

最新法制绩效考核工作计划 绩效考核方法制定(精选5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。我们该怎么拟定计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

法制绩效考核工作计划 绩效考核方法制定篇一

这是考核的事务性工作，重点辅导绩效考核的组织管理部门学会如何进行考核的核算工作。必须培训绩效管理组织成员熟悉绩效管理工具。这是绩效考核的宣贯、试运行阶段。必须开展全员的培训，要每个员工深刻理解绩效考核的意义以及操作办法。这是绩效考核的完善阶段，可以根据企业的实际情况和考核的实施情况，对考核的相关方案做出一定的调整，以确保考核的实效性与科学性。利用模拟实施阶段的测评核算出绩效成果，并对结果进行分析，挖掘绩效问题并组织相应的绩效面谈，以不断提升绩效。宣导员工绩效的目的是为了帮助低绩效者找到真正影响绩效的问题并加以改善，提升个人或团队的工作绩效，促进人员或团队的发展与成长。

2. 绩效管理培训(介绍绩效管理的意义、原理、一般方法和案例)

3. 企业目标管理(介绍企业目标管理作用、基本思想、目标设定以及目标管理表格的应用)

4. 绩效管理与平衡记分卡培训(介绍平衡基本卡的理论来源、关键绩效指标的分类、指标来源以及对绩效管理的重要意义)

5. 全面绩效改善方案培训

法制绩效考核工作计划 绩效考核方法制定篇二

2016年□xx区广播影视中心防治艾滋病工作在区防治艾滋病工作领导小组的领导下，结合部门工作实际，切实加强领导，认真抓好工作落实，搞好艾滋病防治的宣传和培训工作，取得了较好的实效，现2016年度防治艾滋病工作总结如下。

1、加强领导，成立艾滋病防治工作机构。为确保防治艾滋病工作取得实效，成立了以主要领导为组长，分管领导为副组长，以各部室负责人为成员的防治艾滋病工作领导小组，负责防治艾滋病工作。

2、结合部门工作，狠抓防治艾滋病工作。一是认真落实艾滋病防治工作党政一把手负责制，明确规定主要领导是艾滋病防治工作的第一责任人，各部室负责人是第一责任人。落实艾滋病防治工作一票否决制和责任追究制。二是认真抓好艾滋病防治工作的宣传工作，落实宣传人员，以悬挂布标、张贴标语张贴等形式，宣传艾滋病防治工作，组织进行宣传培训1次。组织召开了培训会议，进行防艾宣传，担起责任，共同营造“平安xx□人人有责”的社会氛围。在娱乐场所粘贴防艾宣传标语、挂图，发放宣传单，要求歌舞娱乐场所在电视屏幕上插播防艾字幕，向广大消费者宣传防艾知识。三是积极配合相关部门抓好防艾工作。积极协助和配合^v^门落实监测检测指标，积极协助计生部门落实行为干预指标，积极参与成员单位牵头检查防艾工作。四是每季度召开一次防治艾滋病工作领导小组会议，总结回顾上一季度工作，安排部署下一季度工作。总之，通过加强领导，狠抓各项工作措施的落实。

通过认真抓好艾滋病防治工作，取得了一定的实效。使全体职工和娱乐场所业主进一步提高了对防艾工作重要性的认识，了解艾滋病防治知识和有关政策，使广大职工对“远离艾滋，关爱生命”的深刻意义有了全新的认识。

一是还需加大宣传力度和培训力度，进一步提高广大职工对“远离艾滋、关爱生命”重要性的认识，二是工作机制还有待进一步完善。

法制绩效考核工作计划 绩效考核方法制定篇三

“没有考核，就等于没有管理！”贯彻公司战略发展意图，20**年作为公司的“绩效考核年”，绩效管理将成为最重要的人力资源管理工作。

1. 辅助形成所有部门及岗位的绩效考核标准(元旦至春节期间)
2. 使绩效面谈成为公司沟通机制的一部分

正式绩效面谈为一季度，绩效面谈之后要做相应的绩优推广和绩效不足的改进。

人力资源部倡导20**年作为公司的“绩效考核年”，绩效管理理论和实践将成为管理人员交流学习的重点。第一季度人力资源部重点组织公司范围内的绩效管理培训，按规范的流程辅助各部门将绩效管理工作落到实处，人力资源部介入绩效管理的不同阶段，与各部门主管探讨操作中的实际问题，有针对性地开展交流和培训。

由人力资源部牵头，公司管理人员参与。每双周一次，结合绩效管理理论就公司中的具体问题深入探讨。

按照“岗位、技能、绩效”的薪资结构完善现有薪资体系，20**年底对现有体系做必要调整。

1. 半年在公司范围内开展员工满意度调查一次。
2. 辅助各职能部门将公司内部沟通机制落到实处。

xx年内人力资源部与公司每一位同事至少沟通一次。所有沟通均形成书面记录，记录中问题附人力资源部建议提交各级相关主管。让沟通形成机制，将新同事入职、转正及离职作为关键沟通点，生日、合同续签作为辅助沟通点。

1. 欢迎新同事加盟；
2. 心灵启示；
3. 轻松一刻，周末愉快；
4. 生日祝福；
5. 中高层管理交流会

通过培训交流及日常综合管理活动的参与，用半年时间使招聘及员工关系专员可独立进行新同事入职培训及招聘面试等工作内容。

对员工手册中的公司管理制度做进一步完善，20**年1月份提交公司管理制度调整意见，6月份形成《员工手册》版。

平均每周提交工作分析一份，确定综合管理部对各部门服务和对高层领导辅助的角色。

形成公司文化手册。

前面说到了绩效管理误区繁多，导致这些误区的深层原因却屈指可数。这为数不多的深层原因，说到底，其实是管理者理念的错误。我们根据咨询实践，发现以下这些理念对绩效管理至关重要。这些理念虽然不复杂，但是，绩效管理要成功，大多数的活动和决策，都必须以这些理念为出发点。否则，系统和流程再好，也只不过是一堆缺少了精神和生命力的管理框架，无法真正运转起来。

（一）调动员工积极性，不要控制员工

员工不愿参与的绩效管理体系，一定是失败的体系。而只有当员工把绩效体系当成了“自己的”体系，而不是“管理者”的体系时，员工才会自觉地加入到体系中来。但是，很多企业的绩效管理，却都是一个单向的自上而下的流程。流程的主体变成了考核者，而非被考核者的员工。从绩效计划，一直到绩效激励，员工始终处于一种被动状态，仿佛任人摆布的木偶，难怪员工要把绩效管理视为“上面的事”。

我们认为，绩效管理不单是人力资源部门的工作，也不是管理者控制下属的工具。它应该是一个全员参与，并且自觉自愿参与的企业管理体系。如果你发觉下属不认同他的绩效目标，敷衍他的绩效考核表格，那么十有八九，你的绩效体系只是一种摆设。改正的方法？让员工知道绩效管理对他们的益处，并设法让他们积极参与到绩效管理的整个过程中，你或许能够看到另外一幅景象。

（二）重要的是管理者的能力，而不是使用何种工具

重视使用何种管理工具，忽视由谁来使用工具，是现阶段我国企业管理实践中的一大弊端。其实，目前在企业中使用的各种绩效管理工具，比如平衡计分卡、目标管理、360度反馈等，都是不错的工具。但是，要发挥工具的效用，还在于使用者能够灵活而有效地运用。正如《蒙娜丽莎》之所以伟大和经典，不是因为颜料和笔，而是因为运用这些笔和颜料的是伟大的达芬奇一样。

（三）注重沟通和共识

在绩效管理的任何一个环节，“沟通和共识”都不可缺失，绩效管理的大部分活动，或许都是一种沟通过程。在计划阶段，不沟通无法保证员工认同和理解要达到的目标；在辅导阶段，上下级之间要充分讨论实际结果和预期目标之间的差

距，为能力的发展指点迷津；在绩效评估阶段，不充分沟通，员工不会认可管理者的评估结果；在激励环节，也要通过沟通让大家了解公司鼓励的是哪些良好的行为和做法。

沟通可能是费时间的事，但一旦达成共识，你会发现节省的时间将远远大于你付出的时间，工作的氛围也会因为坦诚的沟通而变得令人愉悦起来。

（四）抱定持续改善的信念

任何复杂的流程都不是一次百米冲刺，持续改善是流程的生命力所在。我们看到的失败的绩效管理体系，归纳起来大致有两种：一种是几个周期下来，因为没有达到预期结果而被彻底抛弃的体系，还有一种则是确立之后便永远不再改变，进而成为一种形式主义的体系。

这两种体系，其实都值得挽救。前面已经说过，绩效管理是一个不断循环的闭环。一方面，它不是一个一次性的项目，企业可以遵循绩效管理的几个步骤，永不停顿地把绩效推动到更上一层；另一方面，绩效体系自身也应该根据计划、行动、检查和纠正这四个也是循环往复的过程，不断剔除和改正不合理的做法，保留和完善合理而有效的做法。

在实施中遇到困难时，除非万不得已，不要全盘否定已经辛苦建立起来的体系，应当先试着去改善。因为如果你用新的体系取而代之，很可能你还会碰到更大的困难。

法制绩效考核工作计划 绩效考核方法制定篇四

人力资源部在上一年度推行绩效考核工作的基础上，将着手进行公司本年度绩效评价体系的完善，并使之能够更好地为公司发展服务。《人事绩效考核个人工作计划》是由本站工作计划栏目小编推荐提供，供您阅读和借鉴，本站时刻更新

文章，您可以常登陆本站工作计划栏目搜索您要的内容。

公司自××××年开始推行绩效考核工作至今，在改善员工绩效方面取得了一定的成绩，同时在实际操作中，也有许多地方急需改进和完善。人力资源部将此项工作列为本年度的重要任务之一，其目的就是通过完善绩效评价体系，达到绩效考核应有的效果，实现绩效考核的根本目的。

1、××××年1月31日前完成对绩效考核制度和配套考核方案的修订与撰写，提交公司总经理办公会审议通过。

2、自××××年2月1日开始，按修订完善后的绩效考核制度在公司全面推行绩效考核。

3、具体设想

(1) 建议对现行基本制度进行完善

结合上一年度绩效考核工作中存在的不足，对现行《绩效考核细则》、《绩效考核实施办法》及相关使用表单进行修改。建议大幅度修改考核的形式、项目、办法、结果反馈与改进情况跟踪、结果运用等方面，保证绩效考核工作的良性运行。

目标管理的检查作为修正目标的经常性工作，其结果仅作为绩效考核的参考项目之一。

(3) 建议推行全员绩效考核

上一年度仅对部门经理级以下员工进行了绩效考核，而忽视了对高层的绩效考核，从而使考核效果大打折扣，本年度人力资源部在完善绩效评价体系之后，将对全体员工进行绩效考核。

4、本年度绩效考核工作的起止时间为××××年1月1日

到××××年12月31日。人力资源部完成此项工作的标准就是保证绩效评价体系平稳、有效运行。

- 1.有关于人力资源部的的工作计划
- 2.有关人力资源部的的工作计划
- 3.人力资源的工作计划
- 4.人力资源干部的工作计划
- 5.人力资源助理的工作计划
- 6.有关人力资源工作计划
- 7.绩效考核的工作总结
- 8.公司人力资源部个人的工作计划

法制绩效考核工作计划 绩效考核方法制定篇五

随着*呼叫中心事业的蓬勃发展，呼叫中心已经由一个新兴的行业向成熟化进步，在这个阶段，米领通信认为呼叫中心的质量控制，即如何做好质检工作，成为一项重要的工作。

一、呼叫中心质量控制的重要意义

无论是自建型呼叫中心还是外包型呼叫中心，无论是“成本中心”还是“利润中心”，都时时刻刻在提供着各种各样的服务。这种服务可以是售前服务、售中服务，也可以售后服务。在市场经济竞争越来越激烈的环境下，“打价格战必将两败俱伤，只有做好服务才是最根本的”。呼叫中心作为企业的服务中心、客户关系管理中心，或者称为客户关系维系

中心，所提供服务的质量尤为重要。保证每一位座席代表的服务质量就是在维护公司的形象与利益，是米领呼叫中心现场管理工作各个环节中重要的一环。

. 呼入型呼叫中心质量控制的意义

1) 保证座席代表服务的质量

质量控制工作（质检）是除培训、现场管理、绩效考核以外能够有效保证服务质量的重要工作途径。

质检工作可以对座席代表部分甚至全部服务内容进行实时的监控，以及事后的复核，通过录音系统对每一个细节进行监控，保证每位座席代表的服务质量，进而保证整个呼叫中心的服务质量。

2) 保证座席代表服务的规范性

专业的呼叫中心服务，要求每位座席代表的服务符合各种已定的规范，这是保障客户利益与公司利益的重要方面。根据不同的业务需要，我们对座席代表受理的客户问题都有相应的应对要求以及解决流程，质量控制工作就是在对座席代表监控的同时，保证服务的规范性。

3) 保证座席代表服务的一致性

呼叫中心的服务应该是统一的，这个统一有两层含义：对每位客户的服务一致以及不同座席代表对同一客户的服务一致。在这个意义上，质量控制工作的重要意义就在于保证所有座席代表对每一位客户的服务都是一样的，树立、维护一致的公司品牌与形象。

4) 为培训工作提供各种真实案例

质检工作所了解到的情况都是座席代表最直接的表现。通过实时监听以及录音复核，可以将问题重现，进而对质检工作中所发现的共性、个性问题进行分类与记录，提供给负责培训工作的培训人员，达到以典型案例培训与指导座席代表工作的目的。

5) 为座席代表考核，特别是服务质量的考核提供依据

对座席代表的考核中重要的一项就是质量考核，通过一定周期各种方式的质检工作，可以量化座席代表的服务质量，结合其它现场管理的考核情况，为座席代表的考核工作提供考核依据。

. 呼出型呼叫中心质量控制的意义

1) 维护公司及客户的利益

座席代表所呼出的每一通电话，都代表着公司（外包型呼叫中心代表的是客户公司）。由于呼出型项目多以座席代表的业绩来考核，所以座席代表难免将个人的利益看得比较重要，这时质检工作的意义就在于监控座席代表的工作，减少甚至杜绝出现假单、诱单、抢单等现象的发生，站在“公司利益第一”的角度判断、检查座席代表的工作。

2) 掌握座席代表的工作技能

对于从事呼出的座席代表，由于是主动致电客户，可能遇到的情况相对呼入型业务更加复杂，并且客户拒绝的可能性更大，这就要求我们的座席代表掌握一定的呼出技能，比如电话沟通技巧、电话销售技巧、电话服务礼仪等，而这些方面的掌握程度一方面可以由座席代表的业绩表现出来，另一方面就需要通过质检来发现。质检工作是有针对性的，是实实在在的具体案例，能够非常有效地在实践中检验座席代表的工作水*。

3) 为座席代表的培训提供案例

通过质检工作能够发现各种各样的问题，将这些问题整理、归类，制作成典型案例，并且提供给培训部门，供培训人员在对座席代表进行培训时使用。这样的案例来源于实际，来源于座席代表本身，更具有说服力与指导性，对提升座席代表的技巧与能力非常有帮助。

4) 为项目运营提供有益参考

正是由于质检工作能够实时了解座席代表与客户的沟通情况，而且质检工作的覆盖面大，了解到的信息真实、全面，在检查座席代表工作的同时，更能够及时、准确地把握客户的需求，将这些信息反馈给项目经理及其它部门，有利于公司随时把握项目进展情况，为项目的运营提供有益的参考。

二、如何开展质量控制工作

确定质检原则

明确质检目的

作好质检前的准备

选择质检方式

确定质检标准

质检信息的使用

. 确定质检原则

通常来讲，质量控制要遵循“公*、公正、客观、及时、准确”等基本原则，这是对质检工作整体的要求也是对每一位质检人员的要求。只有遵循这样的原则来开展质检工作，才

能起到有效控制质量的目的。

根据质检的原则，对每一个项目、每一个座席代表的质量考核标准应该是一致的，此为“公*”；在质检过程中，要严格根据质量标准的要求来执行，此为“公正”；质检员在质检过程中，要以客观事实为依据，而不能靠个人主观判断，这是“客观”；质检工作必须及时，在项目启动时就需要深入开展，因为在项目启动初期，是最容易出现问题的，所以，质检工作需要“及时”；从事质检的工作人员，需要掌握熟练的业务水*，有能力准确判断出各种问题，对发现的问题要能够准确定位。

. 明确质检目的

质检并不是为了挑座席代表的错误，而是要及早地发现问题，而发现问题更是为了使座席代表能够更好地学习，从而不断提高个人与整体的服务水*与质量。

如果质检的目的不是从公司、座席代表的角度去考虑，就可能成为一味地为找问题而找问题，而不去分析问题。这样，质检人员容易与座席代表成为对立面，这样不仅不利于质检工作本身，更不利于团队的分工协作，破坏团队凝聚力。

所以，正确的呼叫中心质量控制的目的是：从公司与客户的利益出发，以帮助座席代表改善服务质量为目的。

. 作好质检前的准备

. 清楚了解项目要求，特别是对质量的要求

不同的项目对质量的要求不同，对质检工作人员的要求也不同，所以在开始质检工作之前，需要与项目负责人及其他同事做好沟通，清楚地了解质检工作的要求。换言之，质检工作是建立在对项目的深刻认识这个基础上的。

. 积极学习业务知识，熟练掌握业务知识

服务质量控制是需要对质量进行控制与把关，而使质检人员掌握熟练的业务知识与技能是做好这项工作的前提。

为了更好地掌握业务知识，要根据业务需要及工作安排，认真组织质检人员接受项目培训，提升质检人员的业务水*。同时，要安排质检人员积极与座席代表进行沟通，了解他们对业务知识的认知程度，这样可以避免在质检中与座席代表出现理解分歧，要首先统一认识。

. 分析业务重点与难点，制定质检计划

“凡事预则立，不预则废”，任何一项工作都不能盲目地开展，需要在掌握需求、熟悉业务、了解座席代表情况的基础上制定质检计划。

质检计划应该包括所选择的质检方式、拟投入的时间与精力、质检效果的评估办法、质检问题的反馈流程、座席代表质检扣分标准、质检的重点等。

质检工作需要按着质检计划来进行，才能有条不紊地开展，避免产生质检的盲区，全面控制服务质量，使质检工作能够达到希望的目的。

. 选择质检方式

在质检工作中，需要掌握一定的质检方法，不能盲目地监听、复核，要将质检工作分出轻重缓急，根据具体项目对质检的要求，准确的选择所要质检的对象以及质检时侧重的主要问题。

. 质检对象的选择

做好质量控制，需要能够准确找到主要的质检对象，而不能“眉毛、鼻子一起抓”。根据一定的质检原则，将全体座席代表的工作情况要有一定的判断与了解，对存在严重问题或者屡次出现问题的座席代表要有所侧重，加大质检力度，同时做好问题的跟踪。

. 质检内容的选择

根据具体质检要求以及座席代表的实际情况，总结出座席代表常犯的共性错误、个性错误，并将各类错误做为主要的质检内容，在质检过程中着重对关键的问题点进行质检。

. 质检方式的选择

随机抽查：质检工作常用的方式是抽检，特别是大型项目由于同时上线的座席代表较多，难以做到一个一个的质检，这时抽检就是一种有效的质检方式。在选择随机抽查这种质检方式时，特别要注意质检对象与质检内容的选择，提高质检效率。

摸底质检：在质检工作当中，特别是一个项目刚刚开始运作时，往往还不了解座席代表的工作情况，这时需要通过全面的摸底质检，对座席代表逐一进行考核。这种质检方式投入的工作量较大，重点是要对座席代表的情况进行掌握并且归类，比如哪些座席代表容易出错，哪些座席代表业务熟练，哪些座席代表沟通技能强，哪些座席代表工作经验不足等。只有在对全体座席代表的工作情况熟悉后，才能有针对性地选择质检对象。同时，还需要对在全面质检中发现的个性问题、共性问题进行分类，做到心中有数，在后续的质检工作当中有的放矢，提高质检工作的效率。在质检工作当中，往往根据项目不同阶段的需要，选择不同的质检方式。

. 确定质检标准

为了实现呼叫中心的数字化管理，对在服务质量监控中发现问题的座席代表需要结合个人绩效进行考评，这时就需要先制定一个质检评分标准，以便在质检过程中有章可依。质检标准包括质检的主要方面、质检发现问题的处理办法等，这些标准是质检员在质检工作的依据。同时，座席代表也需要了解质检标准，以便在服务过程中“有法可依”。

. 质检信息的使用

质量控制的目的是很明确的，就是为了发现问题并且帮助座席代表解决问题。所以，质检结果的反馈也是非常重要的。如果只是做了大量的质检工作，而对质检得到的信息没有相应地反馈或者只是对座席代表进行有效地传递，其实并没有真正实现质检的目的。所以，质量控制工作要注重质检信息的使用。通过对质检结果的归纳、整理及反馈，将质检中发现的问题以及获取到的信息，及时地反馈给负责项目管理工作的其他同事以及培训人员，通过各个环节来帮助座席代表纠正错误，将个性的问题共享，共性的问题共勉。这样，通过质检工作与各个工作环节的配合，才能够将项目整体的服务质量得到不断提升。做好呼叫中心的质量控制工作非常重要，需要成立专门的质检部门或者针对具体项目成立专门的质检小组，通过质检部门或者质检小组有序地开展质检工作，实现质量控制的科学化及规范化。