

绩效考核方案模板 6 篇

绩效考核方案模板 1

一、 本绩效考核制度：凡我部门员工工作认真负责、表现突出者，依照饭店嘉奖制度， 分别按季度奖、半年奖、年终奖予以嘉奖。

二、 惩处：

1、 例会支配的工作做得不到位、不准时，发觉一次罚款 10 元。

2、 迟到、早退、上楼背包或手机当班期间未调震动，发觉一次罚款 5 元。

3、 开房门不按要求敲门报身份、整理卫生间不铺脚垫，发觉一次罚款 5 元。

4、 不按规定恢复夜床或夜床不规范发觉一次罚款 5 元。

5、 服务员日报表、房态表、交接记录填写不认真、不清楚，发觉一次罚款 10 元，造成失误，视情节轻重担当相应责任。

6、 无故不按时完成方案卫生，或不按程序进行工作的，发觉一次罚款 10 元。

7、 吃饭超时、擅自离岗不放卡、不与客房秘书打招呼，

发觉一次罚款 10 元。

8、 不得带饭店任何物品下楼，违者按 10—30 元罚款，情节严峻按辞退处理。

9、 客人遗留物不上交，发觉一次罚款 10 元；造成客人投诉罚款 20 元；不上交造成遗留物丢失，照价赔偿。

10、 清扫退房不换布草、巾类，客人穿过的浴衣、用过的荞麦皮枕套不撤换，或布草、巾类上有发丝或明显脏迹，发觉一次罚款 20 元；其次次发觉罚款 50 元并赐予警告；引起客人投诉视轻节轻重分别处以 30--50元罚款。

11、 用布草抹尘、擦地发觉一次罚款 20 元；其次次发觉罚款 50 元并停职察看；造成布草、巾类报废，照价赔偿。

12、 预订房检查不准时、不到位，发觉一次罚款 10 元，引起客人投诉罚款 20--50元。

13、 送取客衣不按要求检查，发觉一次罚款 10 元，消逝失误或引起客人投诉， 由当事人担当全部责任。

14、 由于服务不到位引起客人投诉或对客人发脾气、耍态度，发觉一次罚款 20 元。态度恶劣、情节严峻者，处以 50 元罚款并停职察看。

15、 房间缺物品导致客人投诉，发觉一次罚款 20 元。

16、 因交接不清或未看交接错报消费与物品赔损，发觉一次罚款 10 元，引起客人不满或投诉，一次罚款 20 元；漏报消费按饭店进价赔偿。

17、 开门不与总台核对消逝失误，一次罚款 20 元，给客人造成财产损失或被 客人投诉，罚款 30—50 元损失自行承担。

18、 不敬重上级、对上级支配的工作不听从、或对上级的批判指导态度不端正，处以 10 元罚款；态度恶劣甚至顶撞谩骂上级的，视情节轻重，分别按 20--50元罚款或辞退处理。

19、 不疼惜饭店财物、人为破坏的，视情节轻重，罚款 10--100元。所辖区域 财产如有丢失或损坏，相关责任人要共同担当赔偿责任。

20、 与同事不团结、搬弄是非、拉帮结派，或不维护饭店形象、扰乱饭店正常 秩序的，视情节轻重，分别按 10--100 元罚款或辞退处理。

绩效考核方案模板 2

第一章 总 则

第一条 为促进我行可持续进展，建立科学的现代化管理制度，充分发挥资源支配的激励作用，发挥员工的主动性和缔造性，强化激励约束机制，建立一个适应现代化商业银行运作的科学、合理、规范的内部绩效工资考核体系，依据有关规定，结合我分行实际状况，特制定本方案。

其次条 绩效工资考核支配的指导思想是建立符合我行行业特点的，以基本薪酬为基础、以绩效考核为核心的薪酬

支配考核制度。着力优化支配资源，向绩效贡献大、岗位责任重、劳动简洁程度相对较高的人员倾斜，使员工的收入与其为单位缔造的效益、业绩和其工作量、岗位责任紧密结合，充分调动员工的工作主动性，确保有限的支配资源发挥最大的调整和激励作用。目的在于把职工工资同部门经营业绩挂钩，通过科学、合理的考核，突出“向一线部门倾斜、向经营部门倾斜”。

第三条 绩效工资考核支配的原则

（一）基本保障原则：保障员工的基本收入，依据干部、员工岗位和贡献度确定等级，发给基本薪酬。

（二）以岗定薪原则：对不同职级、不同责任、不同性质的岗位确定不同的薪酬，岗位变动薪酬随之变动。

（三）绩效挂钩原则：员工的收入与其所在部门为单位缔造的效益、经营业绩等紧密挂钩。

（四）按劳取酬原则：员工的薪酬与其工作质量、工作数量、岗位责任等紧密挂钩。

第四条 本绩效工资考核支配方案是分行对行内各部门的考核，不再细分到个人。对个人的考核由各部门依照本方案的有关规定，细化制定符合本部门实际状况的部门内部绩效考核方案。

第五条 本方案实行百分制考核方式。所涉及的定量考核数据均以第四季度的旬平均数为基数，按季度进行环比考

核。

第六条 本方案业务经营性指标适用于我分行公司、小企业金融一部，公司、小企业金融二部，公司、小企业金融三部，个人金融部，营业部等经营部门；

内部管理性指标适用于财务部、运营服务部、人力资源部、风险管理部等非经营性部门。

其次章 经营部门绩效工资考核指标

第七条 业务经营类指标是指：1、各项存款，占比为 55%；其中，对公存款占比 20%，储蓄存款占比 35%；2、各类中间业务、新业务，占比为 5%。3、各项贷款，占比为 40%，对中小企业贷款占比 30%，其它贷款占比 10%

第三章 非经营类部门绩效工资考核指标

第八条 非业务经营部门绩效工资考核分定性指标和定量指标进行。其中定性指标占比为 45%，定量指标占比为 55%。

第九条 定量指标细分为：①内部管理指标，占比为 15%；②服务质量指标，占比为 20%；③平安保卫指标，占比为 5%；④其它指标，占比为 5%。

第十条 定性指标是指各部门的本职工作完成状况。

第四章 考核方法

第十一条 各部门绩效工资考核目标的设立

（一）每考核周期期初各部门依据分行下达的总体指标，结合本部门岗位职责规定的工作任务，经分行与部门之间共

同协商，制定当期工作方案和考核指标，报分行主管领导审批后实施。

（二）工作任务和绩效考核指标的更改需经本部门及分行商定，并报分行主管领导批准后，更改方可生效。

第十二条 考核周期

考核分为季度考核和年度考核。其中季度考核于下一季度初第一个月的 1-15 日内完成，年度考核于次年元月 16-30 日完成。

第十三条 被考核部门通过努力达到或超额完成期初制定的绩效考核目标时，分行依据任务完成的环比数据赐予相应的绩效工资支配嘉奖。

被考核部门达不到期初制定的绩效考核目标时，分行依据环比数据予以扣除相应的绩效工资。

第十四条 各部门员工薪酬由基本薪酬和绩效薪酬组成。员工工资收入包括岗位等级工资和绩效工资两部份。岗位等级工资每月固定发放，绩效工资由分行依据各部门绩效指标完成状况实行产品计价付酬、按季考核、按季发放，各部门再依据细则核算到个人，目的在于激励员工加大产品营销力度，促进全行各项业务又好又快进展。

4、第十五条 要实现员工收入所得与部门经营业绩挂钩考核的目的，体现按绩计酬、多劳多得的支配原则，尽最大努力调动全行每个在岗员工的工作主动性和缔造性，

第十六条 计价产品包括各项存、贷款和中间业务等产品。每一种产品依据该产品近三年对全分行效益的贡献度和营销方案来核定产品单价。再按营销实际数计算季度绩效工资。

第十七条 考核组织机构及职责划分

（一） 考核管理委员会职责

由分行行长、副行长和各部门负责人等组成分行考核管理委员会，领导考核工作，并对定性工作考评打分。

（二） 考核管理委员会下设考核小组办公室（以人力资源部为主体），负责全分行绩效工资考核方案的制定和修改，绩效考核数据的审核和绩效工资的计算、发放等日常工作。作为考核工作具体组织执行机构，主要负责：

- 1、对考核各项工作进行培训与指导并下达总体经营指标，分解到各部门；
- 2、对考核过程进行监督与检查；
- 3、汇总统计考核评分结果；
- 4、对各部门季度、年度考核工作状况进行通报；
- 5、对考核制度提出修改建议。

（三） 各部门负责人的职责

- 1、负责本部门考核工作的整体组织及监督管理；
- 2、负责处理本部门关于考核工作的申诉；
- 3、负责对本部门考核工作中不规范行为进行订正和惩

处；

- 4、负责关怀本部门员工制定工作方案和考核指标；
- 5、指导属下员工收集整理考核信息；
- 6、负责所属员工的考核评分；
- 7、负责本部门员工考核等级的综合评定；
- 8、负责所属员工的考核结果反馈，并关怀员工制定改进方案。

第五章 附则

第十八条 本方案解释权在分行绩效工资考核领导小组。

绩效考核方案模板 3

为充分调动干部工作主动性，通过绩效考核管理并实施奖惩，有效体现干与不干、干多与干少、干好与干坏的差别，促使镇村干部职工进一步端正态度、严守工作纪律、认真履行职责，最大限度地发挥个人潜能，切实提高工作执行力，特制定此方案。

一、考评机构

成立以镇党委书记任组长，党委副书记、纪委书记为副组长，党政办、党建办、人大办为成员的考核领导小组，领导小组下设办公室在镇党建办。

二、考评范围

镇直机关单位包村干部 三、考评方式 实行工作积分考评制度。

1、积分方法：

(1) 每月进村入户 24 天以上，积 48 分。少于 24 天的，缺一天扣 2 分。

(2) 每月召开两次以上村支两委、组长会议，积 10 分，缺一次扣 5 分。

(3) 关心村按时完成阶段性各项工作任务，积 30 分，没有完成的按比例扣分。

(4) 按要求每月召开两次群众会，积 12 分，缺一次扣 6 分。

(5) 按时参预镇党委、政府组织召开的会议。每次积 5 分，缺一次扣 10 分。

(6) 主动参预各类应急处置行动。参预一次，积 5 分，缺一次扣 10 分。

(7) 个人受到镇表彰一次，积 10 分；受到县级及以上表彰一次，积 30 分；

(8) 所负责村受到镇党委、政府表彰的，单项表彰积 20 分/次，年度综合表彰的积 30 分/次；所负责村受到县级及以上表彰的，积 50 分/次；

(9) 所负责村被镇党委、政府通报批判一次，扣积分 30 分/次；个人被镇党委、政府通报批判一次扣 20 分/次。

2、积分方法。干部出勤积分以工作日志和抽查相结合的方式认定，入村开展工作日志必须要有村干部签字，联系

责任区领导认可；对抽查中发觉工作日志不相符的，每次扣50分。嘉奖、通报积分以文件为依据。其他工作出勤状况、会议状况以镇党政办统计为准。

3、积分运用

工作积分作为月度奖惩、绩效工资发放和季度排名、年度考核以及年度个人评先选优的依据。

(1) 月度奖惩。

月度奖惩以月累计积分进行奖惩，各村干部月基础积分为100分，每1个积分嘉奖10元，在次月初兑现嘉奖；达不到基础积分，按差比例扣除其当月绩效工资。

(2) 季度排名

季度排名以季度积分和镇党政领导测评为依据（党政领导测评5分），进行综合排名。所负责村在完成阶段性目标任务的基础上，对综合排名前十名的干部进行嘉奖。设一等奖4名，奖金800元；二等嘉奖6名，奖金600元。季度排名考评时间在下一季度的上中旬。

(3) 年度考核。

以季度考核和村级工作目标管理考核为依据。在完成所负责村年度目标任务的基础上，对年度排名在前二十名的包村干部进行嘉奖。设一等奖6名，奖金1500元，二等奖6名，奖金1200元；三等奖8名，奖金1000元。未完成年度目标任务，且年度排名在全镇后三名的包村干部，按干部管理

有关规定进行处理。

四、考评要求

1、干部绩效考核状况要在全镇范围内进行通报，作为干部评先选优的重要依据。

2、对在绩效考核中弄虚作假的，一经发现，严峻追究相关人员责任。

3、本方案自 20xx 年 1 月 1 日起施行。

绩效考核方案模板 4

一、考核目的

1、为了公正、有效地评价客服人员的工作业绩、工作力气和工作态度，准时订正偏差，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。

二、考核原则

本着公正、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，直接准备着个人收入。

三、考核形式

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。

四、适用对象

本方案适用于本公司全部的客服人员，请相关部门负责人遵照实施，予以认真落实，如有特殊状况不便按时实施的，需准时告知，另做考虑。

五、考核周期

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，具体考核时间待协商（每月的月末或下月月初）。

六、客服人员绩效考核指标

绩效考核指标是员工工作业绩、工作力气的量化形式，通过各量化指标的考量可以体现客服人员的工作业绩、力气和态度。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方案所要完成的销售额之间的比率，表示为实际销售额/方案销售额，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力气。

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。如对全部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，做的娴熟的客服会吧响应时间把握在 20~30 秒，它直接关系到对客户态度和客户关系的维持。

7、关心跟进服务。本项只作为一种工作状况的参考，会依据具体状况做具体调整。

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状况，本项则由上级主管基于客服人员工作实情作出考量，赐予分值。

上述各项指标主要依据客服人员的实际工作状况，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。

七、考核实施流程

1、考核者必需生疏绩效考核制度、量化指标及考核流程，娴熟使用绩效考核工具，并在考核、赋值的过程中准时与被考核者（客服人员）沟通，力争客观、公正地完成考评工作，保证考评工作的妥当、有效开展。

2、考核者依照制定的考核指标及标准，依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，赐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）、关心跟进服务占 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果及平常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

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/368026001057007001>