

关键绩效考评指标分解表

表 (一)

| 关键绩效指标 | 指标定义 | 考评标准 | 被考评部门 | 数据来源 (考评部门) |
|---------------|--|---|----------|----------------|
| 当期销售收入计划完成率 | (当期实际销售收入/当期计划销售收入)*100% | 每减 1%扣 1 分, 每增 1%加 2 分, 增减分幅度 30 分。 | 分公司、区域市场 | 财务部 |
| 当期销售回款实现率 | (当期实际回款额/当期计划回款额)*100% | 每减 1%扣 1 分, 每增 1%加 2 分, 增减分幅度 30 分。 | 分公司、区域市场 | 财务部 |
| 应收账款回收率 | (当期应收账款回收额/去年应帐账款总额)*100% | 当期以月计算, 要求标准每月下降 10%, 每增 1%, 增 2 分, 每减 1%, 扣 1 分。增减分幅度为 10 分。 | 分公司、区域市场 | 财务部 |
| 当期新增经销商个数 | 指当期已签经销协议, 已开始销售公司产品并有销售回款的经销商个数 | 按公司规定要求, 以当期需要发展的经销个数为标准, 少一个经销商扣 2 分, 多一个经理商加 3 分。 | 分公司、区域市场 | 营销服务部 |
| 当期新增超装饰公司个数 | 指当期已签合作协议, 已开始与公司建立业务关系, 并有销售回款的装饰公司个数 | 按公司规定要求, 以当期需要发展的装饰公司个数为标准, 少一个装饰公司扣 2 分, 多一个装饰公司加 3 分。 | 分公司 | 营销服务部 |
| 当期费用预算控制率 | (当期费用发生总额/当期费用预算总额)*100% | 每增 1%扣 1 分, 每减 1%加 1 分, 增减幅度为 5 分。 | 分公司、区域市场 | 财务部 |
| 当期解决投诉率 | (当期解决的投诉数/当期投诉总数) | 标准为 95%, 每增 1%加 1 分, 每减 1%扣 1 分, 增减分幅度为 5 分。 | 营销服务部 | 客户投诉记录及客户反馈情况 |
| 当期客户投诉回复不及时次数 | 指未按规定在 24 小时内未给客户回复或有处理意见后未及时告之客户的次数 | 每发现一次回复不及时扣 3—10 分, 扣分幅度为 20 分。 | 营销服务部 | 客户投诉记录及客户反馈情况 |
| 客户投诉内部协调不及时次数 | 指未按规定及时与相关解决客户投诉部门协调沟通、监督、催办的次数 | 每发现一次内部协调不及时扣 3—10 分, 扣分幅度为 20 分。 | 营销服务部 | 解决客户投诉部门 |
| 周工作计划未完项数 | 指每周工作计划中规定的工作内容未完成的任务数 | 每发现一次扣 2—5 分, 扣分幅度为 20 分。 | 职能部门 | 直接上级和行政监督 |
| 文字数据出错次数 | 指向上级(同级)传递报告、请示等文字数据的出错次数 | 每发现一次扣 0.5—3 分, 扣分幅度为 10 分。 | 职能部门 | 直接上级和相关部门 |
| 内部服务满意度 | 指部门之间、员工之间相互协调、支持服务的程度 | 每发现一次工作协调、支持不及时、推诿、拒绝, 扣 0.5—3 分, 扣分幅度为 10 分。 | 职能部门 | 直接上级、部门及员工的反映 |

表 (二)

| 关键绩效指标 | 指标定义 | 考评标准 | 被考评部门 | 数据来源 (考评部门) |
|--------|--------------|-------------|-------|----------------|
| 关键绩效指标 | 指在实施关键绩效指标考评 | 每发现一项未更新指标仍 | 人力资源部 | 部门、公司领导 |

| | | | | |
|----------------|---|---|-------|---------------|
| 更新的及时性 | 过程中,公司领导、部门负责人要求对不合理的或增减的指标进行及时更新(需审批)。 | 在次月实施,扣1—3分,扣分幅度10分。 | | 导 |
| 绩效考评及时性 | 指按规定时间实施绩效考评,不得无故拖延时间。 | 每发现一次未按时实施绩效考评者,对其负责人扣1—5分,扣分幅度为10分。 | 职能部门 | 人力资源部、公司领导 |
| 数据提供的及时性和准确性 | 指按公司要求,需提供相关数据的及时性和准确性,详见“职能部门数据提供分解表”。 | 未按规定时间提供数据每一次扣1—4分,提供的数据不准确,每项扣0.5—3分,扣分幅度15分。 | 职能部门 | 直接上级、数据使用部门 |
| 信息披露的及时性 | 指部门发现的问题、违规违纪现象、员工重大表现、工作失误等重要信息传递的及时性 | 未将发现重要信息在1天之内进行披露,每次扣0.5—5分,扣分幅度10分。 | 职能部门 | 直接上级、周会、员工的反映 |
| 合同签订及时性 | 指按规定需要签订(续签)的劳动合同的及时性 | 新员工入司后10天之间未签订合同者,一次扣1—3分,续签劳动合同者未提前5天签订,一次扣1—3分,扣分幅度10分。 | 人力资源部 | 直接上级、员工的反映 |
| 入职手续办理的及时性和准确性 | 指新员工入职时按规定办理的相关手续的及时性和准确性 | 在入职后1天之内入职手续不清或不完备,一次扣1—3分,扣分幅度10分。 | 人力资源部 | 直接上级 |
| 工作交接准性 | 指调配员工时,办理工作交接的手续及内容的完备程度 | 工作交接不清,每次扣1—3分,扣分幅度5分。 | 被调配员工 | 调出部门 |
| 文件传递效率 | 指各部门文件传递的及时性和准确性 | 接到文件未在1小时之内传递,每次扣0.5—2分,扣分幅度5分。 | 职能部门 | 直接上级、接收文件部门 |
| 文件制作效率 | 指各部门制作文件的及时性 & 准确性 | 对重要文件制作缓慢,延误他人等待时间,每次扣1—5分,制作的文件质量差、数据不准确等,每次扣1—5分,扣分幅度10分。 | 职能部门 | 直接上级、接收文件部门 |
| 内部刊物出刊的及时性和质量 | 指公司内部刊物按期刊出,并且无常规性的错误。 | 未及时出刊,每次扣1—5分,犯常规性一次扣0.5—3分,扣分幅度10分。 | 行政服务部 | 直接上级、各部门 |

表(三)

| 关键绩效指标 | 指标定义 | 考评标准 | 被考评部门 | 数据来源(考评部门) |
|---------------|--|--|-------|------------|
| 机要文档归档及时性与安全性 | 指公司重要、秘密文件等文件(电子)于每月30日前归档,并采取相应措施保证文件资料(电子文档)的安全性 | 未按时归档每次扣0.5—3分,秘密信息泄漏每次扣2—10分,扣分幅度15分。 | 职能部门 | 直接上级 |
| 印章使用准确性 | 指用章类型、流程、批准 | 乱用、乱借印章每次3—10 | 行政服务部 | 直接上级 |

| | | | | |
|----------------|---|--|-------|----------------|
| | 程序的正确性,借章的手续齐备 | 分,扣分幅度 15 分。 | | |
| 司机出车安全性 | 指出车过程中无安全事故、无违章违纪现象 | 出现一次安全事故扣 5—20 分,出现违章违纪现象每次扣 2—10 分,扣分幅度 30 分。 | 行政服务部 | 直接上级 |
| 出车手续齐全性 | 指不能随意出车,手续不齐全不出车,严禁利用车辆办私事 | 每发现一次扣 1—5 分,扣分幅度 10 分。 | 行政服务部 | 直接上级 |
| 产品出入库手续齐全性 | 指严格按出入库手续办理产品出入,对手续不清的产品,严禁出入库 | 每发现一次扣 2—7 分,扣分幅度 20 分。 | 仓储部 | 直接上级 |
| 产品出入库正确性 | 指严格按产品出入单规定的内容出入产品,严禁乱发、乱收。 | 每发现一次扣 5—20 分,扣分幅度 40 分。 | 仓储部 | 直接上级、客户的反映 |
| 库存帐准确性 | 指仓库库存(含进、出、存)账需按规定建账,且数据准确,账卡物一致,字迹清晰。 | 未要求建账扣 5—10 分,数据不准确每次扣 4—10 分,字迹不清楚每次扣 0.5—3 分,账卡物不一致,每次扣 1—5 分,扣分幅度 30 分。 | 仓储部 | 直接上级 |
| 设计制作及时性 | 指工程效果图、销售工具等设计制作在规定时间内完成,使用客户不处于等待或追问状态 | 发现一次不及时扣 1—8 分,扣分幅度 15 分。 | 营销服务部 | 直接上级、客户的反映 |
| 设计制作出借次数 | 指未按图纸或要求进行设计制作出现的次数,不得擅自改变客户的设计要求。 | 发现一次扣 2—10 分,扣分幅度 20 分 | 营销服务部 | 直接上级、客户的反映 |
| 设计制作效果 | 指客户对所设计图纸及销售工具的满意度 | 客户反映一次不满意扣 1—5 分,扣分幅度 10 分 | 营销服务部 | 直接上级、客户的反映 |
| 客户档案及有望个案的及时更新 | 指客户档案按及有望个案按规定及时更新,保证数据时效 | 未及时更新,每次扣 2—5 分,扣分幅度 10 分。 | 营销服务部 | 直接上级、数据需求部门的反映 |

表(四)

| 关键绩效指标 | 指标定义 | 考评标准 | 被考评部门 | 数据来源(考评部门) |
|--------------|-------------------------------|---|-------|-------------|
| 工作方法、流程等持续改进 | 指工作方法、态度、技能、工作流程等应月结月高 | 无持续改进扣 0.5—3 分,扣分幅度 3 分。 | 职能部门 | 直接上级 |
| 改进建议 | 指对公司管理方面提出合理化建议 | 提出的建议被公司采纳,每个建议加 2—5 分,对有建设的建议(未采纳)加 0.5—2 分,加分幅度 10 分。 | 职能部门 | 直接上级 |
| 培训与讨论等活动的参与性 | 指对公司组织的培训、讨论、座谈会等活动的参与程度 | 无故不参与者,每次扣 0.5—2 分,扣分幅度 5 分。 | 职能部门 | 直接上级、活动主持者 |
| 员工考勤 | 指工作期间的迟到、早退、旷工、脱岗、睡岗等基本劳动纪律情况 | 按公司规定处理;无规定的情况,每次扣 1—10 分。扣分幅度 30 分 | 职能部门 | 直接上级、行政监督情况 |

