|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **质量目标** | **实现措施** | **资源** | **责任部门** | **完成时限** | **评价方法 8月31日考核** |
| 培训计划完成率100% | 人力资源管理程序 | 会议室、资金、人员及相关设备设施 | 综合部 | 按培训计划的策划执行 | 培训计划完成率=已按计划完成数/培训计划总数按年由综合部考核 100% |
| 文件收发的准确率达到100% | 2020全年 | 文件发放正确数/发放总数 100% |
| 合同按时履约率100% | 销售服务管理规定 | 业务部人员，资金，销售资料及设施、客户资源 | 业务部 | 2020全年 | 执行合同同数/签订合同总数按年由综合部考核 100% |
| 客户满意率≥90% | 顾客满意度调查制度 | 业务部人员，资金，销售资料及设施、客户资源 | 2020全年 | 客户满意得分数/总分数按年由综合部考核 98% |
| 产品一次交检合格率≥95%； | 销售服务管理规定 | 业务部人员，资金，销售资料及设施、客户资源 | 2020全年 | 一次交检合格数/总交检数，按年由综合部考核 100% |
| 资金保障率100% |  | 资金、人员 | 财务部 | 2020全年 | 按计划付款次数/总付款次数100% |

编制：综合部 审核：陈效芸 批准：刘凯 日期：2020.1.2策划