

# 客服岗位绩效考核方案

## 客服岗位绩效考核方案（通用 23 篇）

为了确保工作或事情能有条不紊地开展，时常需要预先制定方案，方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。你知道什么样的方案才能切实地帮助到我们吗？以下是小编为大家收集的客服岗位绩效考核方案，仅供参考，大家一起来看看吧。

### 客服岗位绩效考核方案 篇 1

#### 一、目的

为加强员工考勤管理，严格劳动纪律，规范工作秩序，合理安排员工休息时间，保证各项工作的顺利进行，结合公司实际情况，特制订本方案。

#### 二、适用范围

本方案适用于 XXX 支付公司全体在职员工。

#### 三、出勤管理细则

1、公司实行每周五天工作制，星期六、日休息。

2、工作时间：员工上班工作时间为上午 9：00 至 12：00，下午：13:30 至 18：00

3、打卡时间：员工出勤实行指纹打卡管理，全体员工必须自觉遵守工作时间。工作日打卡时间为上班到岗时间及下班离岗时间，每天打卡两次。公司综合管理部负责考勤监督。

4、因公外出不能打卡：公司员工必须自觉遵守考勤纪律，上班时不得擅自离开工作岗位，外出须登记。因公外出不能打卡须到公司前台填写《员工外出申请单》，注明外出日期、事由、外勤起止时间，经部门领导批准后方可外出。因公外出需事先申请，如因特殊情况不能事先申请，应在事毕到岗当日完成申请、审批手续，否则视情况按事假/旷工处理。

5、因停电、考勤机故障未能及时打卡的员工，由公司前台做好记录，报综合管理部负责人审批。

6、综合管理部前台及薪酬专员负责考勤记录汇总与分析，每月 3 日前完成上月各部门/分公司的考勤统计汇总，经部门/分公司负责人审批后核算工资，考勤及工资资料上报总部综合管理部负责人核查，最后经公司领导签批后交财务部复核并下发工资。

7、考勤记录作为员工转正考核、月度考核、年终考核及年度评优活动的参考依据。

#### 四、缺勤规定

1、上下班忘记打卡者，应及时在公司前台登记，忘记打卡一次取消当月全勤奖；上班迟到或下班早退故意不打卡，经前台或公司同事提醒后仍不执行打卡者，当天按旷工处理；上下班均无打卡记录，且无任何请假或外出手续者，当天按旷工处理。

2、迟到或早退：员工未按工作时间规定到岗或离岗视为迟到早退。迟到或早退 5 分钟以内，取消当月全勤；迟到或早退 10 分钟以内扣罚 5 元/次；迟到或早退 30 分钟以内扣罚 10 元/次；迟到 1 小时以内扣罚 20 元/次，超过 1 小时扣罚半天工资。

3、旷工：员工未办理请假或外出手续而缺勤，或未准假而私自离岗，或各种假期逾期无续假手续而擅自不上班以及伪造出勤记录等行为视为旷工。旷工 1 天者扣 3 倍日薪，月旷工累计 3 天或年旷工累计达 5 天者按自动离职处理，劳动关系自动解除，公司不承担任何法律责任，且员工当月工资不予发放。

#### 五、请假方案与假期类别

##### （一）请假方案

1、员工请假需提前一天申请，填写《员工请假申请单》经审批权限逐级上报获批准后方可休假。如因紧急情况或突发急病无法提前请假者，应在休假当天上午 9：30 通过电话向部门领导请假，并在上班后第一天完成请假审批手续，否则按旷工处理。

2、请假有关手续必须由本人亲自办理，短信请假或委托他人代理手续的视为无效，按旷工处理。

3、对产假、婚假、丧假等需提供相关有效证明的假别，请假时未能提供有效证明的，必须在事后两个工作日内内补齐有效证明。

4、请假时间在两小时以上不满半天者，按请假半天处理；请假时间在半天以上不满一天者，按请假一天处理。

#### 5、请假审批权限

##### （二）事假

1、员工因事必须亲自处理的可申请事假。

2、员工请事假一个月以上的，其所在部门可申请另聘临时工补缺。

3、事假为无薪假期，请事假者扣发日薪金；

4、如请事假之前存在调休假，可用调休假冲抵事假，不扣发工资。但必须是调休在前，请假在后，即调休假不可提前预支。调休时须在《员工请假申请单》上注明具体调休时间，经综合管理部考勤专员核实并写明调休情况后按审批权限逐级签批方可调休。

##### （三）婚假

公司正式员工结婚，经批准后酌情给予婚假。请婚假前须向公司综合管理部提供本人合法结婚证明，且结婚登记日期在入职公司之后。

1、按法定结婚年龄(女 20 周岁，男 22 周岁)结婚的，可享受 3 天婚假；

2、符合晚婚年龄(女 23 周岁，男 25 周岁)的，可享受晚婚假 13 天(含 3 天法定婚假)；

3、再婚的可享受法定婚假，不能享受晚婚假。

##### （四）产假

1、公司正式女职员可依法享受 98 天产假，其中产前可以休假 15 天；实行晚育（已婚妇女 23 周岁后怀孕生育第一个子女）的，增加产假 15 天；难产的，增加产假 15 天；生育多胞胎的，每多生育 1 个婴儿，增加产假 15 天。

2、女员工怀孕未满 4 个月流产的，享受 15 天产假；怀孕满 4 个月流产的，享受 42 天产假。

3、怀孕女员工需在休假前 1 个月办理请假手续，向所在部门及综合管理部提交《员工请假单》及相关医院证明，以便部门统筹安排工作，经批准后方可执行。

4、公司正式男职员在配偶计划生育期间，可申请 10 天带薪看护

假期。

5、女职员产假期间依法享受生育津贴，女职员生育或者流产的医疗费用，按照生育保险规定的项目和标准由公司办理报销。

6、产假结束后，如需续假，经批准后按事假处理。

7、哺乳期女员工在劳动时间内享受 1 小时哺乳时间，可申请提前 1 小时下班。

## 客服岗位绩效考核方案 篇 2

为加强劳动管理,维护工作秩序,提高工作效率,特制定本规定。

1、员工应在规定的时间内按各部门排班，按时上下班。

迟到：超过规定上班时间未到岗位为迟到。

早退：未到规定下班时间离开工作岗位为早退。（迟到、早退每分钟按 1 元罚款，超过 30 分钟当日按旷工处理）

2、凡超过上班时间 1 分钟的，视为迟到。下班提前 1 分钟擅离职守的，视为早退。特殊情况的须经部门领导认可。

3、迟到、早退半小时以下口头警告处理，半小时以上严重警告旷工一天处理。

4、旷工：

①旷工范围：未经部门主管批准，无故不上班的；迟到早退超过一小时者；不服从调动和工作分配，未按时到工作岗位报到者；超假未归而又无合理证明者；病假未开具证明者；请假经查与请假理由不符者；补休换休未经同意者。

②旷工处罚标准：旷工半天，扣一天工资；旷工一天，扣二天工资，旷工二天，扣四天工资；旷工三天以上，解除劳动合同。

## 5、员工请假的规定

员工因各种原因需要离开工作岗位时，应办理请假手续，员工未经批准擅自离开工作岗位达一小时以上者，按旷工处理。病假：

①急诊请假：当天电话通知当班班长或本部门领导。上班后补交医院急诊证明，填写员工请假条，由部门主管签字后，交到部门办公室备查。

②急病请假：当班时，患急病，可由本部门其他员工协助到部门

领导处办理请假手续。填写员工请假条，报部门主管签字，交部门办公室备查。

③普通病假：提前一天填写?请假单?，部门主管签字后交部门办公室备查。

④未获批准或未补办请假手续的，按旷工处罚。

事假：

①正常事假：员工有事，须提前一天填写?请假单?，经本部门主管签字，报部门办公室备查。未获批准，按旷工处罚。

②紧急事假：当天电话通知当班主管或本部门领导批准方可休假。上班后持相关证明（如交通执法部门开据的非公司员工责任车祸证明等）到部门办公室填写?请假单?。由部门主管签字后，交部门办公室备查。此假以单位认定证明为准，未获批准，按旷工处罚。

③事假工资：事假一天扣除本人当日工资。

④事假时间：累计或一次因事休假超过 15 天的。单位取消其原职位劝离，终止劳动合同。

6、补休：

员工因工停休或加班，部门将在年度内，根据工作安排给予同等时间补休。（不允许借休）

客服岗位绩效考核方案 篇 3

1. 总则

1. 1、为促进公司规范化建设，维护办公秩序，提高工作效率，参照国家有关法规，结合公司实际制定本规定。

1. 2、本规定是对公司全体职工进行出勤检查与管理的基本依据。

1. 3、实事求是的考勤管理，是圆满完成各项工作任务的重要保证，是提高全体职工素质的必要条件。

1. 4、自觉维护正常的办公秩序，是公司全体职工的共同职责，各部门领导要加强检查和督促，严格管理，保证本规定的实施。

2. 考勤

2. 1 工作时间

（1）常白班，公司实行干五休二方案。作息时间：

5月1日—1月30日：上午8:30—11:45，下午13:30—17:30。

10月1日—1月30日：上午8:30—11:45，下午13:00—17:00。

(2) 两班运转或三班运转，由部门主管安排工作时间，报综合管理部备查。

(3) 特殊岗位，由其主管安排工作时间，报综合管理部备查。

## 2.2 考勤

(1) (公司考勤机) 公司及各管理处考勤记录设备为指纹考勤机，员工应于上班前及下班后进行指纹考勤。

(2) 如员工因公外出无法签到、签退，应于前日或次日内将部门领导签字的《出

勤异常情况确认单》(附件)通过oa系统送交综合管理部。

(3) 如果员工因公出差，应当于出差前一个工作日将《出勤异常情况确认单》送交综合管理部，如无法在出差前送交的应于出差回来后一个工作日内补办手续。

(4) 实际到岗但无故未签到、签退者，视为当日缺勤一天，漏签一项的视为缺勤半天，缺勤均按事假处理。

## 2.3 迟到、早退

(1) 于规定上班时间以后三十分钟内到职为迟到，下班时间前三十分钟内离去为早退；

(2) 员工因不可抗力导致无法准时到职，可呈请部门领导核准后，不列入缺勤记录。

## 2.4 事假

(1) 职工人员因私人事务必须亲自处理时，可以申请事假；

(2) 事假以半日为最小计算单位，不满半日以半日计；

(3) 职工请事假累计20天以上且单位规定不扣工资的，不享受当年带薪休年假。

## 2.5 病假

(1) 职工因疾病或非因公负伤必须休养时，可以申请病假，病假需出示医院证明，否则按事假处理；

(2) 病假以半日为最小计算单位，不满半日以半日计；

(3) 员工因患病或工伤不能工作，其医疗期按政府有关规定执行。

## 2.6 旷工

(1) 未经准假或未办理请假手续而未到职者，以旷工论处；

(2) 迟到、早退超过三十分钟不到四小时者视为旷工半日；超过四小时者当日

记旷工；

(3) 一年内连续旷工 15 日或累计旷工 30 日，公司将依法与其解除劳动合同。

## 2.7 加班

因工作原因休息日出勤视为加班，加班需经部长确认并提前上报《管理人员加班申请单》（附件），原则上每人每月内加班不超 2 个工作日。

## 3. 假期

### 3.1 国家法定节假日

包括元旦、春节、劳动节、清明节、端午节、中秋节、国庆节共十一天。

### 3.2 年假

(1) 职工工作已满 1 年不满 10 年的，年休假 5 天；已满 10 年不满 20 年的，年休假 10 天；已满 20 年的，年休假 15 天；国家法定节假日、休息日不计入年休假的假期。

(2) 职工申请休年假应在不影响工作的前提下，妥善安排，需经审批同意后方可休假。

(3) 职工有下列情形之一的，不享受当年的年休假：

(一) 职工依法享受寒暑假，其休假天数多于年休假天数的；

(二) 职工请事假累计 20 天以上且单位按照规定不扣工资的；

(三) 累计工作满 1 年不满 10 年的职工，请病假累计 2 个月以上的；

(四) 累计工作满 10 年不满 20 年的职工，请病假累计 3 个月以上的；

(五) 累计工作满 20 年以上的职工，请病假累计 4 个月以上的。

(4) 年假优先用于抵扣事假。

### 3.3 婚假

(1) 员工晚婚休婚假为 17 天，非晚婚休婚假 3 天。

(2) 申请婚假须附结婚证明，婚假需在结婚 1 年内使用，不可分次申请。

### 3.4 产假

申请产假需复医院证明或预产期证明；休假按国家相关规定执行。

### 3.5 工伤假。

工伤假依据医院诊断书核给，期限按国家的相关规定执行。

### 3.6 丧假

(1) 父母(含配偶的)、配偶、子女、兄弟姐妹逝世可请丧假 3 天；

(2) (外)祖父母、配偶的(外)祖父母、配偶的兄弟姐妹逝世可请丧假 1 天；

(3) 请丧假须附医院死亡证明或讣告或户籍注销证明，需赴外地的员工可根据需要适当增加路程假。

### 3.7 公假

(1) 政府召集或公司安排与工作有关的集会、训练、技能鉴定或其他活动；

(2) 依法律规定应给予的公假或公司核定的其他公假日。

## 4. 请假、销假审批权限和程序

4.1 职工请假应由本人在 oa 上填写《出勤异常情况确认单》，逐级审批。3 天以下（含 3 天）的假期由部门主管审批；3 天以上七天以内（含 7 天）假期由部门主管审批后交分管副总经理审批；7 天以上的假期需提前一周申请，并交由公司总经理审批。

《出勤异常情况确认单》审批完毕后报综合管理部备查。

4.2 员工因特殊情况当天无法出勤且未事先请假的，须在上班后 30 分钟内电话报备上级领导，并在上班第 1 天补办请假手续。

4.1 需提供证明的假期，如果事先无法提供，需在上班后第 1 天到考勤人员处提交证明，方可销假。无法提供证明者，按旷工从严处理；

## 5. 异常出勤期间工资的核发

5.1 迟到、早退：按照《员工工作纪律处罚条例》执行。

5.2 事假、旷工：扣发当日工资。

5.3 病假：在医疗期内的其病假期间工资按照其本人工资的 70% 发放。超过医疗期的按照相关法律及公司相关规定处理。

5.4 加班：原则在加班月内安排调休，若因工作原因无法调休，按相关规定发放加班工资。

## 6. 附则

6.1 本方案未尽事宜按公司此前的相关规定执行。

6.2 本方案与国家相关法规相冲突的，按国家法令执行；与公司此前的相关规章相冲突的，以本方案为准。

6.3 本方案由综合管理部负责解释，自 20xx 年 7 月 15 日起实施。

## 客服岗位绩效考核方案 篇 4

### 一、目的：

为了规范员工上下班行为，提高工作效率，为结算工资、福利补贴等提交准确依据，特制定本方案。

### 二、适用范围：

总经理以下全体员工。

### 三、考勤：

#### (一) 考勤时间：

##### 1、作息时间：

夏季：上午 9：00—12：00；下午 13：00—17：30

冬季：上午 9：00—12：00；下午 13：00—17：00

2、每月考勤时间为当月 1 日起至当月 30 日(月小或月大以最后一天截止)。

#### (二) 工作方案：

1、公司除总经理外，均应在打卡考勤之列。早晚上、下班各打卡一次。

2、未按规定正常打卡者，于 2 日内在行政部《非正常打卡情况登记表》上登记并请直接上级签字确认(主管及以上人员在表上予以登记，由行政人事部负责人月底前签字确认)，在次月 1 号前仍未登记的，视

为迟到、早退或旷工，早上未打卡视为上午半天旷工，下午未打卡视为下午半天旷工。

3、一般人员上班时间需外出办事时，应征得直接上级同意；所有外出人员外出前应在前台处《外出登记簿》上予以登记，方便转接电话和留言。如遇特殊情况未在登记簿上登记的，由行政助理询问外出人员直接上级后代为填写(主管以上人员询问本人)。

4、行政人事部根据打卡记录、《请/休假申请表》、《未打卡情况登记表》，一并审核并编制《月考勤统计表》，报财务部作为薪金计算依据，由于个人原因造成考勤记录不全的，以考勤记录为结算依据。

(三)公司遵守国家法定节假日方案

(四)考勤设置及基本定义：

全勤、迟到、早退、旷工、请假、出差、加班等。

1、全勤：员工工作时间内全部正常出勤。

2、迟到：指未办理相关手续，未按公司规定工作时间打卡上班延迟 30 分钟(含)以内的行为。

3、早退：指未办理相关手续，比规定的下班时间提前 30 分钟(含)以内离岗；

4、旷工：以下情形之一均视旷工

(1)未办理妥善请假手续、外出手续而私自离开岗位或不到岗位；

(2)各种假期逾期而无续假手续的行为；

(3)不正当手段骗取、涂改、伪造休假证明的；

(4)不服从工作调动，经教育仍不到岗的；

(5)被公安部门拘留的；

(6)打架斗殴、违纪致伤不能到岗的；

(7)迟到或早退超过 30 分钟不足 2 小时的视为旷工半天，迟到或早退超过 2 小时的视为旷工一天。

5、请假：因个人行为或个人因素不能在岗位上持续工作，且按照规定请求办理手续离开岗位之行为。可分为病假、事假、婚假、丧假、产假、陪产假、工伤假、年假、换休假、考试假等。

6、加班：公司因工作需要，在员工休息时间安排工作，并由部门主管指定必须继续工作的行为。

7、出差：因公司公务或领导指派外出，不能在办公室或指定岗位持续工作，且按照规定请求办理离开公司之行为。

#### 四、请假管理：

##### (一)请假流程：

1、一般人员请假流程：

2、其他部门一般人员请假流程：

(1)三天以内(含三天)：

(2)三天以上：

3、主管及以上人员请假流程：

##### (二)员工请、休假的相关注意事项

1、所有假期审批以不影响工作为前提，按以上流程报批，未办妥请假手续，不得先行离岗，否则以旷工处置。若遇特殊情况未能及时办理请假手续，须电话请假或在上班后半小时内致电子直接上级口头请假得到同意，并报行政人事部备案，在到岗后 2 日内补办请假手续，否则视为旷工。

2、除遇不可抗力或经权限人批准外，请、休假期满而不到岗者，均按旷工处理。

3、员工请假应安排好职务代理人或由直接上级安排他人暂代其工作；经批准方可离岗。员工请假期间必须保持通讯畅通，以方便公司内部联系。

4、如发现员工请假有虚假情况时，经核实属实，则对所请假期按旷工处置。

5、《请/休假申请单》由行政部存查并据实记录。请假人应按期到岗，到岗后办理销假手续。

6、请病假 2 天以上者必须在上班后一天以内出具县(区)级以上医院证明。无医院证明者，按事假处理。

7、无直接上级的，审批人为行政人事部负责人。

##### (三)出差：

员工外出出差的，凭《出差申请单》到行政助理处予以登记；如时间有调整的，需在行政人事部《未打卡(非正常打卡)情况登记表》上登记并请直接上级签字确认。

#### (四)加班：

公司原则上不安排加班，计划内的工作不计加班，员工确因工作需要加班，应按以下流程之一进行确认：

1、加班需填写《加班申请单》。每月由行政人事部根据《加班申请单》进行统计、核定，以此作为加班计算的书面依据。

2、加班计算单位为：小时/次，1次加班不到1小时不计加班。

3、加班统计：加班时间以行政人事部核定后的《加班申请单》为依据，以打卡记录为准，以小时为单位进行累计。

4、加班可安排在阶段性工作后换休，换休假当年有效(春节假前)。

#### (五)考勤扣款标准

1、无故缺勤(包括迟到、早退和旷工等)等情况，按如下规定处理：

##### (1)迟到、早退行为：

1.1 员工每月上班迟到10分钟以内(含10分钟)2次不计迟到，2次以上的10分钟以内(含10分钟)扣发工资5元，迟到10分钟以上30分钟以内的扣发工资30元/次。

1.2 员工每月上班早退10分钟以内(含10分钟)扣发工资5元，早退10分钟以上30分钟以内的扣发工资30元/次。

1.3 当月内迟到/早退达3次公司将口头警告/书面警告之方式对员工进行教育，当月累计迟到/早退达3次及以上的，扣罚工资50元/次，以后每次迟到/早退累加50元罚款。迟到早退一个月内达5次及以上者，公司要求其责令改正，对于屡教不改、拒不改正的，或一年内达到30次及以上者，视为严重违反公司规章制度，公司将加倍处罚或对其作出辞退处理。

##### (2)旷工：

2.1 按照旷工实际时间扣除两倍的工资和各种补贴，并由行政部给予警示。

2.2 累计旷工2次及以上的，由行政部给予通报批评并加倍处罚。

2.3 连续旷工两天以上(含两天), 累计旷工 3 次者, 视为严重违反公司规章方案, 公司可根据实际情况作出辞退处理。

## 2、病假:

(1)病假每月 7 天以内(含), 发放病假当日基本工资; 7 天至 15 天以内(含), 按基本工资的 80% 计发病假工资, 超过 15 天按事假处理;

(2)病假原则上一次性不得超过一个月。

## 3、事假:

扣除当日薪金全额及当日补贴。原则上事假单次不得超过 5 天, 请假时必须有工作接手人, 续假不得超过 2 天。临时发生意外等不可抗力事件经核实者除外。

## 4、未打卡:

未打卡又无相关手续的, 按旷工处理。

## 5、委托他人代打卡:

一经发现, 委托人和代打卡人各扣罚款 50 元。违纪一次以上(含一次), 公司有权取消员工本次晋升、加薪机会; 情节严重者, 视为严重违反公司规章方案, 公司有权辞退该员工。

## (六)固定休假

休假种类: 公司规定休假的种类有: 每周公休假日、法定节假日、病假、事假、婚假、丧假、产假、陪产假、工伤假、年假、调休、考试假。以下全薪均指薪酬体系中的工资部分。

1、每周公休假日(全薪): 每周休息二天。

2、法定节假日(全薪): 元旦、春节、清明节、国际劳动节、端午节、国庆节、中秋节, 按照国家法律规定放假。

## 3、婚假(全薪):

(1)员工达到法定年龄结婚的(女年满 20 周岁,男年满 22 周岁), 可享受 3 天婚假;

符合晚婚年龄(女年满 23 周岁,男年龄 25 周岁)可享受晚婚假 7 天(含 3 天法定婚假)。

(2)再婚的可享受法定婚假, 不再享受晚婚假。

(3)婚假须提前 3 天向行政部申请, 并出示结婚证书原件, 婚假不

能分段使用，当年内有效。

#### 4、丧假(全薪):

(1)员工直系亲属(指配偶、子女、父母或配偶父母)死亡，享受丧假3天；其他非直系亲属(祖父母、胞兄弟姐妹)去世，给予1天带薪丧假。

(2)员工到外地办丧事，可根据实际路程所需时间，增加最多不超过2天的带薪假。

5、产假(工资按国家有关规定执行)(特准生证、出生证等):女员工产假为90日。

(1)产假以产前、产后休假累计；(原则上产前15天)

(2)已婚女员工年满24周岁生育第一个子女的，奖励晚育假15天。

(3)难产的，增加产假15天。

(4)若系多胞胎生育，每多生育一个婴儿增加产假15天。

(5)女职工婚后怀孕流产的，根据医务部门的证明，给予一定时间产假：流产给予7天产假，引产给予15天产假。

6、陪产假(全薪):男员工配偶生小孩，可享受陪产假3天。

7、工伤假(全薪):若因公受伤，工伤医疗期内薪金根据《工伤保险条例》进行支付。

8、调休(全薪):调休可以抵扣病、事假。

#### 9、年假(全薪):

(1)年假不可隔年使用，法定节假日、休息日不计入年假假期。

(2)员工在公司连续工作满1年，不满10年的每年可以享受年休假5天；连续满10年不满20年的每年可以享受10天；满20年的每年可以享受15天。

10、考试假(全薪):公司鼓励员工个人参加有助于本职工作的进修和培训，在不影响正常工作的情况下，凭准考证原件，经部门和行政人事部批准，可于工作时间参加考试。考试假全年不得超过3天。

五、本方案的解释权归行政人事部，并由行政人事部负责组织实施。

客服岗位绩效考核方案 篇5

为保证教育教学工作正常、有序地进行，实行规范管理，促进规范化学校的建设，落实岗位责任制，根据上级文件精神，结合我校实际情况，特制定本方案：

一、考勤方案：

1、教职工必须树立无私奉献，敬业爱岗的思想，树立良好的职业道德。

2、教职工因故不能工作必须履行请假手续实行假条制和请、准、销假方案。

3、考勤分迟到、早退、旷工、事假、病假几种情况。

4、请准假权限：

教工请假一天以内由副校长审批，一天以上四天以内，由校长审批，四天以上报请教委审批。

副校级及中层干部请假，一律由校长审批。

集体活动一般不准假，特殊情况向校长直接请假，若无故不参加者按旷工论。说明：以下情况同样履行手续但是视为出勤。

①本人婚假为一周。

②子女婚假为2天。

③父母、配偶死亡，丧假均为一周。

④男教工岳父、岳母去世，丧假1天。

⑤女教工公公、婆婆去世，丧假均为3天。

⑥爷爷、奶奶去世，丧假为2天。

⑦晚婚晚育者产假为半年，视为出勤，但不享受全勤奖；男教工照顾家属生产，准假2天。

⑧哺乳期：每天规定2小时。

⑨面授等进修活动需出示证件，因公外出，由校长批准，按时返校。

5、如有类似情况，依例酌情处理。

请假一定要履行手续，写清楚事由，填写好请假条（情况特殊也应补写假条），准假后安排好工作方可离校，返校后及时销假，不履行手续视为旷工。

## 二、考勤奖惩具体规定：

1、事假：全学年累计事假 1 天（按 8 小时计），从年度考核分（满分 5 分）中扣 0.12 分；不足 1 天的，每请事假 1 小时，扣 0.015 分。

2、迟到、早退：比规定签到时间迟签 10 分钟以内为迟到，比规定签退时间早签 10 分钟以内为早退，以上两条若分别超出 10 分钟，视为旷工，并记录相应旷工时间。迟到或早退一次扣 0.03 分。凡一周内迟到、早退累计两次或一月内迟到、早退累计四次及以上者，须向校长书面汇报原因。

3、病假：根据实际病情酌情考虑，若无病装病视为旷工。统计时，按两个病假时等于一个事假时折算。

4、凡查岗时既不上课也不在楼内又无外出任务的教师，第一次扣 0.2 分，第二次扣 0.4 分，三次（含三次）以上一律按旷工处理。

5、签到均要自己签，若发现有代签现象，则签到的教师和被签到的教师均按旷工处理。

6、考勤作为评选先进个人，年度考核聘任的重要内容，凡一学期累计事假超过 10 天，或病假超过一月的均不参加评优。凡有旷工现象的教职工，年度考核定为不合格教师，本年度内无评优选模资格。

7、根据各级部教师提议，经校委会研究决定：全体教师每月允许 0.5 天事假，1 天病假，不计入学期年度考勤分，但不享受全勤奖，该项规定由教代会通过。

## 三、汇总方式、方法

1、学校建立考勤登记簿，每天分早、中、晚三次签到、签退。

2、学校成立以校长为组长的考勤工作领导小组，一月一汇总，学期末根据本方案（二）中的规定计算出教师考勤得分上报教委。

## 四、考勤奖惩金额：

学校每学期划拨一定金额作为全勤奖奖励基金，每月全勤者享受 10 元奖金。

## 客服岗位绩效考核方案 篇 6

### 一、工作时间规定

1、公司员工上下班时间按照公司统一规定安排，其它特殊岗位的工作时间根据实际情况另行规定。

2、不同季节可根据实际情况调整工作时间。

3、员工一个月休息 4 天，实行轮休制，不得提前借休。若因工作原因未休完 4 天者，当月可申请补休，补休有效期为 1 个月，过期作废，申请补休必须由本部门经理和总经理批准，否则无效。

## 二、请假方案

1、所有请假均为事假，如有特殊情况，根据实际情况而定。

2、因事必须本人处理者可请事假,事假不计发工资（婚假、产假、丧假等除外）。

3、请假批准权限：员工请假在 3 天（含 3 天）以内的，由各部门经理批准；请假在 3 天以上的，由总经理批准，厨房由牛师傅批准。

## 4、请假程序

①请假应由本人填写《请假单》并提前 1 天以上持请假单逐级请假，非特殊情况不得越级请假。

②请假单逐级得到领导签字批准后，员工应当日将请假单交办公室登记备案，作为每月考勤统计依据。请假单超出 3 日后上交，视为无效，按旷工处理。

③遇到特殊情况可电话请假，仅限 1 天。事后补填请假单。

④如遇特殊情况可续假，续假应提前 1 天请示。凡未请示续假的按旷工处理。

⑤假期结束后，请假人应及时向办公室进行销假。

5、特殊情况下的请假（如公司组织的重大活动等），可根据实际情况另行处理，但应由公司领导决定。

## 三、非正常考勤审批

1、华海易通餐饮管理有限公司前厅、厨房执行“一天四打卡”制，即上午的上、下班卡，下午的上、下班卡。办公室执行“一天两打卡”制，及上午上班卡，下午下班卡。打卡有效时间以各单位规定的工作时间为准。

2、公司员工因工作需要外出办事无法打卡时，均属非正常考勤范

围。须填写《员工外出记录表》，部门经理和办公室签字批准后，计正常上班。凡未填写《员工外出记录表》或未经领导签字批准的，均按请事假处理。

3、一般情况下员工应在每天（早）上班时先打卡，如有特殊情况也可电话请示，尔后补填《员工外出记录表》。一月内无故未打卡 3 天以上（含 3 天）者，扣发当月工资，同时给予开除处理。

4、各级负责人应依据相关规定，严格审批员工的非正常考勤，如有不实，一经发现，除申请人本人将按有关规定进行处罚外，各级审批人亦承担相应连带责任。

备注：打卡范围，公司副总级以上人员除外，公司所有人员一律按照规定打卡。

## 五、考勤处罚规定

### 1、迟到早退

以指纹打卡记录为准，每月每人有三次机会（包括忘记打卡或因天气等突发原因晚来）。超过三次机会，每出现一次迟到早退现象罚款半日工资（从工资中直接扣除）。

## 六、考勤统计

1、考勤统计时间为一个自然月，并于每月 10 日前将上月考勤统计。

2、公司员工考勤由办公室统一进行管理。

七、本暂行规定自批准之日起执行。

## 客服岗位绩效考核方案 篇 7

### 第一章总则

为进一步加强公司全体人员组织纪律管理，维护正常工作秩序，提高劳动效率，根据国家有关规定，结合公司实际情况，制定以下员工考勤管理方案，请大家遵照执行。

### 第二章考勤登记

第一条公司员工上下班必须进行考勤登记，公司领导的考勤由办公室负责登记，其他员工每天上午上班、下午下班的考勤通过签到、签退本（考勤机）进行登记。

第二条非轮班制员工的正常工作时间是上午 8：00-12：00、下午 14：30-18：30，轮班制员工的工作时间根据具体排班确定。

第三条如因特殊原因（如出差、出外勤等）无法登记考勤，必须经部门批准，以部门批准的《出差申请单》作为考勤依据。

第四条各部门设专人（兼）负责考勤工作，按月汇总考勤情况，经部门负责人签字审核后上报人力资源部。

第五条当月考勤统计结束后，不予办理补登考勤手续，未有考勤记录的一律视为缺勤处理。

第六条考勤统计以自然月为周期，是核发薪酬及各类补贴的依据。

### 第三章迟到、早退、旷工及处理

第七条员工超过指定上班时间 5 分钟以上 15 分钟以内到岗的视为迟到，当月迟到累计超过两次的超过部分每次罚款 30 元。

第八条员工未达指定下班时间离岗在 15 分钟以内的视为早退，早退每次罚款 30 元。

第九条当月迟到、早退合并累计超过 3 次的给予通报批评并罚款 100 元，3 次以上扣除当月全部绩效工资。

第十条下列情况视为旷工：

- 一、超过 30 分钟以上到岗或离岗；
- 二、未经批准擅离工作岗位。

第十一条员工旷工给予通报批评，扣除当月全部绩效工资，并按旷工天数扣除岗位工资，连续旷工 3 天以上（含 3 天）予以开除处理。

### 第四章加班及补休规定

第十二条员工加班前必须填写《加班审批表》并经部门经理批准后报人力资源部登记、存档，作为日后申请补休或核算加班费的依据。

第十三条在正常工作时间无法完成正常工作量造成的延长工作时间以及在非工作时间内参加培训，不作加班处理。

第十四条每月加班累计原则上不超过 36 小时。

第十五条员工加班后各部门经理应先根据实际情况安排补休，如确因特殊原因不能安排补休，按以下标准支付加班费：

- 一、正常工作日加班，以岗位工资为基数按 100% 核算加班费；

二、公休日加班，以岗位工资为基数按 100% 核算加班费；

三、法定节假日加班，以岗位工资为基数按 200% 核算加班费。

四、员工申请补休必须填写《补休审批表》，由人力资源部审核加班待休时间并按审批程序报批后报人力资源部登记、存档。

五、普通员工申请补休在 3 天以内（含 3 天）由本部门经理审批、超过 3 天由分管副总审批，部门经理申请补休由业务分管领导审批，副总经理申请补休由总经理审批，总经理申请补休由董事长审批。

六、加班时间每季度冲销一次，上一季度的加班记录最多留 3 天到下一季度，其余按规定核发加班费。

七、加班待休时间原则上不能跨年度使用。

## 第五章 各类假期规定

### 第十六条 月休假

一、因公司办公地点及地理位置因素，各级职工每月享受 4 天带薪公休假，500 公里以外的职工可享受 2 天路途假。

二、职工因路途遥远，可双月攒假，但不得超过 10 天。

### 第十七条 公假

下列情况按公假处理：

一、因公负伤；

二、公派参加各类学习、培训。

### 第十八条 年休假

一、员工在公司连续工作满一年后，可享受带薪年假。

二、员工的年休假按以下方法计算：

在本公司工作年限满 1 年未满 5 年 5 天

在本公司工作年限满 5 年未满 10 年 7 天

在本公司工作年限满 10 年未满 20 年 10 天

在本公司工作年限满 20 年 14 天

三、年休假可分两次使用，但不作跨年累积。

### 第十九条 病假

一、员工因病或非因公负伤，可以核给病假，但 1 天以上（含 1 天）的病假须有区以上医院证明。

二、连续请病假 3 个月以上，病愈申请复工须有市以上医院证明，并须经人力资源部审核批准，复工后给予 1 个月试用期，试用期间旧病复发的，应立即停止试工，前后病假合并计算。

三、病假可用加班冲销，但必须及时通知人力资源部并补办有关审批手续，如当月未能及时通知人力资源部并办理审批手续，则仍按病假处理。

#### 第二十条事假

一、员工因处理个人事务，可以告请事假。

二、事假可用休假冲销，但必须由本部门通知人力资源部并补办有关审批手续，如当月未能及时通知人力资源部并办理审批手续，则仍按事假处理。

三、事假一年内累计不得超过 30 天，连续请事假不得超过 15 天（含公休日）。

#### 第二十一条婚假

一、转正后登记结婚的员工可以申请休婚假。

二、婚假假期为 3 天，晚婚（男满 25 周岁，女满 23 周岁）增加 10 天（再婚除外）。

三、请婚假在登记结婚之日起半年内有效，须提供结婚证明。

四、婚假包含公休日及法定节假日在内，只能一次连续使用。

#### 第二十二条丧假

一、已转正员工的直系亲属（父母、配偶父母、配偶、子女）死亡，可申请 5 天以内（含 5 天）带薪丧假。

二、丧假包含公休日和法定节假日在内，只能一次连续使用。

#### 第二十三条产假

一、女员工在怀孕生育期间可享受产假。

二、正常产假计算方法（工龄满两年以上享受以下规定，不满两年另行议定）

1、正常产假 98 天（包括产前检查 15 天）；

2、晚育（女方满 24 周岁生育第一个子女）增加 15 天；

3、难产属剖腹等的增加 15 天；

4、双胞胎，每多生育一个婴儿增加 15 天；

5、产后三个月内办理《独生子女优待证》增加 35 天。

三、流产假计算方法：（必须领取了《同意生育通知书》或《生育证》）怀孕 2 个月以下（不含 2 个月）15 天

怀孕 2 个月以上 4 个月以下（不含 4 个月）30 天

怀孕 4 个月以上 7 个月以下（不含 7 个月）42 天

怀孕 7 个月以上 75 天

四、申请休产假须提供相关证明。

五、产假包含公休日和法定节假日在内，只能一次连续使用。

第二十四条护理假

一、女方生育期间核给男方 10 天护理假。

二、申请休护理假须提供相关证明。

三、护理假包含公休日和法定节假日在内，只能一次连续使用。

第二十五条计划生育假

一、女员工生育后施行计划生育手术，凭区以上医院证明按下列情况核给计划生育假：

宫内放环 3 天

输卵管结扎 21 天

第一次人流 14 天

人流同时放环 17 天

二、计划生育假包括公休日和法定节假日在内，只能一次连续使用。

第二十六条探亲假

一、在公司连续工作满一年的员工，若父母或配偶在省外，不能在公休假日团聚的，可按规定享有探亲假，但申请休探亲假的员工不再享有当年的年休假，当年已休年休假的员工不能再休探亲假。

二、未婚员工探亲假计算：

1、探望父母，每年一次，假期 20 天；

2、探望父母，两年一次，假期 45 天。

三、已婚员工探亲假计算：

1、探望父母，四年一次，假期 20 天；

2、探望配偶，每年一次，假期 30 天。

四、已婚员工探望配偶的探亲假自双方结婚之日起一年后方可享受。

五、员工的父母与其配偶同居一地的，只能享受探望配偶的探亲假，员工的父母与其配偶不在一地的，不能在同一年既享受探望父母的探亲假又享受探望配偶的探亲假。

六、探亲假包括公休日和法定节假日在内，只能一次连续使用。

七、请探亲假须提供相关证明。

#### 第六章请假审批程序

第二十七条员工请假必须事先办理审批手续，如因特殊情况未能提前申请，必须在当天上班后两小时内以可能的方式通知部门负责人，说明原因，并于回公司后 3 个工作日内补办审批手续。

第二十八条员工请假填写《请假审批表》，年休假、病假、婚假、产假、护理假、哺乳假、计划生育假、探亲假须经人力资源部审核，申请获批准后报人力资源部登记、存档。

第二十九条普通员工请假在 3 天以内（含 3 天）由三级部门经理审批、超过 3 天由二级部门经理审批，

二、三级部门经理请假由业务分管领导审批，副总经理请假由总经理审批。

第三十条连续休年休假在 5 天以上（含 5 天）必须提前 7 天提出申请，休婚假必须提前 10 天提出申请，休产假必须提前 30 天提出申请，休探亲假必须提前 30 天提出申请。

#### 第七章假期与薪酬的关系

第三十一条公假、年休假、婚假、丧假、产假、护理假、计划生育假按出勤处理。

第三十二条病假一年内累计在六个月以内（含六个月）按以下比例发放工资：当月病假累计在 15 天以内（不含 15 天），病假期间每天按 80% 计发工资；当月病假累计超过 15 天，病假期间每天按 60% 计发工资。

第三十三条按本公司工作年限满一年以上，病假一年内累计超过六个月，超出期间停发工资，改发当地最低社会保障金。

第三十四条事假按天数扣除当月工资。

第三十五条探亲假按天数扣除当月绩效工资。

## 客服岗位绩效考核方案 篇 8

### 一、作息时间

#### 1、公司实行每周 5 天工作制

上午 9:00——12:00

下午 14:00——18:00

#### 2、部门负责人办公时间：

8：45～12：00

13：55～18：10；

#### 3、行政部经理、行政管理员、考勤员办公时间：

8：30～12：05

13：55～18：10

#### 4、保洁员：7：30

5、在公司办公室以外的工作场所：工作人员必须在约定时间的前五分钟到达指定地点，招集人必须提前 15 分钟到达指定地点。

### 二、违纪界定

员工违纪分为：迟到、早退、旷工、脱岗和睡岗等五种，管理程序如下：

1、迟到：指未按规定达到工作岗位(或作业地点)；迟到 30 分钟以内的，每次扣 10 元；迟到 30 分钟以上的扣半天基本工资；迟到一小时的扣全天工资；

2、早退：指提前离开工作岗位下班；早退 3 分钟以内，每次扣罚 10 元；30 分钟以上按旷工半天处理。

3、旷工：指未经同意或按规定程序办理请假手续而未正常上班的；旷工半天扣 1 天工资，旷工一天扣罚 2 天工资；一月内连续旷工 3 天或累计旷工 5 天的，作自动解除合同处理；全年累计旷工 7 天的作开除处理；

4、脱岗：指员工在上班期间未履行任何手续擅自离开工作岗位的，脱岗一次罚款 20 元。

5、睡岗：指员工在上班期间打瞌睡的，睡岗一次罚款 20 元；造成重大损失的，由责任人自行承担。

### 三、请假方案

1、假别分为：病假、事假、婚假、产假、年假、工伤假、丧假等七种。凡发生以上假者取消当月全勤奖。

2、病假：指员工生病必须进行治理而请的假别；病假必须持县级以上医院证明，无有效证明按旷工处理；出据虚假证明加倍处罚；病假每月 2 日内扣除 50% 的基本日工资；超过 2 天按事假扣薪。

3、事假：指员工因事必须亲自办理而请的假别；但全年事假累计不得超过 30 天，超过天数按旷工处理；事假按实际天数扣罚日薪。

4、婚假：指员工达到法定结婚年龄并办理结婚证明而请的假别；

5、年假：指员工在公司工作满一年后可享受 3 天带薪休假，可逐年递增，但最多不得超过 7 天，特殊情况根据工作能力决定；年假必须提前申报当年使用。

6、工伤假：按国家相关法律法规执行。

7、丧假：指员工父母、配偶父母、配偶、子女等因病伤亡而请的假别；丧假期间工资照发，准假天数如下：

父母伤亡给假 7 天

配偶或子女伤亡给假 10 天

### 四、批假权限

1、病事假：1 天以内由部门负责人批准；3 天以内由分管付总经理批准；三天以上总经理批准。请假手续送行政部行政管理员处备案。

2、其它假别由部门负责人签署意见后报分管付总经理审批，并送行政部行政管理员处备案。

3、所有假别都必须由本人书面填写请假单，并按规定程序履行签字手续后方为有效假别；特殊情况必须来电、函请示，并于事后一日内补办手续方为有效假别；未按规定执行一律视为旷工。

### 五、考勤登记

公司实行每日签到方案，员工每天上班、下班需签字(共计每日 2 次)。

## 六、外出

1、员工上班直接在外公干的，返回公司时必须进行登记，并交由部门经理签字确认；上班后外出公干的，外出前先由部门经理签字同意后到前台处登记方可外出。如没有得到部门经理确认私自外出的，视为旷工。

2、员工未请假即不到岗或虽已事先知会公司但事后不按规定补办请假手续的视为旷工。

## 七、加班

1、公司要求员工在正常工作时间内努力工作，提高工作效率，按时完成规定的任务，不提倡加班。特殊情况非加班不可的，必须填写《加班审批表》，部门经理签字后报公司分管领导批准。未经批准，公司一律不予承认加班。

2、经过批准的加班，公司办公室按月进行统计结算。所有加班首先必须抵冲病、事假，有一天抵冲一天，多余部分由公司发给加班工资，不作调休处理。

## 客服岗位绩效考核方案 篇 9

### 考勤方案

1、员工应在规定的时间内按各部门排班，按时上下班。

2、凡超过上班时间 15 分钟的，视为迟到。下班提前 15 分钟擅离职守的，视为早退。特殊情况的部门经理在考勤签到上签字认可。

3、迟到、早退半小时以下按照员工手册口头警告处理，半小时以上按照员工手册书面警告脱岗处理。一到两小时以上按照员工手册严重警告旷工一天处理。

### 4、旷工：

①旷工范围：未经部门经理批准，无故不上班的；迟到早退超过两小时者；超假未归而又无合理证明者；病假未开具证明者；请假经查与请假理由不符者；补休换休未经同意者。

②旷工处罚标准：旷工 3 小时按半天计算，扣 50 元；旷工 7 小时

按一天计算，扣 100 元，旷工 2 天，扣 200 元；旷工 3 天，除名。

## 请假方案

### 1、病假：

①急诊请假：当天电话通知当班经理或本部门经理。上班后补交县级医院以上单位急诊证明，填写员工请假条，由部门经理签字后，交到公司办公室备查。

②急病请假：当班时，患急病，可由本部门其他员工协助到人力资源部办理请假手续。填写员工请假条，报部门经理签字，交人力资源部备查。

③普通病假：提前一天填写员工休假请假单，部门经理签字后交人力资源部备查。

④未获批准或未补办请假手续的，按旷工处罚。

### 2、病假工资：

①病假当日工资按照日工资 50% 结算。

②凡全年病假累计或一次因病假休假超过一个月的，公司有权取消原职位或劝离，终止劳动合同。

### 3、事假：酒店员工因私请假批准程序休息，公司视为事假。

①正常事假：员工有事，须提前一天到人力资源部填写员工休假请假单，经本部门经理签字，报人力资源部备查。未获批准，按旷工处罚。

②紧急事假：当天电话通知当班经理或本部门经理批准方可休假。上班后

持相关证明(如交通执法部门开据的非公司员工责任车祸证明等)到人力资源部填写员工休假请假单。由部门经理签字后，交人力资源部备查。此假以公司认定证明为准，未获批准，按旷工处罚。

③事假工资：事假一天扣除本人当日工资。

④事假时间：累计或一次因事休假超过 15 天的。公司有权取消其原职位劝离，终止劳动合同。

4、婚假：凡连续在酒店工作满一年，符合国家规定结婚年龄的正式员工，可按归家规定享受有薪婚假 3 天(含公休及节假日)。

酒店正式员工结婚可按国家规定，结婚享受有婚假三天。婚假必须在结婚时一次享用，不得分开使用。使用期在领取结婚证日起半年内有效。

婚假请假：酒店正式合同员工申请婚假，须提前三十天到人力资源部填写员工休假请假单，经部门经理签字批准，交人力资源部备案。

#### 5、换休、换班：

酒店原则上不准换休、换班。员工必须按照酒店规定的班次时间上班，及事先安排的公休日休息。如需调换必须经部门经理签字，报人力资源部备案后方可正式换休、换班。否则作旷工处理。

#### 6、补休：

员工因工停休或加班，酒店将在年度内，根据工作安排给予同等时间补休。

酒店各部门不允许借休。如部门已有借休员工，安排借休的直接部门负责人承担借休责任。

#### 7、丧假：

酒店正式员工直系亲属(如父母、子女、配偶、公婆、岳父母)去世及非直系亲属(包括祖父母及外祖父母)去世，员工可获直系亲属三天有薪丧假及非直系亲属一天有薪丧假。员工申请丧假应凭有效证明。此假在办理丧假时一次使用。

#### 8、法定假：酒店员工可享受国家规定的十一天有薪假日。即：

元旦：一天春节：三天清明节：一天

端午节：一天劳动节：一天中秋节：一天

国庆节：三天

女员工在三月八日“国际妇女节”另放假半天，如遇公休日，则不予以补休。

五四青年节按照国家相关规定放假半天，如遇公休日，则不予以补休。

9、年假：所有正式员工在本酒店工作满一年，当年出勤率在 98% 以上，次年可享受有薪年假(不含节假日)，从第二年起每年可递增一个工作日，最长不超过 10 个工作日。

员工级/领班级主管级/经理级 5 个工作日 7 工作日

10、产假：酒店正式女员工在达到生育年龄并符合国家计划晚婚晚育政策规定，且在酒店工作满一年后，方可享受国家规定的有薪产假(含公休及节假日)。具体规定按国家政策执行。

11、护理假：已婚男员工的妻子在生育时，酒店可给与男员工有薪生育护理假 5 天(含节假日)，但要凭有效的生育证明。

12、人力资源部有权对到岗人员进行检查是否准确签字。特殊人员按照到岗时间进行指纹签到和签退。

## 客服岗位绩效考核方案 篇 10

### 一、目的

1、为了更好的引导员工行为，加强员工的自我管理，提高工作绩效,发掘员工潜能，同时实现员工与上级更好的沟通，创建一个具有发展潜力和创造力的优秀团队，推动公司总体战略目标的实现。

2、为了更确切的了解员工队伍的工作态度、个性、能力状况、工作绩效等基本状况，为公司的人员选拔、岗位调动、奖惩、培训及职业规划等提供信息依据。

3、为员工的职业发展计划的制定和员工的薪酬待遇（含调整）以及相关的教育培训提供人事信息与决策依据。

4、将考核转化为一种管理过程，在同方形成一个员工与公司双向沟通的平台，以增进管理效率。

### 二、适用范围

绩效考评主要是对全体正式员工进行的定期考评，适合客服部所有已转正的正式员工，且包括新进实习员工、竞争上岗的见习员工、转岗、晋升、降职等特殊阶段员工。

### 三、考核原则

1、以公司对员工的经营业绩指标、客户满意度、服务态度及相关的管理指标，和员工实际工

作中的客观事实为基本依据；

2、以员工考核制度规定的内容、程序和方法为操作准则； 3、以全面、客观、公正、公开、规范为核心考核理念。

#### 四、考核评价

##### 1、考核结果的等级评定：

全部类型的考核结果按员工考核总分，划分为“特优”、“优秀”、“中等”、“有待提高”、“急需提高”五等级，并作如下界定：等级 特优秀 优秀 中等 有待提高 急需提高

考核总分 95分以上 85—95分 70—84分 50—69分 50分以下

##### 2、考核等级比例控制：

特优秀人数：不超过本部门（分公司）员工总数 10% 优秀人数：不超过本部门（分公司）员工总数 15% 中等人数：占本部门（分公司）员工总数 65% 有待提高人数：约占本部门（分公司）员工总数 10% 急需提高人数：约占本部门（分公司）员工总数 10%

注：考核列入极优秀或急需提高者，必须同时提供具体的事实依据

#### 五、考核程序

##### 考核的一般操作程序：

1、员工自评：按照“考核自评表”，员工选择适当的考核量表进行自我评估

2、直接主管复评：直接主管对员工的表现进行复评。

3、间接主管复核：间接主管对考核结果评估，并最后认定。补充建议：

当直接主管欲评分数与员工自评分数差距很大,甚至跨越档级时：

1、直接主管应让员工本着客观的原则再次自评

2、如员工再次自评分数变化不大时，直接主管可以进行复评，并向该员工的间接主管说明情况

3、当员工自评分数与直接主管分数出现档级上的差别，建议主管应该与该员工进行面谈，并完成“绩效面谈表”

当员工最后考核分数归入“急需提高”或“特优”时

1、建议该员工主管与员工进行面谈，并完成“绩效面谈表”

2、如有必要，可另外附具体的事实说明，作为考核结果的补充材料。注：考核周期可制定为：月度、季度、年度

## 六、考核申诉

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。

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，可向人事决策委员会提出申诉，由人力资源部门专员进行调查协调。

3、考核申诉的同时必须提供具体的事实依据。

## 七、考核与奖惩

1、公司将考核结果与岗位津贴相挂钩，按员工的年度考核成绩对员工的职位工资进行调整，调整原则如下：

(1) 特优员工：原则上岗位津贴上调一级

(2) 优秀员工：岗位津贴不作调整，在机会适当时，可作职务晋升处理

(3) 中等员工：岗位津贴不作调整。

(4) 有待提高员工：岗位津贴不作调整，但列为年中考核对象。

(5) 急需提高员工：岗位津贴下调一级，且列为年中考核对象。

2、年度考核为“有待提高类”员工的处理

(1) 岗位津贴暂不调整，在年中考核前不作晋升处理

(2) 若年中考核再评为“有待提高”，则岗位津贴下调一级，若等级在“有待提高”之上，则岗位津贴不调整，也可按正常程序作晋升处理。

(3) 若年中考核再评为“有待提高”，且在第二次年度考核又评为“急需提高”，则公司与此员工解除劳动用工关系。

3、年度考核为“急需提高类”员工的处理

(1) 该员工岗位津贴在年度考核结束后下调一级。

(2) 同时，如在年中考核前，公司与该员工聘用合约到期，则该员工与公司聘用期满后，公司不再聘用。在这期间，该员工岗位津贴相应下调一级

(3) 如在年中考核时，公司与该员工聘用合约仍未到期，则对

员工进行年中考核，如仍评为“有待提高”或“急需提高”，则公司与此员工解除劳动用工关系；如评为“中等”或以上等，则公司继续聘用，但岗位津贴在第二次年度考核开始前不作调整。

#### 八、绩效管理和绩效考评应该达到的效果

1、辨认出杰出的品行和杰出的绩效，辨认出较差的品行和较差的绩效，对员工进行甄别与区分，使优秀人才脱颖而出；

2、了解组织中每个人的品行和绩效水平并提供建设性的反馈，让员工清楚公司对他工作的评价，知道上司对他的期望和要求，知道公司优秀员工的标准和要求是什么？

3、帮助管理者们强化下属人员已有的正确行为，促进上级和下属员工的有效持续的沟通，提高管理绩效；

4、了解员工培训和教育的需要，为公司的培训发展计划提供依据。

5、公司的薪酬决策、员工晋升降职、岗位调动、奖金等提供确切有用的依据；

#### 九、绩效考评结果处理

1、考评成绩汇总后对一线员工、管理人员分别进行正态分布和排序：前 10% 优秀，15% 良好，65% 尚可，10% 差，最后 10% 较差。

2、前 10% 优秀的员工作为加薪或晋升的对象，前 15% 的员工将给予一次性的荣誉和物质奖励。最后的 10% 作为降级或终止合同的对象。

3、前 10% 作为进入人才储备库，人力资源部将配合部门主管为此部分员工工作职业发展规划和指导，同时作为公司重要岗位提拔首要考虑对象。

4、后 20% 作为重点培训教育和改进的对象，人力资源部将配合部门主管为此部分员工提供教育、培训、工作绩效改进等相关的指导。

5、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，将按照百分考核制度的相关规定奖惩。

#### 客服岗位绩效考核方案 篇 11

##### 1. 总则

1.1 考勤是本公司管理工作的基础，是计发工资奖金、劳保福利等

待遇的主要依据。

1.2 公司的考勤管理由人事部负责，各部的考勤管理应指派专人负责，并报人事部备案。

1.3 各部、处(班组)必须指派责任心强的人员担任考勤员，逐日认真记录考勤。

## 2. 考勤员职责

2.1 按规定及时、认真、准确地记录考勤情况；

2.2 如实反映本单位考勤中存在的问题；

2.3 妥善保管各种休假凭证；

2.4 及时汇总考勤结果，并做出报告；

## 3. 考勤记载符号

出勤：√

事假：×

病假：○

旷工：◎

婚假：+

丧假：±

产假、探亲假：□

工伤假、夜班、计划生育假、看病、倒休：△。

## 4. 人事部：

各部门应在 28 日前将当月考勤汇总报财务部门核算工资奖金，季初 5 日前将该季度考勤汇总报公司人事部。

## 5. 事假

5.1 员工遇事须于工作日亲自办理的，应该事先请假。如不能事先请假的，可用电报、电话、书信、口信等方式请假。如果假期不够应提前办理续假手续。

5.2 一般员工请假 4 日内，由其直接主管审批，5 日以上由部门主管审批，一般主管请假，由部门主管或总经理审批；部门主管请假，由公司总经理审批。事假期间不发工资。

5.3 员工每季度累计事假不足 4 日者照发工资，同时带薪事假日数

可累计使用，但不得提前或跨年度使用。带薪事假的日数假定：2月底前到公司工作者为11日，3月至5月底到公司工作者为8日；6月至9月底到公司工作者为5日；9月至11月底到公司工作者为2日；12月到公司工作者不享受带薪事假，全年事假日数不足应享受带薪事假日数者，不足的日数按加班处理。

## 6. 病假

6.1 因病或因公受伤，凭合同医院病休证明，准病假。非合同医院的病休证明经主管领导批准，也可给予病假。

6.2 年累计病假超过半年，其工龄满9年的员工按75%计发工资；工龄满4年(合4年)的员工按70%计发工资；工龄不满4年的员工按65%计发工资。

6.3 到医院看病，给假半日，记“看病”考勤，不影响工资，超过半日记事假考勤。

## 7. 工伤

7.1 因公负伤、因工致残，持医院诊断证明并经人事部确认，可按工伤假记考勤，工伤假期间工资照发。7.2 因公负伤的职员，伤愈复发，经鉴定后，以工伤处理。

## 8. 婚假

员工结婚持结婚证书，享受婚假4日。男女双方都到晚婚年龄(男26周岁、女24周岁)者增加另婚假6日；因对方在外地工作而需到外地结婚的酌情增加路程假。婚假期间工资照发。

## 9. 丧假

员工配偶、子女、父母或养父母死亡，给丧假4日；祖父、外祖父、祖母、外祖母、公婆、岳父母死亡，给丧假3日；如在外地酌情计路程假，假期工资照发。

## 10. 产假、计划生育假

10.1 产假一般为57日，5个月内的早产产假为30日，双胞胎产假为70日，产假应产前产后连续计算，假期工资照发。

10.2 符合晚育年龄(女24周岁)并领取独生子女证者产假为70日。女员工生育无人照顾者，经女方单位出具证明，可酌情给男方15日以

内的假期，按计划生育假记录考勤。

10.3 女员工计划外生育，其休息时间以事假论处。

10.4 各种节育、绝育手术按医务部门的休假证明准假。

10.5 配偶在本地工作，行绝育手术后需护理，可持绝育手术证明享受3日的计划生育假。

10.6 员工如果1年内做两次人工流产，其中一次按事假记。

## 11. 探亲假

11.1 享受探亲假的条件如下：

11.1.1 工作期满1年的正式员工，如果不能利用公休假日与其父母或配偶团聚且同父母或配偶异地分居者，可以享受探亲假待遇；

11.1.2 员工丧偶已满1年且未重新结婚者，如有未成年(18周岁以下)的子女寄养在外省市，也可享受探亲假的待遇；

11.1.3 自幼由养父、养母或抚养人抚养长大，现仍与其保持经济关系的员工，经养父母、抚养人所在单位或街道办事处开具证明，可享受探亲假待遇；

11.1.4 领取结婚证书的员工，可在当年再享受最后一次探亲假的待遇；

11.1.5 已婚职员父母均在异地居住者，每3年可享受一次探亲待遇。

11.2 具有以下情况的员工不能享受探亲假待遇：

11.2.1 各种学校毕业生，在试用期间不享受探亲待遇。试用期满，方可享受探亲待遇。

11.2.2 员工在培训期内不享受探亲待遇，培训期满后，方可享受探亲待遇。

11.2.3 丧偶、离婚的职工，当年不能享受每年一次探亲假的待遇。

11.2.4 家居远郊区县，已按规定给予了交通补助费的员工，不再享受探亲待遇。

11.2.5 员工与其父或母任何一方可利用公休日团聚连续满1个月，未婚员工当年与父母团聚连续满20日者，不享受探亲待遇。

11.3 员工探亲假期

11.3.1 员工探望配偶，每年给予一方探亲假一次，假期 1 个月。

11.3.2 未婚员工探望父母，每年给假一次，假期为 20 日；自愿两年探亲一次的可两年给假一次，假期为 45 日。

11.3.3 已婚员工探望父母者每 4 年给假一次，假期为 20 日。起始时间是结婚第二年；

11.3.4 探亲假期是员工与亲人团聚的实际时间，员工探亲时公司根据实际情况给予路程假。探亲假期包括公休日，但不包括法定节日。

11.3.5 探亲假期内工资照发。

11.3.6 探亲假原则一次性使用。如有特殊情况，员工经批准也可分两次使用探亲假，但只给一次路程假，报销一次往返路费。

#### 11.4 探亲假管理

11.4.1 员工探亲，须事前填写探亲申请表，经部门领导批准并报人事部审核，财务部凭人事部批准的探亲申请予以报销往返路费；

11.4.2 各部门应根据工作的情况，有计划地安排员工探亲，员工本人应服从组织的安排。

#### 12. 加班倒休

12.1 充分利用正常工作时间，提高工作效率，严格控制加班加点，确因工作需要而加班加点应经公司领导批准。

12.2 主管人员平时加班 3 小时以上按实际加班时间存休，不足 3 小时的加班加点，不累计加班存休。

12.3 员工平时加班按实际加班时间给予同等时间存休，确实不能倒休时按本人日平均工资的 150% 计发加班工资。

12.4 公司员工在法定节日加班(元旦、五一、十一、春节)按本人日工资的 200% 计发加班工资。

12.5 员工有特殊事务，可存休或倒休。但存休不能跨年度使用，同时各部门应加强存休的记录管理。

#### 13. 旷工

13.1 凡下列情况均以旷工论处：

13.1.1 采取不正当手段，涂改、骗取、伪造休假证明；

13.1.2 未请假或请假未被批准，即不到岗；

13.1.3 不服从工作调动，经教育仍不到岗；

13.1.4 打架斗殴、违纪致伤造成无法上岗；

13.1.5 其他违规违纪行为造成缺勤。

13.2 旷工扣发相应工资。

## 客服岗位绩效考核方案 篇 12

### 考勤方案

(1) 考勤周期为每个自然月，即每月 1 日至当月最后一天。

(2) 根据国家相关规定，门店实行每周五天工作制，作息时间为。在周一至周五由店面安排轮休两天，周六、周日不休息。

(3) 公司下属门店员工的考勤由门店店长手工考勤，所有考勤表必须以公司人事部下发公司 LOGO 的考勤表为标准。店长休假由店长指定员工负责考勤。店长在月初制订本门店工作排班表，门店员工应严格按排班表上下班，如员工临时有事休假在确保有人换班的情况下，店长方能准假；门店员工如有加班则应填写加班审批表并报分管领导审核，门店上月考勤表、上月加班审批表、当月工作排班表在每月 5 号前提交人力资源部。

(4) 员工必须严格遵守上下班工作时间，不得无故迟到、早退或旷工，未经允许不得擅自离开岗位。

(5) 上班需严格按照店面作息时间规定，由店长负责登记每日出勤及请假情况，由人力资源部不定时抽查。员工考勤表字迹晰，严禁涂改，名字和员工本人身份证上的名字一致。

#### 一、迟到

员工上班迟到时间在 10 分钟以内的，每次罚款 10 元。鉴于城市交通突发状况，员工每月前二次 10 分钟以内的迟到可免于处罚；超过 10 分钟至 30 分钟（含）者每次罚款 20 元；超过 30 分钟至 1 小时（含）者每次罚款 50 元以上者；1 小时以上则按旷工半天进行罚款处理。在一个月内连续或累计迟到或早退 3 次以上，予以谈话并扣除本月所有奖金，负责人如有包庇加倍同罚。

#### 二、早退

(一) 未获得上级批准，提前 30min 内下班的视为早退。

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/828113105075007001>