**人员考核管理制度**

为确保招商部的工作有条理、有计划的执行，规范招商人员的招商行为活动，有效调动招商人员工作积极性，做到责任明确、赏罚分明，有效的保持团队的团结稳定性，达到项目预期的招商目标，特制定本制度。

**一、招商人员工作要求**

**1、招商首问责任制**

招商首问责任制中规定的首问责任人是第一位接受来访、来电的招商人员，首问责任制是招商人员职、权、责明确的一项重要内容，为了避免在招商工作中出现推诿条理不清的现象，使招商部有良好的跟进服务制度，有必要贯彻首问责任制并进行考核。

**2、招商[日记](http://www.xuexila.com/riji/" \t "http://www.xuexila.com/zhishi/guanli/_blank)制度**

招商人员实行招商工作日志制度，对每日招商工作进展情况做详尽记录，以便本部门随时掌握招商进度。

**3、招商汇报制度**

招商人员外出招商期间，必须每天一次以书面、电话等形式向本部门领导汇报招商动态、进展情况。重大情况，应及时向部门领导汇报。对信息实行记分考核，并设计明确的标准。

**4、招商人员业绩考核制度**

所谓业绩考核，就是指对招商人员的提成及奖金以招商业绩为标准进行的考核。根据实际工作需要，对招商人员实行双重考核，分别以月度、季度或年度为单位，对招商人员的硬指标和软指标进行双重考核。

招商人员业绩考核硬指标：当月完成的招商项目或者实际招商金额，已完成的招商项目总量和累计招商金额。

招商人员业绩考核软指标：招商人员月度工作重点完成质量。包括月度工作项目数量、工作难度，完成工作的及时性、准确性、完整性等软性的工作指标，其中特别需要提出招商人员的创新工作精神。招商部每周进行一至两次的工作抽查，每月进行一次业务技能考核，考核成绩纳入部门年终考核范围。

**5、招商现场管理制度**

招商现场管理制度考核主要参照招商部日常工作要求及考勤管理规定细则等要求进行考核。

**二、招商奖惩制度**

**1、招商的奖惩制度的建立**

（1）实行严格的制度化操作。

（2）奖励形式以物质奖励和非物质奖励结合。

（3）本部门的奖惩制度在坚持公司奖惩制度的原则下，依据本部门实际情况，做出补充，若发生冲突，以公司奖惩制度为准。

（4）本制度仅适用于本部门的所有员工。

**2、考核办法**

（1）与租赁户签订《租赁意向协议》或《[租赁合同](http://www.xuexila.com/fanwen/contract/zulin/" \t "http://www.xuexila.com/zhishi/guanli/_blank)》。

（2）经营期限在一年以上。

（3）租金或相关费用收取到位。

（4）每月每人按4套考核，超额完成任务可以接转下月指标。

（5）每月超额完成任务招商业绩第一名者，给予部门奖金(具体金额由部门领导定夺)

（6）上月任务没有完成的，下月指标中超额完成的补发上月扣发的工资和补贴。

（7）没有完成任务的，并且业绩考核最后一名者,处以罚金100元,从工资中扣除。

（8）连续三个月没有完成任务，并且业绩连续[排名](http://www.xuexila.com/paiming/qita/" \t "http://www.xuexila.com/zhishi/guanli/_blank)在最后的一名者，公司予以劝退。

**3、招商部具体奖惩细则**

有下列情况的，给予部门内部表扬：

（1）热忱为客户服务，受到客户提名表扬者;

（2）遵守公司及部门规章制度，持续无违规、违纪情况者;

（3）维护公司利益，为公司赢得尊重者;

（4）业绩为当月第一名者;

（5）为公司和部门提出合理化建议，并获得采纳者;

有下列情况的，给予相应处罚：轻微过失(罚款50--100元/次)

1. 客户进门时，值班招商人员未主动起立迎接;未用普通话说“您好”;未使用礼貌用语接听电话;对客户不理不睬，表现出漫不经心的态度。
2. 工作时间内带无关人员到招商部。
3. 工作时间衣着不整，未按规定佩戴工作牌。
4. 故意不与同事协助、配合开展业务。
5. 不按照按顺序接待客户，挑客户、抢客户者。
6. 未经同意擅自对客户承诺者。

**4、其他事项**

（1）本部门所罚款项一律在员工当月工资内扣除，并作为部门基金，主要用于本部门的奖励、活动经费。

（2）部门工作人员所受各种奖、罚，一律载入个人档案，作为人事考评、年终个人考核的依据。