

绩效管理方案包括哪些内容(优秀5篇)

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

绩效管理方案包括哪些内容篇一

为加强物业管理公司内部管理，客观评价全体员工履行岗位职责的工作能力和工作效果，充分调动员工履行岗位职责的积极性，特制定本绩效考核办法。

- 2、坚持公平、公正，注重实绩原则；
- 3、以岗位职责为主要依据，坚持上下结合、左右结合。
- 4、定性定量考核相结合。

由部分管主任、部门正副经理、中心职代会代表、党员代表组成员工考核工作小组，制定员工月（或季）考核办法，指导部门做好员工考核工作。各部门负责组织员工月（或季）、年度的具体考核工作。

除部主任、部门经理之外的所有员工。

- 1、岗位工作月（或季）考核（70分）。

每月（季）按各部制定的员工岗位工作考核办法进行考核，折算计分。

- 2、部门年度评议（30分）。

部门对员工以下十个方面工作情况作出客观的评价：任务履

行及规范程度、工作效率、工作主动性与服从性、工作条理性、承担的工作量情况、业务技能提高与成本意识、敬业精神和责任心、劳动纪律遵守情况、团结协作精神、品德言行等。

3、师生投诉与处罚（倒扣）。

每起有效投诉扣10分，每起处罚扣5分；受各级部门表彰，每起加2分。同一事件，不重复扣分和加分。

每年一月上中旬

1、月（或季）考核。部门按部员工月（或季）考核办法进行考核。

2、员工进行年度自我评议。填写《浙江工业大学工勤人员工作考核表》或《物业管理中心20xx年度员工考核表》。

3、部门进行评议，综合记分。填写《浙江工业大学工勤人员工作考核表》或《容大后勤集团物业管理中心年度员工考核表》中相关内容。

5、各部将员工考核结果报物业管理中心办公室。

6、部门经理向个人反馈考核意见。

（一）考核等级：优秀、合格、不合格、不计考核等次四个等级，优秀比例不超过10%。

（二）出现下列情况之一者，考核不合格：

1、工作责任心差，不能胜任工作者；

2、服务态度差，服务对象有三次以上投诉经查属实者；

- 3、本年度内，对所聘岗位的履职情况较差，不能按计划完成相应的工作任务者；
- 4、受党内或行政处分未满一年或尚在察看考察期内者；
- 5、全年累计事假30天，累计病假60天以上者；
- 6、有旷工行为者；
- 7、由于各种原因，给部门造成较大损失者。
- 8、考核总分60分以下者。

1、非学校事业编制人员考核不合格将解除劳动合同，学校事业编制人员考核不合格按照学校有关规定处理。2、考核结果与评选先进、专业技术职务、工人技术等级、工资晋升和岗位聘任挂钩。

绩效考核标准由公司负责人依据各项工作岗位的工作标准制定，考核指标由定量指标和定性指标。

公司员工的绩效考核由品质管理部检查、公司分管领导抽查、电梯公司经理每月抽检、区域技术主管检查、外部电梯年检、合同签订、急修响应时间、维修工艺效果和工作表现等构成。

物业公司、电梯公司每月不定期对各维保组工作按《电梯维修保养工作质量考核标准》标准进行抽查、区域技术主管按《电梯维修保养工作质量考核标准》进行检查后进行综合评定，并记录考核结果，绩效工资将根据考核结果评定。

1、内部抽检：公司质检人员每月不定时进行抽查考核，考核标准见《电梯维修保养工作质量考核标准》进行：

一、责任人：如果月度考核分数责任人95分（含）以上，发100%的月绩工资；80分（含）以上95分以下，发90%的月

绩效工资；70分（含）以上80分以下，发70%的月绩效工资；70分以下者不予发放当月绩效工资。

——连续两个月绩效考核分数均为60分以下者，责任人可予以辞退。

三、公司主管技术领导在内部抽检时发现电梯存在安全隐患，扣除区域技术主管当月绩效工资的80%；区域技术主管对所存在的问题没有在规定时间内监督整改，扣除当月绩效工资的100%，如发现区域内存在同样的问题或下次检查时发现区域内仍然存在类似问题，对区域技术主管立即给予辞退解聘。

2、外部年检合格情况考核：电梯年检时能否所有电梯一次性合格。若因为电梯维修保养不到位而导致电梯年检不合格需要复检的，扣除责任人和组长当月绩效工资100%，而且组长和责任人需要承担100%的复检费和接待费。

电梯公司分管技术领导承担一定的责任，扣除绩效工资50%

以上，可予以降薪或辞退。如果对有效投诉区域主管不及时处理，当月一次性扣除绩效工资的25%；出现两次扣除50%；三次降职。

有效的投诉是指：涉及维保人员的维修响应时间、服务水平及技术水平而导致客户投诉并经过电梯公司领导现场确认。

4、区域电梯维保综合效果考核：如果电梯发生故障，能较快处理，在连续三个月区域没有出现客户投诉的前提下，经电梯公司综合考评电梯维保质量优秀，可对区域主管奖励300.00元；如果出现同一电梯故障都因为同一个因素造成，连续维修二次以上的，扣除责任人当月绩效工资的10%；连续三次以上的扣除当月绩效工资的50%，同时可给予责任人降薪1档处分，同时扣除区域主管当月绩效工资的20%。其他区域技术人员在考核周期内三次以上支援同一区域时，电梯

公司根据情况综合考虑后，可在另一区域扣除的绩效工资总额内奖励支援人员300元至500元。

合同丢失的，责任人扣除当月绩效工资的100%，公司负责人（主管副经理）扣除当月绩效工资30%。

7、如果责任区电梯发生重大设备事故或人身伤亡事故，经确认系责任人的责任，除扣除当月100%的绩效工资，还要承担相应的法律责任；区域主管撤职；主管技术领导扣除当月100%的绩效工资。

8、责任人应严格遵守操作规程，提高安全意识，如果发生伤残事故，确认是责任人违反操作规程，除要承担相应的法律责任外，可予以辞退。

9、维保人员在维修保养过程中隐瞒事实及伪造质量记录者及时开除。

区域主管应将每月绩效考核结果明确告知员工，员工对其考核结果有疑问时，可向公司分管技术主管进行申述，分管技术领导疑问进行界定，并将结果告知区域主管及员工。

绩效管理方案包括哪些内容篇二

- 1、提升个人、部门和公司工作绩效。
 - 2、帮助部门员工改善工作和提高工作质量。
 - 3、识别人才，选拔人才。
 - 4、实施奖赏的依据。
- 1、公开、公平、公正。

2、采取个人总结、班组考评和部门领导考评三级考核，其中班组考评权重为40%，部门领导考评权重为60%。

本部门所有在岗的劳动合同制员工（不含中层及中层以上领导）。

部门员工考核主要从工作态度、工作业绩、工作能力和自我提升四个方面进行考评（详见附表1和附表2）。

1、个人向上一级主管提交季度工作总结

提交时间为每季度末的次月5日前（遇节假日提前），个人季度工作总结应明确岗位职责履行情况、工作中存在的问题以及下季度工作计划，字数以不超过500字为准。

2、班组考评

各班组应在每季度末次月10日前完成本班组员工的考核并上报部门领导。

3、部门领导在每季度末次月15日前完成部门员工考评。

4、每季度末次月18日前，部门绩效管理员负责完成部门员工考核结果的整理、汇总、统计、上报和存档工作。

5、员工绩效考核等级分布比例：等级□a优秀□b较好□c一般□d较差。

6、绩效反馈

部门作出最终绩效评定结果后的20天内，直接上级应与员工进行绩效面谈，以肯定成绩，指出不足，提出改进意见和建议，帮助员工制定改进措施。

7、考核结果运用

(1) 奖金应用

老机制员工绩效考核结果与个人季（年）度效益奖挂钩。新机制员工绩效考核结果与个人年终工资挂钩。

(2) 其它应用

绩效考核的结果还将作为培训发展、评选先进、职务升降、工薪调整、岗位调整、辞退的重要依据。

总经理办公室

绩效管理方案包括哪些内容篇三

为提升宾馆的管理水平，充分调动餐饮部员工的积极性和主动性，不断提高员工的'服务质量和企业的整体绩效水平，结合宾馆的实际情况，特制定本办法。

餐饮部员工工资=基础工资+法定节假日工资+绩效工资

餐饮部员工基础工资为每月xx元。

法定节假日工资=当月法定节假日天数xxx元/天，不足部分以绩效工资补充。

1、绩效工资实行月度考核，员工绩效工资与当月餐饮收入以及部门工作完成情况紧密挂钩。

绩效工资=绩效工资基数x绩效工资系数x绩效考核得分

2、绩效工资基数

餐饮部领班月度绩效工资基数为xx元/月，实习生月度绩效工资基数xx元/月，其他服务员月度绩效工资基数为xx元/月。

3、绩效工资系数

宾馆根据当月餐饮收入总额（扣除宴请、张金海、柳嵩消费金额），将餐饮部员工绩效等级分为a□b□c□d□e五个等级，对应的绩效工资系数如下：

4、绩效考核得分

宾馆根据对餐饮部工作的考核与评比，每月末给出当月得分，总分为x分，可酌情给与奖励。

绩效管理方案包括哪些内容篇四

在绩效管理过程中，公司战略目标没能做到内容和要求具体化，不能安排实施战略和行动计划的具体工作程序，也没有自上而下层层展开，自下而上层层保证。因而，无法分解落实到各部门、各员工。各部门、各员工从本位角度出发，各自为政，来适应绩效管理，缺乏长远观念、全局观念。导致员工的日常行为与公司战略相脱节。

绩效管理能提高开发能力，改进工作，增强企业的持续竞争力。绩效考核不仅仅是对员工做得如何进行考核，而且要指出员工存在的弱点和不足，根据绩效考核结果，对员工的工作态度、专业知识、工作能力、基本素质、工作方法、工作思路、工作经验等方面进行评价和分析。具有对员工潜能开发的的目的，其作用也从单纯的绩效考核扩展到对员工绩效的日常管理上。通过评价找出原因，明确下一个考核期改进目标和措施，使每个员工工作一年比一年做得好，能力一年比一年提高。

绩效管理是一项异常复杂的工作，在实际工作中要想面面俱

到是一件困难的事，也往往是不可能做到的。有些企业制定了很多制度、设计很多表格，考核指标面面俱到，也运用了先进的工具和技术，认为这样问题就可以得到解决。但却忽视企业存在的关键问题，没有突出工作重点，分散了工作精力，这样会使绩效管理流于形式，其结果不尽如人意。

在企业中，各级主管都认识到绩效管理的重要性，但在执行中，员工未能对绩效管理本身重要性、复杂性和紧迫性有充分的思想准备，会产生畏难和抵触情绪。在体系设计时，往往只注重物质上的激励，只考虑如何根据考核结果进行利益分配，忽略员工的差异化需求，特别是自我价值的实现。如此，员工难以把自己的多元化需求和发展与绩效管理结果相联系，致使绩效管理的有效性大打折扣。

绩效考核结果与预期出现偏差，往往是因为考核过程不合理或没有及时调整，在现差异时，要积极沟通，及时改进，事后公开，使企业、部门和个人能达成共识，让员工能真正体会到绩效管理的益处和优越性。

绩效管理方案包括哪些内容篇五

- 1、为了公平、有效地评价客服人员的工作业绩、工作能力和工作态度，及时纠正偏差，改进工作方法，激励争先创优，优化整体客服团队，从而全面提升客服质量和企业效益，特制定本考核方案。
- 2、对客服人员进行的业绩考核结果将作为本公司进行人员薪资调整、培训规划、职位晋升和岗位调动的决策依据。
- 3、将绩效考核融入公司管理过程，在考核中形成员工与公司双向沟通的平台，增进管理效率、推动公司良好运作。

本着公平、公正、引导、激励的原则实施考评，客服人员的考评结果将与公司业绩和个人业绩直接挂钩，业绩考评也将

作为薪资的主要参考依据，直接决定着个人收入。

以业绩考核为主，多元考核形式并用来进行综合考量，以求考核效益最大化。

本方案适用于本公司所有的客服人员，请相关部门负责人遵照实施，予以认真落实，如有特殊情况不便按时实施的，需及时告知，另做考虑。

基于客服岗位特质，客服人员的绩效考核将实行月度考核，每一月作为一个考核单位，具体考核时间待商议（每月的月末或下月月初）。

绩效考核指标是员工工作业绩、工作能力的量化形式，通过各量化指标的考量可以体现客服人员的工作业绩、能力和态度。基于客服岗位自身的工作性质和工作内容，客服人员绩效考核指标主要分为以下几个方面：

1、指标完成率。指标完成率，即特定月内通过客服人员实际完成的销售额与计划所要完成的销售额之间的比率，表示为实际销售额/计划销售额，如a万/月。

2、询单转化率。询单转化率，即顾客向客服询单服务的人数到最终下单人数的个比率，表示为最终下单人数/询单人数。

3、最终下单成功率。最终下单成功率，即顾客下定单的人数到最终付款人数之间的`比例，表示为最终付款人数/下单人数。

4、客单价。客单价，即特定时间内每个客户购买本店商品的额度，是本旺旺落实且最终付款的销售总额与下单付款的客户总人数之间的比例，表示为特定时期内销售总额/付款客户人数。它充分体现了客服人员的客户亲和度和工作能力。

5. 旺旺回复率。旺旺回复率，即客服人员通过旺旺作出回复的客户数与总接待的客户数之间的比率，表示为回复客户数/总接待客户数。如对所有接待的客户都予以回复，则回复率为100%。

6、旺旺响应时间。旺旺相应时间，指每一次自客户询单到客服作出回应这一过程之间的时间差的均值。一般来说，40秒的响应时间是相对正常的，做的熟练的客服会把响应时间控制在20~30秒，它直接关系到对客户态度和客户关系的维持。

7、协助跟进服务。本项只作为一种工作情况的参考，会根据具体情况做具体调整。

8、执行力。执行力，即客服人员特定时间内所完成上级主管交代任务的情况，本项则由上级主管基于客服人员工作实情作出考量，赋予分值。

上述各项指标主要依据客服人员的实际工作情况，依据客服绩效管理系统（如：赤兔名品）所对应数据进行统计。此外，在实际考评中除了主管结合客服人员实际工作表现作出评价外，客服人员自身也有自评的权力和权利。最终的考核结果将是对上述各个指标考评结果的综合评价。

1、考核者必须熟悉绩效考核制度、量化指标及考核流程，熟练使用绩效考核工具，并在考核、赋值的过程中及时与被考核者（客服人员）沟通，力争客观、公正地完成考评工作，保证考评工作的顺利、有效开展。

2、考核者依照制定的考核指标及标准，根据各客服人员所对应的各项指标数据及工作表现予以评估、打分，赋予各项指标以具体分值。

整个客服评估满分100分，其中指标完成率占30%（30分），询单转化率占30%（30分）、下单成功率占10%（10分）、客

单价占5%（5分）、旺旺回复率占5%（5分）、旺旺响应时间占5%（5分）、协助跟进服务占5%（5分）、执行力占10%（10分）。

以上程序完结后，还需要员工做出自我评定，主管负责人也需要结合员工工作成绩及平时表现对员工做出客观评定。员工自评和主管评定也将作为个人最终等级评定及奖惩的参考依据。

3、对各个被考评者的各指标考核分值进行加总，并由高到低作出排序。根据加总分值，将客服人员分为初级客服、中级客服和高级客服三个等级。其中两次考评中，分值都在90分以上的，该客服人员客服等级将被定为高级客服；两次考核分值都在80分~90分之间的，客服等级定为中级客服；两次都在70~80分的，则视为初级客服。被考核者其中一次考核总分低于70分者将给予提醒并进行深度访谈，经指导仍低于70分者将予以淘汰。客服人员考核等级不同，所对应的薪资水平、岗位奖金等不同，旨在鼓励创优争先。

4、补充建议（待商议）：

每一季度或每一年度还将基于本阶段内客服员工的总体工作业绩，评选出季度或年度“最佳客服专员”、“优秀客服专员”若干名，其中最佳客服专员占全体客服人员的比例不得超过5%，优秀客服专员比例不得超过10%。获得此类奖项者将给予特别奖励，如颁发特别鼓励奖或奖励旅游。

为保证客服考核制度的完善和考核结果的有效、公正，特此设定考核申诉这一特殊程序。对于部门及主管负责人做出的考评结果，如有异议，员工可直接向部门主管提出申诉，先由部门主管进行协调，经协调仍有异议的，可向公司人事部门提出申诉，由人事部进行具体调查，予以协调，切实保证考评结果的客观、公正。

对于生产部门员工的绩效考核工作，尽管很多企业都在积极推进和努力实践，基层班组也分别制定了员工工作业绩考核制度、规定和办法，然而在实际运作中，由于认识、理解和方法的差异，往往存在着诸多盲点和误区：

- (1) 绩效考核不能和班组自身特点相结合。
- (2) 绩效考核内容设置不合理、不科学。
- (3) 不注重绩效考核过程中的监督作用。
- (4) 劳动报酬和实际付出相脱节等。

这种种因素在一定程度上造成了员工个人在业绩评价与实际工作境况上显现出诸多不一致，从而使班组绩效考核没有真正起到应有的激励作用。

为了满足员工渴望公正评价的要求，在绩效考核中生产管理者应确立以下基本原则：

- 1、客观公正、实事求是。根据考核条件和标准，实事求是、客观公正地对被考核班组作出恰如其分的评价。
- 2、注重实绩。在对被考核班组进行全面考核的基础上，以完成工作实际效益为主。
- 3、明确公开。考核标准、程序以及对考评责任者的规定在班组内部应当对全体员工公开。这样才能使员工对绩效考核工作产生信任感，对考核结果也易持理解、接受的态度。
- 4、及时反馈。考核的结果(评语)一定要及时反馈给被考评者本人。在反馈考评结果的同时，应当向被考评者就评语进行说明解释，肯定成绩和进步，说明不足之处，提供今后努力方向的参考意见等。

绩效考核除了要遵循上述四个原则外，还要对考评主管进行充分的训练，使他们尽量不受主观因素的影响，对考评标准有一个准确的、统一的理解，这对有效推行绩效考核是非常重要的。

要使绩效考核发挥其应有的作用，就得制定相应的绩效考核制度。在制定生产部门员工绩效考核制度时，最重要的就是考核内容和考核方式的设计。下表是班组绩效考核中常用的考核内容及考核方式，生产管理者应熟练掌握。

生产员工的绩效考核应以真正能调动他们的积极性和创造性为目的。要衡量生产员工的业绩，就务必把各种工作要素加以量化。因此，在考核项目的设置上要突出重点和生产车间的核心利益，如要考核员工的主要业绩等。

河南某铝厂在铁路运输班组实行了“以量计奖”的绩效考核方案，即组员的奖金与当月完成的运输量和任务数相挂钩，该方法极大地调动了员工的积极性。

该厂的内燃机车检修班组采用的是组员奖金与技术能力挂钩的模式，也就是把组员处理机车故障的技能、次数等作为主要考核指标打分核算。这就让技术能力强、处理故障多的组员多劳多得，同时也激发了其他组员钻研技术的积极性和工作的热情。

一套好的考核制度必须是经过大多数员工认可的。在制定绩效考核制度时，务必结合本生产部门的组织结构、人员结构等实际情况，多方位地征求员工的意见和建议，并在此基础上反复修改，达成共识后再实施。