

文件编号：〔省司简称〕-BF-2026-〔 〕

区县事业部考核细则

（拟定稿模板，由省级公司定名后以其名义发布；供内部审议使用）

第一章 总则

第一条 目的

为规范区县事业部的考核、奖励、服务与退出管理，使各项管理动作有标准、有程序、有记录，制定本细则。

第二条 适用范围

本细则适用于与〔省级公司全称〕（以下简称本公司）签订《区县事业部代理权合同》的区县事业部。

第三条 基本原则

- （一）公平：同级同标准，不因人设岗设标；（二）科学：指标可量化、可核验、可追溯；（三）帮扶优先：考核以促进达标为目的。

第四条 与合同的关系

本细则作为《区县事业部代理权合同》附件签署，与合同具有同等法律效力；修订应当提前30日书面通知区县事业部，不溯及既往。

第二章 考核指标

第五条 指标构成

年度考核总分100分，由品牌商誉20分、经营业绩60分、创新贡献20分构成：

大类	分值	细项
品牌商誉	20	无重大投诉（10）；服务响应达标（10，按第四章执行）
经营业绩	60	商户接入数（30）；培训组织与持证（20）；商户活跃度（10）
创新贡献	20	本地场景创新（10）；案例与经验输出（10）

第六条 年度目标

各项年度目标数值在《年度目标责任书》中约定，责任书作为本细则的执行附件；未签订责任书的年度，经营业绩项按满分的 60% 计。年度持证人数按所属档位执行：头部档不低于 215 人、腰部档不低于 125 人、尾部档不低于 65 人，持证率按 60% 转化线计算。

第三章 考核周期与中期考核

第七条 考核周期

时点	内容
年初	签订《年度目标责任书》，明确各项目标数值
第 6 个月	中期考核，出具进度评估与预警
第 9 个月	二次预警，书面告知年度不达标的可能后果
年末	年度考核，出具正式结果并书面送达

第八条 中期帮扶

中期考核中低于年度目标 50% 的项目，本公司应当指派专人对接协助，并形成书面记录。

第九条 程序限制

未经中期考核预警的事项，年末考核不得直接作为收回区域授权的依据。

第四章 服务响应与扣分

第十条 响应时限

责任层级	处理时限	超时扣分
数据顾问	8 小时内响应处理	区县事业部扣 2 分 / 件
区县事业部	24 小时内办结	未办结自动升级本公司督办，区县事业部再扣 1 分
本公司	72 小时内办结	——

第十一条 累计处理

单一年度内因响应超时累计扣分达 10 分的，品牌商誉项视为不达标；累计达 20 分的，直接进入整改程序。

第十二条 计时规则

投诉受理、计时与升级由系统自动记录，不接受人工补录。投诉入口应当在平台内明示，处理结果应当书面回复投诉人。信用分与年度奖励比例挂钩。

第五章 考核结果的应用

第十三条 评级与处理

得分	评级	处理
90 分以上	优秀	年度奖励比例上浮，计入优先续约
75-89 分	达标	正常
60-74 分	预警	进入辅导期，本公司指派专人协助
60 分以下	不达标	进入整改程序（90 日），整改期间授权保留
整改期满仍低于 60 分	整改无效	本公司收回区域授权，按合同约定办理

第六章 验收与节点开通

第十四条 验收

区县事业部的建制（场地、人员）与试运营考核由本公司组织验收；验收合格的，由本公司提交材料申请开通该区县节点。节点开通前，区县事业部不得以节点名义对外开展经营活动。

第七章 申诉

第十五条 申诉与复核

区县事业部对考核结果或者处置决定有异议的，应当自结果送达之日起 15 日内向本公司书面申诉并附证据材料；本公司应当自受理之日起 30 日内复核并出具书面结论。对复核结论仍有异议的，按合同约定的争议解决条款办理。

第八章 附则

第十六条 生效与解释

本细则经本公司批准后生效，作为《区县事业部代理权合同》附件签署；本细则由本公司负责解释。