

安爾富營業部通報

TO：加盟商

發訊人：安爾富營業部 2011/6/15

營業所、區部

AN 110604

主旨：順心聯盟「加盟商分級評核管理辦法」通知由

一、為全面提昇順心優質車商聯盟車輛查驗、保固、貸款等績效暨顧客滿意度，透過持續分級評核的活動，檢核加盟商相關業務項目，作為提昇績效、服務品質及改善缺失的依據，特擬「加盟商分級評核管理辦法」，內容如下說明。

1、適用範圍：加盟順心優質車商聯盟，且已完成招牌掛立之車商。

2、作業程序：

(1). 等級評核項目、配分：

項目分類	評核項目	配分	評分標準	計算方式	評核期間
貸款	認列撥款金額	70	1. 達成率 0%→0 分 2. 達成率 0(不含)~10%→20 分 3. 達成率 10(含)~20%→25 分 4. 達成率 20(含)~30%→30 分 5. 達成率 30(含)~40%→35 分 6. 達成率 40(含)~50%→40 分 7. 達成率 50(含)~60%→45 分 8. 達成率 60(含)~70%→50 分 9. 達成率 70(含)~80%→55 分 10. 達成率 80(含)~90%→60 分 11. 達成率 90(含)~100%→65 分 12. 達成率 100(含)~110%→70 分 13. 達成率 110(含)~120%→72 分 14. 達成率 120(含)~130%→74 分 15. 達成率 130(含)~140%→76 分 16. 達成率 140(含)~150%→78 分 17. 達成率 150%(含)以上→80 分	1 以每月 67 萬為目標 2. 總目標=合作月數*67 萬 3. 達成率=(累計認列撥款金額實績 / 總目標)*100%	每季 (3 個月)
	逾期率	減分	1. 逾期率 0%不減分 2. 逾期率 0% (不含)~0.5%減 4 分 3. 逾期率 0.5% (含)~1.0%減 6 分 4. 逾期率 1.0% (含)~1.5%減 8 分 5. 逾期率 1.5% (含)~2.0%減 10 分 6. 逾期率 2.0% (含)~2.5%減 12 分 7. 逾期率 2.5% (含)~3.0%減 13 分 8. 逾期率 3.0% (含)~3.5%減 14 分 9. 逾期率 3.5%(含)以上減 15 分	逾期率=逾期金額 / 放款餘額	每季 (3 個月)

項目分類	評核項目	配分	評分標準	計算方式	評核期間
	損失率	減分	1. 損失率 0% 不減分 2. 損失率 0% (不含)~0.5% 減 5 分 3. 損失率 0.5% (含)~1.0% 減 10 分 4. 損失率 1.0% (含)~1.5% 減 15 分 5. 損失率 1.5% (含)~2.0% 減 20 分 6. 損失率 2.0% (含)~2.5% 減 25 分 7. 損失率 2.5% (含)~3.0% 減 26 分 8. 損失率 3.0% (含)~3.5% 減 28 分 9. 損失率 3.5% (含) 以上減 30 分	損失金額 / (放款餘額 + 損失金額)	每季 (3 個月)
車輛	查驗台數	15	1. 達成率 0% → 0 分 2. 達成率 30% (含) 以上 → 5 分 3. 達成率 70% (含) 以上 → 10 分 4. 達成率 100% (含) 以上 → 15 分 5. 達成率 130% (含) 以上 → 17 分 6. 達成率 160% (含) 以上 → 20 分	1 以每月 3 台為目標 2 總目標 = 合作月數 * 3 台 3 達成率 = (累計查驗台數實績 / 總目標) * 100%	每季 (3 個月)
	保固台數	10	1. 達成率 0% → 0 分 2. 達成率 30% (含) 以上 → 3 分 3. 達成率 60% (含) 以上 → 5 分 4. 達成率 100% (含) 以上 → 10 分 5. 達成率 130% (含) 以上 → 15 分	1 以每月 1 台為目標 2 總目標 = 合作月數 * 1 台 3 達成率 = (累計保固台數實績 / 總目標) * 100%	每季 (3 個月)
	查驗車客戶資料筆數	加分	1. 每筆客戶資料加 0.5 分，以加分至 5 分為上限。	1 每 3 個月結算一次 2 登錄在車商管理系統為準。	每季 (3 個月)
店面	順心聯盟加盟據點評核表項目	5	平均分數 80 以下 → 0 分 平均分數 80 (含) ~ 90 → 2 分 平均分數 90 (含) ~ 100 → 3 分 平均分數 100 (含) 以上 → 5 分	1 每 3 個月結算一次 2 依加盟據點評核表項目為準，總分 100 分。	每季 (3 個月)
	展場查驗率	加分	1. 查驗率 20 (含) ~ 30% → 1 分 2. 查驗率 30 (含) ~ 40% → 2 分 3. 查驗率 40 (含) ~ 50% → 3 分 4. 查驗率 50 (含) ~ 60% → 4 分 5. 查驗率 60 (含) 以上 → 5 分	1. 加分門檻為最少展場有 5 台 (含) 以上始計算。 2. 加分上限為 5 分	
品牌維護	商標使用	減分	1 件案件減 5 分	1 違反順心聯盟車商刊登網頁內容規範	每季 (3 個月)
	客訴	減分	1. 每一件立案客訴減 5 分 2. 未於一週處理完畢再減 10 分	1 以順心聯盟 0800 客服單位立案為準。	每季 (3 個月)
活動政策	執行配合度	加分	評核內容、分數 (各項活動評分加分上限 5 分) 依營業通報公佈為準。由區域主任進行評分，區域主任所評之分數須回覆實質得分內容。		不定時

(2) 評核成績公佈：

(a) 正式評核完成後一個月內公佈成績，如評核期間為第一季 1~3 月，則在 4 月公佈，以此類推。

項目分類	評核項目	達成 100% 得分	加分上限	減分下限
貸款	認列撥款金額	70	10	
	逾期率			-15
	損失率			-30

項目分類	評核項目	達成 100% 得分	加分上限	減分下限
車輛	查驗台數	15	5	
	保固台數	10	5	
	查驗車客戶資料筆數		5	
店面	順心聯盟加盟據點評核表項目	5		
	展場查驗率		5	
品牌維護	商標使用			-5
	客訴			-10
活動政策配合			5	
	合計	100	35	-60

(b) 成績級等：

分數	總分 105(含) 以上	總分 85(含) 以上	總分 65(含) 以上	總 50(含) 以上	總分 50 以下
級等	特優	優	良	普通	加油

3. 獎、懲內容：

- (1) 每季(3個月)評定為「特優」級等加盟商，於下一季之車輛查驗費用，每台折抵 300 元予以獎勵。獎勵加盟商名單由安爾富提供給服務部，請服務部通知服務廠。
- (2) 每季評定為「特優」級等之車商，於隔月(1、4、7、10月)頒發獎勵狀壹張。
- (3) 每半年度評定為「特優」級等之車商，於隔月(1、7月)頒發獎勵牌壹座。
- (4) 年度評定「特優」級等之車商，由主辦單位於隔年 1 月頒發掛牌以資鼓勵。
- (5) Car-ok 官網首頁之「推薦車商」區 6 名，「車商連結」區 12 名(新增車商優先使用)等放置名額之車商，則依每月評定分數由第一名排序下去，至無名額為止。
- (6) 每季評定「加油」級等之末五名加盟商，或立案客訴超過 4 件(含)，由部區與該區聯誼會幹部、加盟商於隔月(1、4、7、10月)共同研擬改善對策。

4、本辦法自 2011 年 7 月 1 日起正式開始評核，實施半年後再作檢討，修訂、廢止亦同。

二、以上，敬請知悉。

順頌 商祺

安爾富營業部：

Handwritten signature and stamp of the Anerfu Sales Department.