

# 品质部门绩效考核方案(优质5篇)

为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。下面是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

## 品质部门绩效考核方案篇一

1.1本制度为纺织集团(以下简称集团)财务部员工绩效考核制度。

1.2本制度适用于集团财务部、各全资、各控股公司财务部门。参股公司可参照执行。

### 第二条目的

2.1. 为规范集团财务人员的管理和提高其工作能力,做到奖优罚劣,淘汰不合格员工。

### 第三条职责

3.1. 集团财务部根据集团绩效要求和相关制度规定,负责制定财务部员工绩效考核制度,经集团总经理批准,由财务总监负责监督执行,财务经理负责组织实施。

### 第四条要求

#### 财务部员工绩效考核制度

4.1. 被考核人员:

财务部经理、主管、会计人员

#### 4.2. 考核责任人：

财务部经理的考核人为财务总监

财务部主管的考核人为财务部经理

财务部会计人员的考核人为财务部主管。

#### 4.3. 考核方法：

4.3.1. 所有人员均采用自我述职报告(可以以制式表格)和上级主管考核综合评判的方法，每月度及每年度进行。

4.3.2. 述职报告：每月须按规定时间要求交书面述职报告给上级主管领导；每年须在12月底交书面述职报告给上级主管领导。

4.3.3. 上级评价：采用级别评价法，即直接领导初评打分、上级主管领导复评打分的方法。

#### 4.4. 考核时间：

4.4.1. 月度考核：次月1日前将个人本月书面述职报告及下月工作计划交直接上级，直接上级及上级主管领导于下月5前完成上级评价并交人事部(企业管理部)汇总，经总经理审核后，报人事部备案。

4.4.2. 年度考核：所有在职员工应于每年12月25日前将个人全年工作述职报告及下年度个人工作计划交接上级，直接上级及上级主管领导于12月30日前完成上级评价并交人事部汇总，经总经理审核后，报财务部。

4.4.3. 在试用期间的管理人员不参加年度考核。

注：由人事行政部将考核资料整理归入员工个人档案。

#### 4.5. 考核内容：

考核内容以考核表的形式计分，具体内容包括以下几项：

4.5.1. 岗位职责考核(考核的重点)：指对每个管理人员要担当的本职工作、完成上级交付任务的完成情况进行评价。

基本考核要素由集团规定的部门质量目标、工作质量、工作交期和工作跟进等构成，此项考核占总考核的70%。

4.5.2. 能力考核：指对具体职务所需要的基本能力以及经验性能力进行测评。基本要素包括担当职务所需要的理解力、创造力、指导和监督能力等经验性能力以及从工作中表现出来的工作效率、方法等。

4.5.3. 品德考核：指对达成工作目标过程中所表现出的工作责任感、工作勤惰、协作精神以及个人修养等构成。

4.5.4. 组织纪律考核：指对达成工作目标过程中所表现出的纪律性以及其他工作要求等进行测评。基本要素包括遵纪守法、仪表仪容、环境卫生以及接听电话语言规范等。

说明：2—4项考核占总考核分数的30%。

#### 4.6. 考核等级：

一级(优秀级)95—100分，工作成绩优异，有创新性成果。

二级(良好级)80—94分，工作成果达到目标任务要求标准，且成绩突出。

三级(合格级)65—79分，工作成果均达到目标任务要求标准。

四级(基本合格)60—64分，工作成果未完全达到目标任务要求标准，但经努力可以达到。

五级(不合格)59分以下，工作成果均未达到目标任务要求标准，经督导而未改善的。

#### 4.7. 考核纪律：

4.7.1. 上级考核必须公正、公平、认真、负责，不可对亲自培训或招聘的部属予以过高评价；上级领导不负责任或利用职务之便考核不公正者，一经发现将给予降职或扣分。

4.7.2. 各部门负责人要认真组织、慎重打分。凡在考核中消极应付、敷衍了事者，一经查实，将给予扣分或免去全月奖金。

4.7.3. 考核工作必须在规定的时间内按时完成。管理人员次月1日之前未按时交总结及计划者扣除考核总分的10%；每月5日不按时报送考核表的部门，扣其考核总分的15%。

4.7.4. 扣分必须要有依据，做到认真、客观、公正。

4.7.5. 弄虚作假者，一律按总分的50%记分。

#### 4.8. 财务部工作职能和考核标准

##### 4.8.1. 具体工作职能：

4.8.1.1. 按照国家财务、税务等相关法律、法规要求，结合本公司行业特点，科学合理组织财务活动，制定统一、健全统一、健全的财务规章制度。

4.8.1.2. 依据公司年度经营计划，负责拟定相应的资金需求量计划和各种财务预算计划，并积极筹措资金，合理地分配调度资金。

4.8.1.3. 遵照企业财务通则、会计准则等，组织会计核算工作，实行会计监督。做好各种款项和有价证券的收付，财物的收发、增减和使用和账务处理，债权、债务发生的核算，经营收支、费用成本的核算等项工作。

4.8.1.4. 严格按国家规定的现金使用范围支付现金，控制库存现金额。妥善保管库存现金、各种有价证券、财务印章、空白支票和收据。按照银行有关结算制度的规定办理款项的收付。

4.8.1.5. 负责公司的经济统计工作，及时编制各种会计报表，按规定完成税金的申报、测算、缴纳、减免工作。

4.8.1.6. 计算和发放公司员工的工资、奖金、福利及保险等款项。负责固定资定的添置、调拨、清产核资、折旧、报损等项管理。

4.8.1.7. 参与主要经济合同的洽谈、审核，做好合同登记、立卷归档工作，并负责组织检查、督促经济合同的履行。

4.8.1.8. 妥善保管会计档案资料，对各种会计帐册、凭证、报表进行立卷、归档、调阅等作业管理。

4.8.1.9. 定期进行会计资料汇总、整理、统计，分析财务计划执行情况，考核资金使用效果，搞好经济活动分析，提示企业运作存在的问题，及时为领导决策提供准确的财务信息、经营管理的合理化建议。

4.8.1.10. 收集研究和分析国家有关的财经税收方针、政策，结合公司实际，提出合理的财务动作方案。

4.8.1.11. 协助总经理审核、确定各子公司年度财务预算和经营目标，制定子公司的目标管理考核方案，并实施过程监督。

4.8.1.12. 按照国家审计法规、集团财务审计制度的规定，集团领导的具体指令，负责做好集团内部的各项审计工作。

4.8.1.13. 完成总经理交办的其他工作任务。

4.8.2. 工作考核标准(主要项目)

4.8.2.1. 能够坚决执行总经理下达的各项工作指令，并且圆满地完成。

4.8.2.2. 建立了统一、健全的财务管理体系，能够严格按照国家财经法规合理地组织集团的各项财务活动，促进集团财务管理工作的科学化。

4.8.2.3. 能够协助总经理通过财会资料的统计分析，揭示经营存在的问题，及时提出各种合理化建议。

4.8.2.4. 按照集团整体经营计划要求，能认真过细地策划财务运作方案，并制定出切实可行的财务预算计划，并且积极为集团筹措资金和合理地调度使用资金，为集团的经营活动正常运行，起到了资金保障作用。

4.8.2.5. 通过对经营过程中各款项收支的核算，财物收发、增减的核算，债权与债务发生的核算，各种费用成本的核算，对经营活动实行了全面监督和控制，发挥了财务工作为集团理财当家的作用。

4.8.2.6. 集团审计工作能够坚持按法规制度的要求完成领导指派的任务。工作原则性强，业务精明，为集团领导把好了经济审核监督关。

4.8.2.7. 对直属下级部门工作要求严谨，各职能岗位的日常工作均能按程序和规范的运作要求进行，并且做到了工作质量到位，工作效率较高。

4.8.2.8与其他职能部门在工作上能较好地沟通和协作配合。

4.9. 执行时间：本制度从下发之日起执行。

## 品质部门绩效考核方案篇二

### 1.1 制定目的：

为提高采购人员的积极性和主动性，提升各项采购绩效，特制定本办法。

### 1.2 适用范围：

供应部采购人员的绩效。

### 1.3 权责单位：

(1) 供应部长、主管副总负责本办法制定、修改、废除等起草工作。

(2) 供应部长、主管副总负责本办法、修改、废除和核准。

### 1.4考核奖惩依据：

## 2：采购绩效评估办法

### 2.1 采购绩效评估的目的

本部制定采购绩效评估的目的，包括以下几项：

(1) 确保采购目标达成；

(2) 提供改进绩效的依据；

(3) 作为本部门的奖惩参考之一；

(4) 作为评优、提拔和培养的参考。

(5) 提高采购人员的积极性和主动性。

## 2.2 采购人员职责概述：

(1) 执行采购订单和采购合同，落实具体采购流程；

(2) 负责采购订单制作、确认、安排发货及跟踪到货日期；

(3) 执行并完善成本降低及控制方案；

(4) 填写有关采购表格，提交采购分析和总结报告；

(5) 对商务谈判、采购进度、质量检验等全过程负责；

(6) 处理部分需要现金采购物资的个人借款和采购货款的结算手续；

(7) 负责不合格品的处理；

(10) 配合设计部、销售部开发新产品；

(11) 完成供应部安排的其它工作。

## 2.3 供应部采购管理程序概述：

(2) 询价、比价和定货过程要有部长或主管副总审批；

(5) 采购员要及时、正确地在erp中完成注册物料名称，输入当期采购计划，保证及时正确地输入入库单据和办理入库手续。

(6) 采购员要有完整的采购记录、采购合同及供应商档案；



(7) 采购员要及时完成采购报表。

## 2.4 采购绩效评估的指标

采购人员绩效评估以工作纪律绩效、管理绩效和其它考核绩效为核心，并细分量化指标作为考核的尺度。

### 2.4.1 纪律绩效

由以下指标考核纪律管理绩效：

- (1) 个人出勤表现；
- (2) 遵章守纪情况。

### 2.4.2 管理绩效

#### 2.4.2.1 采购物料的程序管理

- (1) 采购数量不能超出上下限；
- (2) 采购计划、审批、合同、质监和入库手续齐全；
- (3) 采购记录□erp录入正确及时性。

#### 2.4.2.2 采购物料的质量合格率

- (1) 进料品质合格率；
- (2) 物料使用的不良率或退货率。

#### 2.4.2.3 采购物料及时性

- (1) 新品打样时间及完成时间

- (2) 合同交货期和实际交货期的差额
- (3) 新开发供应商的数量
- (4) 采购完成率
- (5) 错误采购次数
- (6) 订单处理的时间
- (7) 其它指标

#### 2.4.2.4 生产、销售支持

- (1) 采购产品的及时率和正确率；
- (2) 采购产品使用过程中不良率；
- (3) 采购产品配套率。
- (4) 特殊采购(急需品)的及时率。

#### 2.4.2.5 异常问题处理及时性、协调速度和效果

- (1) 异常问题出现次数；
- (2) 问题处理时间与领导或部门要求时间的差额；
- (3) 同一问题再次发生加重处理。

#### 2.4.2.6 采购物料价格合理性

- (1) 实际价格与标准成本的差额。
- (2) 实际价格与过去平均价格的差额。

(3) 比较使用时之价格和采购时之价格的差额。

#### 2.4.2.7 采购原则

(1) 采购比价是否建立“货比三家”原则；

(2) 采购中是否坚持价格/品质的可比性；

(3) 采购立场是否站在本公司角度上。

#### 2.4.2.8 个人管理有效性

(1) 交期预警及采购交期进度反馈及时处理；

(2) 供应商信息资料管理完整性；

(3) 供应商付款处理情况；

(4) 问题记录、解决及沟通；

(5) 询比价工作的执行情况；

(6) 呆料和退货及时处理；

(7) 合理库存量控制；

(8) 和供应商关系及协调能力。

#### 2.4.3 其它考核绩效

##### 2.4.3.1 执行力

(1) 部门工作在规定时间内完成情况；

(2) 上级部门布署的工作在规定时间内完成情况。

### 2.4.3.2 协作性

- (1) 部门内部配合情况；
- (2) 和其它部门配合情况；
- (3) 和供应客户配合情况。

### 2.4.4 奖励

#### 2.4.4.1 特殊贡献奖励

- (1) 采购成本大幅降低；
- (2) 对供应部管理提出可行性宝贵意见和建议；
- (2) 对公司发展有益的合理化建议

### 2.5 采购绩效评估的方式

本部门采购人员的绩效评估方式，主要用工作表现考核的方式进行，通过纪律绩效、管理绩效和其它考核绩效三项来量化。

#### 2.5.1 绩效评估说明

#### 2.5.2 绩效管理考核规定

- (1) 每月月底考核一次，作为当月奖罚依据；
- (2) 年终汇总全年个人总分和平均得分，作为评优、提拔和奖罚依据；
- (3) 每月考核首先由个人进行自评，然后供应部进行测评，最后决定实际得分，年终以每月实际得分进行汇总。

### 2.5.3 绩效评估奖惩规定

(3)年度考核平均分数低于60分者，应调离采购岗位；

## 品质部门绩效考核方案篇三

### (一)目的和宗旨

为加强公司对全体员工的绩效管理和绩效考核工作，客观公正地考核评价员工的工作业绩，规范和约束员工行为，持续改进提高员工绩效，激励员工奋发向上，确保员工工作目标与公司目标保持一致，特制定本制度。

绩效管理宗旨包括：

- 1、考察员工的工作绩效；
- 2、作为员工奖惩、调迁、薪酬、晋升、退职管理的依据；
- 3、了解、评估员工工作态度和能能力；
- 4、作为员工培训与发展的参考；
- 5、有效促进员工不断提高和改进工作绩效。

### (二)适用范围

本制度适用于公司全体计时员工，不含劳务派遣工。

### (三)考核原则

- 1、业绩导向原则：坚持树立积极正确的绩效考核导向，突出效益和贡献，兼顾公平和公司、员工的可承受能力，合理拉开绩效考核档次，避免考核等级的平均化。

2、**岗位职责考核原则**：以目标管理为重点，针对各级管理人员和各类员工各自的岗位、职责，抓住关键绩效指标和工作目标进行考核。

3、**公开公平原则**：以充分调动每一名员工的积极性为目的，切实做到考核办法的制定、考核过程对员工公开，确保考核结果公平、公正。

4、**持续改进原则**：考核目的在于监督责任者的职能履行与实施，促进责任者对公司/部门/岗位目标的有效贯彻与实现，因此在考核中要注重对责任者的自我纠正和改进情况的评价。

## 二、考核组织与责任

### (一) 组织保证和权责

1、**公司成立绩效考核领导小组**，负责全局绩效考核工作。公司总经理任考核领导小组组长，公司副总经理/总监为考核领导小组成员。

**总经理负责**：批准公司级绩效考核总体方案；批准各部门第一负责人(包括主管副总经理、各部室经理，下同)的.绩效考核实施方案；负责考评范围内的绩效考核评价及结果审定。

**副总经理负责**：负责审批直接下级部门的绩效考核方案；负责对直接下级部门第一负责人进行考核、评分；负责指导和督促下级部门各项绩效管理工作。

2、**公司绩效考核领导小组**下设工作组，综合办主任任组长，各部门负责人为成员，负责考核工作的具体业务指导和督促检查工作。

**综合办负责**：制订有关绩效管理政策和总体方案；负责指导、督促、检查和考核各部门对绩效考核工作开展情况；员工考核

资料的管理;员工各项正负激励的统计。

各部门负责人职责:负责本部门绩效考核与评价方案的设计与实施;负责对本部门员工进行考核、评分;负责批准直接下级的评价结果及对评价的公正性进行检查监督;负责对直接下级的绩效面谈,并监督直接下级对其下属的绩效管理。

## (二)绩效管理责任

1、绩效管理和绩效考核是全公司上下各级管理者不可推卸的责任,综合办负责指导、监督和提供技术方面的支持。

2、各级管理者必须强化对绩效管理和绩效考核的认识,牢固树立绩效管理与绩效考核的意识,不断改善和提高下属的职业能力和工作业绩。

## 三、绩效管理和绩效考核的程序

绩效管理和绩效考核是一个不断循环往复的过程,其基本程序为:制定绩效指标和目标值——绩效形成过程指导——绩效考核——绩效面谈——制定绩效改进计划。

### (一)制定绩效指标和目标值

1、绩效指标和目标值确定的一般规则是:每年初根据公司年度战略规划制定或修订各部门负责人的绩效指标及目标值,再由各部门负责分解细化本部门各岗位的绩效指标及目标值。

部门内各岗位的月度考核指标不是一成不变的,各部门经理应根据部门月度工作计划、工作重心和岗位职责做调整,使之符合部门工作绩效提升的实际需要。

### 2、考核指标设立的原则

(1)可控性:指标能够测量或具有明确的评价标准,必须为被

考核人所能影响；

(2) 当期可测量性：指标能够测量的最短周期应与考核期一致；

(4) 一致性：各层次目标应保持一致，下一级目标要以分解、完成上一级目标为基准。

3、部门内各岗位的考核内容包括：量化目标(工作成果)考核、追加目标和任务(指令性工作)考核、工作行为考核、工作态度考核、管理能力和行为考核、不良事故考核等。临时考核项目可在考评表的“其他加减分”栏目做相应的加分和扣分。

各部门分解制定部门内各岗位的绩效指标时，应根据员工具体岗位职责，在上述考核内容中选取组合相适应的员工个人考核内容。

4、如考核期内总体战略规划和经营管理目标有重大调整，则绩效指标和指标值可以随之调整修订。

## (二) 绩效形成过程指导

各级管理者必须在下属绩效形成过程中予以有效的指导，并把下属在业绩形成过程中存在的比较突出的问题、良好的表现等如实记录，以便为实施和改进绩效管理积累客观依据。

## (三) 绩效考核

各级管理人员在考核评分时，必须依据客观事实进行评价，避免主观误差和个人偏见，同时做好评价记录，以便进行考核面谈。

## 四、考核评定

### (一) 考核周期



绩效考核工作按考核周期分为月度考核和年度考核。

年度考核根据公司绩效管理工作的推进情况和公司经营管理需要另行拟定实施细则。

## (二) 主管及主管以下人员月度考核流程

### 五、月度考核结果运用

#### (一) 月度绩效考核得分与月度绩效工资挂钩

1、员工月度绩效工资=绩效工资基数-绩效系数-绩效考核得分率

2、各部门按月向综合办提交本部门人员的绩效考评表和得分统计表，由综合办负责各部门月度绩效考核结果的汇总，按照《公司薪酬管理办法》审核、计算员工绩效工资，按规定程序审批后发放。

#### (二) 月度绩效考核得分与员工不称职认定及其处理挂钩

1、在6个月内，员工累计三次绩效考核得分低于80分的，视为不称职，由各部门列入培训对象进行岗位业务培训，并报综合办备案。

培训对象经培训考核合格的重新上岗。培训期1-3个月，培训期间绩效工资按80%发放，即：培训期绩效工资=绩效工资基数-绩效系数-绩效考核得分率-80%。

培训期满仍不能达到原岗位要求的，列入转岗对象，调离原岗位处理，由各部门负责人书面提议并报请公司按程序批准后交综合办执行。

员工不同意转岗或转岗后仍不能达到考核要求的，予以解除劳动合同。

2、在全年度内，员工累计五次绩效考核得分低于80分或三次低于70分的，视为不称职，列入转岗对象，调离原岗位处理，由各部门负责人书面提议并报请公司按程序批准后交综合办执行。

员工不同意转岗或转岗后仍不能达到考核要求的，予以解除劳动合同。

3、因获得批准的请假而被扣减绩效得分的，不在上述1、2条处理范围。

## 六、考核结果管理

### (一) 考核结果反馈及沟通

被考核者有权了解自己的考核结果。各部门管理人员进行绩效考核时，应与被考核者面谈。因出差无法进行面谈的，应予以电话沟通，并做好相应记录。面谈的主要目的在于：

1、分析、确认、显示被考核者的强项及弱点，让被考核者了解自身工作的优、缺点，帮助考核者发挥强项、改进弱点。

2、讨论被考核者产生不足的原因，区分下属和管理者应承担的责任，以便形成双方共同认可的绩效改善点。

3、反映被考核者现阶段的工作表现，对被考核者提出期望，共同制定绩效改进计划(如：自我努力，进行培训，调动工作岗位，重新分配工作职能等)，并制订下阶段的目标，对下一阶段工作的期望达成一致意见。

### (二) 考核指标和结果的修正

绩效管理制度作为企业核心制度具有一定刚性，不能经常进行调整，但是当公司发生重大变化时，可进行相应调整。

(1) 当本制度的依据和条件发生重大改变时，综合办应及时组织对制度的适宜性、符合性进行评价并对需改进的条款进行修订，按规定的程序审核和审批后执行。

(2) 当公司组织机构发生重大变化时，综合办应组织对各中层管理岗位的月度绩效考核表作适当的调整。

### (三) 考核结果归档

员工绩效管理和绩效考核的档案，是公司重要的人力资源管理基础性材料，必须严格管理，一经考核结束，综合办须将原始表格归档，员工个人和考核者只能保留复印件。

考核过程中的任何评价和资料都属于保密资料，将严格保密，考核结果只对被考核者本人、被考核者所在部门负责人、人事和公司领导公开，对其他人一律保密。

### (四) 考核申诉

被考核者如对绩效考核结果有异议，均可在一周内提出申诉。被考核者首先应与考核者或所在部门负责人沟通来解决。未能解决的，可向公司综合办提出申诉，综合办须在接到申诉之日起五个工作日内，对申诉者的申诉给予答复。

## 七、附则

(一) 本制度由综合办制定并解释，并组织实施。

(二) 本制度自一年一月21日起执行。

## 品质部门绩效考核方案篇四

### 一、考核目的

1.2为公司制定相应的政策提供客观依据，同时促进公司各项管理工作的开展，确保公司总体目标的实现。

## 二、考核范围

2.1公司各职能部门管理人员及员工。

2.2另有下列情况人员不在考核范围内：

2.2.1、试用期内，尚未转正员工

2.2.2、连续出勤不满六个月或考核前休假、停职六个月以上

2.2.3、兼职、特约人员

## 三、考核原则

3.2、以员工考核制度规定的内容、程序和方法为操作准则；

3.3、以全面、客观、公正、公开、规范为核心考核理念。

## 四、考核程序

考核的一般操作程序：

4.1、员工自评：按照“考核权限表”，员工选择适当的考核量表进行自我评估

4.2、直接主管复评：直接主管对员工的表现进行复评。

4.3、间接主管复核：间接主管(高于员工二级)对考核结果评估，并最后认定。

## 五、考评依据

5.1部门绩效分数：《部门负责人本月工作计划完成情况得分统计表》（总裁董事长助理，总经理助理提供）

5.2员工考核分数：《部门员工月度绩效考核评分表》（各部门提供）

## 六、考核时限

6.4每月22日前，绩效考核部将统计汇总后的《月度绩效考核评分表》进行报批；

## 七、考核方法

7.1、公司实行两级考核制，即先对部门进行考核，再对员工进行考核。

7.2、考核等级比例控制：

## 八、考评结果应用

### 8.1、薪酬计算方法

被考评人考评成绩汇总后，即根据本次考评分数计算考评当期被考评人的实得绩效工资。

被考评人从月度工资总额中提取15%作为当月品绩考评的绩效工资基数 $z_0$ ，当月实得绩效工资 $z$ 按下表方法计算。

8.2、各级管理人员胜任能力评估，全年月度品绩考评平均分数作为加薪、晋升、年终奖或培养的依据。

8.3、连续三个月实得绩效工资为零的，视具体情况作降级、降职处理。

8.4、对于不按规定和要求配合工作，违反规定提供虚假资料

信息，及其他不良行为的，将按公司奖惩制度相关规定惩处。

## 九、考核细则

9.1 公司将根据绩效实施过程中的具体情况，进行方案的适当调整。

9.2 新招聘人员在试用期内不参与考核；

9.3 考核期内工作岗位发生异动人员，异动当月按工作天数多的岗位所在部门进行考核；

9.4 当月因病(含工伤假)或因事请假出勤不满15个工作日的员工，不参与考核。

## 十、考核申诉

10.1、考核申诉是为了使考核制度完善化和在考核过程中真正做到公开、公正、合理而设定的特殊程序。

10.2、部属与直接主管讨论考核内容和结果后，如有异议，可先向部门主管提出申诉，由部门主管进行协调；如部门主管协调后仍有异议，可向人力资源部提出申诉，由人力资源部门专员进行调查协调。

10.3、考核申诉的同时必须提供具体的事实依据。

## 十一、实施及解释权限

11.1、公司可根据实施的具体情况及时进行调整，本办法由人力资源部负责解释，并受理员工申诉事宜。

11.2、本办法于x年x月正式执行。

## 十二、附件

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索部门绩效考核方案。

## 品质部门绩效考核方案篇五

- 1、規範公司網店客服組日常銷售工作，明確工作範圍和工作重點。
- 2、使公司對客服組工作進行合理掌控並明確考核依據。
- 3、鼓勵先進，促進發展。

### 二、績效考核範圍

網店客服組

### 三、績效考核周期

採取月度考核為主的方法，對網店客服組人員當月的工作表現進行考核，考核實施時間為20\_\_年6月7日起。

### 四、績效考核內容和指標

#### (一)績效考核的內容

#### 1、服務類

旺旺溝通(諮詢轉化率、平均響應時間、客戶流失率)

訂單類(訂單總金額、有效訂單比重、付款比例、退款比例、平均客單價)

其他類(顧客投訴比重、異常訂單比重)

## 2、管理類

公司報表上交及時性、報表數據真實性、報表整體質量。

### (二) 考核指標數據來源

1、相關績效軟件實時監控。

2、對客服組進行抽訪問。

### (三) 考核指標

網店客服組人員績效考核表見表二，總分為100分。

## 五、績效考核的實施

1、考核分為自評、店長考核兩種，兩類考核主體所佔的權重及考核內容如下表所示。

考核者權重 考核重點

被考核人本人 30% 工作任務完成情況

店長 70% 工作績效、工作能力

工作協作性、服務性”

## 2、績效考核指標

## 六、績效考核結果的運用

1、每月評比綜合排名第一名，獎勵100元；綜合排名最後一名，提成中扣100元。

2、月考核評比綜合排名后兩名，仔細分析落後原因，針對落



後原因，尋找改進措施，並在月績效考核通報下發后的一周內，提交整改方案。

3、連續3個月(季度)評比綜合排名最後一名，考慮調崗。績效考核方案主要包含客戶服務部各崗位kpi考核標準、客服部kpi績效考核標準、奧迪客服專員績效考核模板、客戶服務主管績效標準、客戶經理的考核與激勵機制、客戶管理員績效考核表、客戶服務主管績效標準、客戶經理的考核與激勵機制等等。