量，包括直销、渠道等商机。

10. 接听量：在统计周期内员工每通大于0秒的电话接听量。

11. 接起率：电话接起率：当月员工电话接起总量/当月部门人均排队量\*100%。

12. 7天首次接通率：服务满7天的接通会员客户数/服务满7天的会员客户数。

13. 企业微信绑定率：企业微信绑定率：服务满7天且第7天绑定企业微信的会员客户数/服务满7天的接通会员客户数。

14. 客户档案完善率：服务满7天且第7天完成客户档案填充的会员客户数/服务满7天的接通会员客户数。

15. 行业标签维护率：服务满7天且第7天完成行业标签的会员客户数/服务满7天的接通会员客户数。

16. 有效提交认证客户数：客户或绑定客服在提交客户企业营业执照认证申请前30天内，客户被绑定客服成功外呼（单次通话时长大于0秒）则计为有效提交。

17. 认证通过客户数：当月提交企业营业执照认证的客户中，认证通过的客户数。

18. 购买业绩：客服绑定的客户当月在站内通过花费推广币或现金直接购买的增值类等产品所产生的业绩。

19. 有效购买业绩：客服绑定的客户在当月有效（单次通话时长大于30秒）外呼后在站内通过花费推广币或现金直接购买的增值类等产品所产生的业绩。

20. 接通电话量：在自然月内单次通话时长大于0秒的所有外呼接通电话次数总和