

第一章 人力资源与公共事务部

目 录

一、部门绩效考核指标.....	6
二、部门绩效考核评估标准.....	8
三、岗位绩效考核指标.....	8
3.01 部门经理.....	8
3.02 人力资源主管.....	8
3.03 招聘管理员.....	9
3.04 培训管理员.....	9
3.05 薪酬管理员.....	10
3.06 绩效管理.....	11
3.07 企管办主管.....	11
3.08 企划宣传员.....	12
3.09 企业管理员.....	12
3.10 电子监控员.....	13
3.11 总经理秘书.....	13
3.12 信息中心主管.....	14
3.13 信息管理员.....	14
3.14 总机话务员.....	15
3.15 档案管理员.....	15
3.16 总务主管.....	16

3.17	总务管理员.....	17
3.18	办公室楼服务员.....	17
3.19	公寓管理员.....	18
3.20	招待室服务员.....	18
3.21	行政总厨.....	19
3.22	库管员.....	19
3.23	总务会计.....	20
3.24	车辆环卫主管.....	21
3.25	驾驶员.....	22
3.26	安全办主管.....	22
3.27	消防管理员.....	23
3.28	治安管理员.....	24
	四、岗位绩效考核评估标准.....	26
4.01	部门经理.....	26
4.02	人力资源主管.....	27
4.03	招聘管理员.....	28
4.04	培训管理员.....	29
4.05	薪酬管理员.....	30
4.06	绩效管理员.....	31
4.07	企管办主管.....	32
4.08	企划宣传员.....	33
4.09	企业管理员.....	34
4.10	电子监控员.....	35
4.11	总经理秘书.....	37
4.12	信息中心主管.....	38
4.13	信息管理员.....	39
4.14	总机话务员.....	40
4.15	档案管理员.....	41
4.16	总务主管.....	42
4.17	总务管理员.....	43

4.18	办公楼服务员.....	44
4.19	公寓管理员.....	45
4.20	招待室服务员.....	46
4.21	行政总厨.....	48
4.22	库管员.....	49
4.23	总务会计.....	50
4.24	车辆环卫主管.....	51
4.25	驾驶员.....	52
4.26	安全办主管.....	53
4.27	消防管理员.....	54
4.28	治安管理员.....	55

一、部门绩效考核指标

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	人力资源配置完成率	30	部门经理、招聘管理员	(期内实际到岗人数÷公司批准的招募计划数) X 100%
2	后勤服务满意度	20	公司各部门	按公司统一模式 (各部门员工对食堂、信息、环卫等后勤保障的满意度调查结果)
3	5S 现场与安全管理	20	根据通报文件	按公司统一模式
4	企管工作计划完成率	20	部门经理	根据工作总结按工作计划比较
5	培训满意度	10	培训管理员	现场问卷调查结果
	合计	100		

二、部门绩效考核评估标准

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	人力资源配置完成率	人力资源配置完成率达到 %以上。	人力资源配置完成率达到 %以上。	人力资源配置完成率达到 %以上。	人力资源配置完成率达到 %以上。	人力资源配置完成率低于 %。	30
2	后勤服务满意度						20
3	5S 现场与安全管理						20
4	企管工作计划完成率	各项工作的进度和质量符合企管工作计划要求或提前。	各项工作的进度和质量基本符合工作计划要求。	各项工作的进度和质量低于计划要求但可以补救。	各项工作的进度和质量低于计划要求且部分已无法补救。	各项工作的进度和质量低于计划要求且已无法补救。	20
5	培训满意度						10

						合计	100
--	--	--	--	--	--	----	-----

三、岗位绩效考核指标

3.01 部门经理

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	部门综合指标	50	绩效管理员	部门考核得分 X 50%
2	人力资源政策与管理效果评价	20	总经理	根据总经理抽查结果（如员工纪律）和总经理评议给分
3	下属员工管理成效	10	本人 / 下属	按公司统一模式。
4	部门费用控制率	10	财务管理部	(实际发生管理费用 ÷ 计划管理费用) X100%
5	后勤服务满意度	10	公司各部门	按公司统一模式
	合计	100		

3.02 人力资源主管

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	人力资源配置完成率	30	经理 / 招聘管理员	(期内实际到岗人数 ÷ 公司批准的招募计划数) X 100%
2	人事服务满意度	30	各部门	按公司统一模式（以问卷调查结果评定分为基准分，另根据调查属实的投诉次数扣减分）
3	培训工作完成情况	20	经理 / 培训管理员	培训人次完成率和效果满意度各占 10。分别根据计划对比和满意度调查问卷结果考核。 培训人次完成率 = 实际参加培训人数 ÷ 计划参训人次
4	人力资源基础信息管理	10	部门经理	相关信息的准确性、完整性、动态性。

5	下属员工管理成效	10	本人 / 下属 / 部门经理	按公司统一模式
	合计	100		

3.03 招聘管理员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	人力资源配置完成率	40	主管 / 招聘管理员	(期内实际到岗人数 ÷ 公司批准的招募计划数) X 100%
2	工作服务满意度	20	公司各部门	按公司统一模式
3	人力资源信息管理	20	人力资源 主管	随机抽查人力资源各项信息的完整性、动态性和准确性。
4	交办事项完成效率和质量	10	人力资源 主管	根据工作安排与完成效果 / 反馈时间比较
5	人才储备率	10	主管 / 招聘管理员	根据人才储备分析及工作完成情况。
	合计	100		

3.04 培训管理员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	培训效果满意度	30	人力资源 主管 / 培训 管理员	按公司统一模式
2	培训人次完成率	30	人力资源 主管 / 培训 管理员	培训人次完成率 = 实际参训人次 / 计划参训人次
3	交办事项 完成效率和质量	20	人力资源 主管、经理	根据工作安排与完成效果 / 反馈时间比较
4	人力资源信息管理	10	人力资源 主管	随机抽查人力资源各项信息的完整性、动态性和准确性。

5	谈话制度 落实情况	10	绩效管理 员	从调查问卷结果中抽提数据或抽查。
	合计	100		

3.05 薪酬管理员

序	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	日常工作完成效率和质量	30	人力资源主管	根据工作安排与完成效果 / 反馈时间比较
2	薪酬差错次数	20	员工 / 人力资源主管	根据员工反馈记录与工作标准比较
3	工作服务 满意度	20	公司各部门	按公司统一模式
4	薪酬计算 发放及时性	20	人力资源主管	根据发生时间和规定时间比较
5	人力资源信息管理	10	人力资源主管	随机抽查人力资源各项信息的完整性、动态性和准确性。
	合计	100		

3.06 绩效管理

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	考核结果提供的及时性	25	薪酬管理员	根据考核规定时间与薪酬管理员实际收到时间比较。
2	考核结果统计差错次数	25	薪酬管理员	根据考核结果统计差错次数扣分。
3	考核服务和投诉处理满意度	20	公司各部门	按公司统一模式
4	交办事项完成效率和质量	20	人力资源主管	根据工作安排与完成效果 / 反馈时间比较
5	人力资源信息管理	10	人力资源主管	随机抽查人力资源各项信息的完整性、动态性和准确性。
	合计	100		

3.07 企管办主管

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	工作业务流程、规章制度实施督导效果	20	经理 / 企管办主管	根据调查问卷、走访和各部门情况反馈
2	公关和法律事务处理效果	20	经理 / 企管办主管	根据投诉情况
3	企业文化与宣传的计划完成率	20	经理 / 企管办主管	根据工作汇报按审批的工作计划比较。
4	管理项目计划进展符合率	10	经理 / 企管办主管	根据工作汇报按工作计划比较。
5	交办事项完成情况	20	经理	根据工作完成情况与工作安排比较
6	下属员工管理成效	10	本人 / 员工 / 部门经理	按公司统一模式
	合计	100		

3.08 企划宣传员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	管理项目计划进展符合率	30	企管办主管 / 企划宣传员	根据工作汇报按工作计划比较。
2	制度和业务流程维护效果	30	企管办主管 / 企划宣传员	根据调查问卷、走访和各部门情况反馈
3	企业文化传播进展状况	20	企管办主管 / 企划宣传员	根据工作汇报按工作计划比较。
4	工作计划完成效率和质量	10	企管办主管 / 企划宣传员	根据工作汇报按工作计划比较。
5	宣传介质完成的及时性	10	企管办主管 / 企划宣传员	根据制度规定的时间
	合计	100		

3.09 企业管理员

序号	考核指标	权重	数据提供	指标说明
----	------	----	------	------

		(%)		
1	法律事务处理效果	25	企管办主管/ 企管员	根据投诉
2	大型综合活动、 会议筹办效果	25	公司各部门	调查问卷
3	安全与秩序管理 状态	20	检查通报文件	考核期向全公司正式报告的各类事故和治安事件发生次数。主动查处或发现各类事故隐患、违纪违规、违法行为，在原考核等级基础上晋升一级。
4	工作计划完成效率和质量（含证照手续等）	20	企管办主管/ 企管管理员	根据工作汇报按工作计划比较。
5	下属员工管理成效	10	本人、员工、主管	按公司统一模式
	合计	100		

3.10 电子监控员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	监控覆盖率	40	检查通报文件	通报文件提及次数
2	各类事故报告的及时性	20	各部门 / 企管员	监控记录事故发生的时间
3	监控设备、系统的维护与管理的有效性	20	信息中心	维修情况、使用效果
4	监控记录的完整	10	企管员 / 电子监控员	根据制度规定的时间
5	劳动纪律	10	企管员	根据工作规范扣分
	合计	100		

3.11 总经理秘书

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	日常文秘工作满意度	30	总经理、公司各部门、客人	根据投诉或调查问卷

2	交办事项完成效率和质量	20	总经理	根据投诉
3	文件处理的及时性、流畅性	20	总经理、经理、各部门文员	根据调查问卷
4	工作保密性	20	部门经理 / 企管办主管	根据投诉
5	印章文件资料管理的有序性	10	部门经理 / 企管办主管	根据工作规范
	合计	100		

3.12 信息中心主管

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	网络信息安全	25	各部门	随机检查和情况报告反馈。见表
2	各信息管理系统运行故障排除及时性	25	各部门	各部门情况报告反馈或根据调查问卷结果
3	档案管理规范性	20	各部门 / 部门经理	准确性、完整性和动态性。
4	服务满意度	20	各部门	按公司统一模式
5	下属员工管理成效	10	本人 / 员工 / 部门经理	按公司统一模式
	合计	100		

3.13 信息管理员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	各信息管理系统运行状况 (软件及相关系统状况)	25	公司各部门	各部门情况报告反馈。见表
2	网络信息安全	20	主管	随机检查和情况报告反馈。见表

3	信息服务满意度	15	公司各部门	按公司统一模式。
4	设备管理成效	20	主管	根据设备管理制度，按照月度检查打分表
5	交办事项完成情况	10	主管	
6	网页技术维护效果	10	主管	根据管理规范，按照反馈、检查打分表
	合计	100		

3.14 总机话务员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	交办工作完成率	60	主管	根据工作汇报按工作计划比较。
2	话务差错次数	15	相关部门	随机抽查和反馈接转差错次数扣分 (建立作业规范和对应扣分规则)。
3	话务规范性	15	相关部门	根据作业规范，按随机抽查和反馈不符合项扣分。
4	服务满意度	10	外部和公司各部门	按公司统一模式。
	合计	100		

3.15 档案管理员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	档案管理的规范	30	信息中心主管	根据档案管理制度，随机抽查和反馈。见表
2	档案的安全保密	30	信息中心主管	根据档案管理制度，随机抽查和反馈。见表
3	档案的完整性	20	信息中心主管	根据档案管理制度，随机抽查和反馈。见表

4	工作满意度	10	相关部门	公司统一模式。
5	交办工作完成率	10	信息中心主管	根据工作汇报按工作计划比较。见表
	合计	100		

3.16 总务主管

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	行政后勤服务满意度	30	外部单位、公司各部门	按公司统一模式。
2	食堂盈亏控制率	20	财务部 / 总务会计	根据盈亏数额进行考核
3	安全管理达标率	15	检查通报文件	参照公司统一模式，根据检查办法（食品卫生安全、消防安全、设备财产安全、工作人员人身安全）。
4	卫生管理达标率	15	检查通报文件	按公司统一模式。
5	办公设备管理状况	10	财务管理部	根据办公设备管理制度检查。
6	下属员工管理成效	10	本人 / 员工 / 部门经理	按公司统一模式。
	合计	100		

3.17 总务管理员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	公司办公设备、家具管理工作	20	总务主管 / 总务管理员	根据管理办法，按照抽查结果减分后计算（实得分 / 应得分 × 100 %）
2	食堂服务满意度	20	公司各部门	按公司统一模式。
3	食堂现场管理效果	10	总务主管	根据工作标准和评分标准检查扣分。

4	食堂采购价格的控制	20	总务主管	根据市场抽查和员工投诉情况，进行扣分。
5	办公楼服务与保洁管理达标率	20	总务主管	根据作业规范和检查规则评定。
6	下属员工管理成效	10	本人 / 下属	按公司统一模式。
	合计	100		

3.18 办公室楼服务员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	工作完成效果	50	总务管理员	根据工作规范和配套检查扣分办法。50x (实得分 / 应得分 x100 %)
2	服务满意度	30	公司各部门 / 外来人员	按公司统一模式。
3	劳动纪律制度	10	总务管理员	按随机检查和日常反映记录，根据打分挂钩办法记分。10x (实得分 / 应得分 x100 %)
4	公共设施维护保管状态	10	总务管理员	根据工作规范和配套检查扣分办法随机抽查减分。10x (实得分 / 应得分 x100 %)
	合计	100		

3.19 公寓管理员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	服务满意度	20	公司各部门 / 外来人员	按公司统一模式。
2	安全管理达标率	20	总务主管	根据公寓安全管理规范和考核办法。
3	卫生管理达标率	20	总务主管	根据公寓卫生管理规范和考核办法。
4	设备物品管理成效	20	总务主管	根据公寓设备物品管理规范和考核办法。

5	各项费用汇总 准确性和及时性	10	总务会计	根据每月报表检查和员工的反映
6	下属员工管理 成效	10	本人 / 下属	按公司统一模式。
	合计	100		

3.20 招待室服务员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	现场卫生达标	30	公寓管理员	根据公寓卫生管理规范和检查办法评分。
2	服务满意度	30	公司各部门 / 外来人员	按公司统一模式。
3	财产安全	20	公寓管理员 / 总务主管	根据公寓管理规范，随机检查和日常反映评分。
4	消耗品的成本控制	10	总务会计	根据每月核算的报表评分。
5	劳动纪律遵守情况	10	公寓管理员 / 总务主管	根据公寓工作人员工作规范考评打分。
	合计	100		

3.21 行政总厨

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	伙食质量和 服务满意度	30	外部单位、 公司各部门	按公司统一模式。
2	食堂盈亏控制率	20	总务会计	根据盈亏数额进行考核

3	安全管理达标率	20	检查通报文件	参照公司统一模式。根据检查办法（食品卫生安全、消防安全、设备财产安全、工作人员人身安全）
4	食堂现场管理	10	总务主管	根据食堂相关管理办法。
5	下属员工管理成效	20	本人 / 员工 / 主管	按公司统一模式； 主要岗位（厨师和面点师）缺岗 1 人 / 天，扣 1 分。
	合计	100		

3.22 库管员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	仓库物资管理状态及库存控制合理	30	行政总厨	根据管理规范随机抽查评分。
2	库存数据盘点准确率	30	行政总厨 / 总务会计	根据计划要求比较实际完成情况。
3	仓库账务管理 / 单据资料管理	20	财务管理部、总务主管	根据检查办法。本人提供不出规定资料 1 次扣 2 分，不规范 1 次扣 1 分。
4	就餐环境和物品配备及时	10	行政总厨	根据管理规范随机抽查评分。
5	食堂设备管理	10	行政总厨	根据管理规范随机抽查评分。
	合计	100		

3.23 总务会计

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
----	------	--------	------	------

1	帐目处理准确、及时、规范性	30	总务主管	根据检查办法
2	食堂菜价的有效控制	20	财务管理部	根据检查办法
3	办公用品发放的有效控制	20	总务主管	根据规定随机抽查扣分。
4	后勤成本费用控制效果	20	总务主管	根据公司车辆、食堂、公寓、本部门管理费用审核结果评价。
5	工作服务满意度	10	公司各部门/ 外来人员	按公司统一模式。
	合计	100		

3.24 车辆环卫主管

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	环卫管理达标率	30	5S 事务局/ 安全办	根据公司 5S 检查办法。
2	车辆安全管理达标率	15	车辆环卫主管 / 总务会计	$20 \times (\text{车辆数} - \text{车辆事故次数}) / \text{车辆数} \times 100\%$ 。10000 元损失以上事故 1 次另扣 5 分。
3	车辆管理	15	部门经理	根据相关的检查办法
4	车辆百公里油耗控制率	10	财务管理部	$\text{实际发生费用} / \text{额定总费用} \times 100\%$ 。额定总费用 = 额定百公里费用 * 总里程
5	车辆单位公里维修费用控制率	10	财务管理部	$\text{实际发生费用} / \text{额定总费用} \times 100\%$ 。额定总费用 = 额定单位公里费用 * 总里程
	合计	100		

3.25 驾驶员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	车辆安全管理达标率	25	车辆环卫主管	如有事故发生，按保险公司对车辆核损报价赔偿金额扣分。
2	车辆保养和保洁	25	经理/安全办/车辆环卫主管	根据检查评分办法
3	车辆百公里耗油控制率	15	车辆环卫主管	实际百公里耗油数/计划百公里耗油数 ×100% 每月 20 前，由物流部保管计算出每辆车的耗油总数报车辆管理组，计算每辆车的百公里耗油数。
4	车辆百公里维修费用控制率	15	车辆主管	实际百公里维修费用/计划百公里维修费用 ×100% 按照每个月审批的报告单及发票，登记每辆车的修理费用，按照年底总平均修理费用扣分
5	劳动纪律遵守情况	10	车辆环卫主管	根据检查办法。
	合计	100		

3.26 安全办主管

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	安全管理状态	30	检查通报文件	考核期向全公司正式报告的各类事故和治安事件发生次数；主动查处或发现各类事故隐患、违纪违规违法行为而下发的隐患整改通知书或违规通知书的次数。由直接领导进行考核。经理或总经理检查查出严重不合格项，1 项扣 5 分，明显不合格项扣 3 分。

2	5S 现场管理检查及整改力度	25	检查通报文件	考察检查覆盖率和整改兑效率。由直接领导根据公司整体环境与秩序情况进行综合考核。经理或总经理检查查出严重不合格项 1 项扣 3 分，明显不合格项扣 1 分。
3	公司员工劳动纪律监督力度	20	安全与现场管理小组、公司各部门	根据他人查获违章次数扣分和自己主动查处公司违章次数加分的形式，由直接领导进行考核。经理或总经理检查查出严重不合格项 1 项扣 3 分，明显不合格项扣 1 分。
4	下属员工成效	15	本人/员工/部门经理	对下属员工（包括保安队）的组织协调能力、工作积极程度、处理问题的方式以及沟通等状况由直接领导进行测评
5	基础信息管理	10	部门经理	信息的准确性、完整性和动态性，根据有关部门对公司安全信息检查的满意程度由直接领导考评。本人提供不出规定资料 1 次扣 2 分，不规范 1 次扣 1 分。
	合计	100		

3.27 消防管理员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	安全管理状态	30	检查通报文件	考核期向全公司正式报告的各类事故和治安事件发生次数；主动查处或发现各类事故隐患、违纪违规违法行为而下发的隐患整改通知书或违规通知书的次数。由直接领导进行考核。经理或总经理检查查出严重不合格项，1 项扣 5 分，明显不合格项扣 3 分。
2	5S 现场管理检查及整改力度	25	检查通报文件	考察检查覆盖率和整改兑效率。由直接领导根据公司整体环境与秩序情况进行综合考核。经理或总经理检查查出严重不合格项 1 项扣 3 分，明显不合格项扣 1 分。
3	公司员工劳动纪律监督力度	20	安全与现场管理小组、公司各部门	根据他人查获违章次数扣分和自己主动查处公司违章次数加分的形式，由直接领导进行考核。经理或总经理检查查出严重不合格项 1 项扣 3 分，明显不合格项扣 1 分。

5	下属员工管理成效	15	本人/员工/部门经理	对下属员工（包括保安队）的组织协调能力、工作积极程度、处理问题的方式以及沟通等状况由直接领导进行测评
4	基础信息管理	10	部门经理	信息的准确性、完整性和动态性，根据有关部门对公司安全信息检查的满意程度由直接领导考评。本人提供不出规定资料 1 次扣 2 分，不规范 1 次扣 1 分。
	合计	100		

3.28 治安管理员

序号	考核指标	权重 (%)	数据提供	指标说明
1	安全管理状态	30	日查、不定时检查及例查记录	<p>考核期向全公司正式报告的各类事故和治安事件发生次数。各类事故协助调查，主动查处或发现各类突发事件、事故隐患、违纪违规、违法行为。由直接领导考核</p> <p>考核期向全公司正式报告的各类事故和治安事件发生次数；主动查处或发现各类事故隐患、违纪违规违法行为而下发的隐患整改通知书或违规通知书的次数。由直接领导进行考核。经理或总经理检查查出严重不合格项，1 项扣 5 分，明显不合格项扣 3 分。</p>
2	组织 5S 现场检查及整改力度	20	检查通报文件	考察检查时人员的到期率、检查的覆盖率和整改兑现率。根据签到名单及整改情况进行考评
3	公司员工劳动纪律监督力度	20	违规通报	主要对工装、胸牌的检查及迟到、早退（中途外出）的规定及对睡岗、脱离工作岗位的检查。采取不定时抽查与周五例查相结合的方法。由直接领导进行考评
4	保安队伍监督力度	10	公司员工、客户的反映或投诉	根据走访时经理的建议和意见；公司各部门员工及客户对本人投诉次数及保安的服务态度与工作质量。由直接领导进行考评
5	污染防治、鼠密度控制的督导检查	10	杀菌消毒文件	根据 IS9000 文件出示相关的杀菌记录；做好灭鼠防范工作和设施的完备率。由直接领导进行考评。

6	信息档案管理	10	相关的安全文件	做好日查、例查等与上级下发的安全文件的整理与整顿工作，有关部门检查时及时出示相关文件。由直接领导根据日常或突击检查档案时的出示情况进行考评。
	合计	100		

四、岗位绩效考核评估标准

4.01 部门经理

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	部门综合指标	部门考核得分x50%为最终得分。					50
2	人力资源政策与管理效果评价	优秀	良好	尚可	一般	差	20
3	下属员工管理成效	根据《下属员工管理成效问卷调查》综合统计最终得分。					10
4	部门费用控制率	部门费用控制率低于规定额度。	部门费用控制率低于 % (包含)。	部门费用控制率低于 % (包含)。	部门费用控制率低于 % (包含)。	部门费用控制率高于 % (不包含)。	10

5	后勤服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					10
						合计	100

4.02 人力资源主管

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	人力资源配置完成率	人力资源配置完成率达到 %以上。	人力资源配置完成率达到 %以上。	人力资源配置完成率达到 %以上。	人力资源配置完成率达到 %以上。	人力资源配置完成率低 于 %。	30
2	人事服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					30
3	培训工作完成情况	培训人次完成率达到 %以上。	培训人次完成率达到 %以上。	培训人次完成率达到 %以上。	培训人次完成率达到 %以上。	培训人次完成率低 于 %。	10
		根据培训完毕后的效果满意度评价综合统计最后得分。					10

4	人力资源基础信息管理	采用倒扣分法，本人提供不出规定资料 1 次扣 2 分，不规范或未及时更新 1 次扣 1 分，每月至少抽查两次，扣完为止。					10
5	下属员工管理成效	根据《下属员工管理成效问卷调查》综合统计最终得分。					10
						合计	100

4.03 招聘管理员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	人力资源配置完成率	人力资源配置完成率达到 % 以上。	人力资源配置完成率达到 % 以上。	人力资源配置完成率达到 % 以上。	人力资源配置完成率达到 % 以上。	人力资源配置完成率低 于 %。	40
2	工作服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					20

3	人力资源信息管理	采用倒扣分法，本人提供不出规定资料 1 次扣 2 分，不规范或未及时更新 1 次扣 1 分，每月至少抽查两次，扣完为止。					20
4	交办事项完成效率和质量	采用倒扣分法，对于主管（或经理）交办事项，无认可的理由，每次晚于约定时间扣 2 分，质量达不到要求扣 2 分，两者同时扣 5 份，有客观原因或困难，要及时沟通，事后反映不予认可，对完成情况主管要予以记录，经理审核时，经理交办事项完成情况同主管，但不重复扣分。					10
5	人才储备率	采用倒扣分法，根据主管与经理审核批准的分析结果确定储备哪个岗位、什么专业或特长的人才及储备数量，对储备人员注明投递简历时间、最近一次联系 / 沟通时间 / 联系结果，并由主管随机抽查储备人才情况是否真实，数量每少 5% 扣 2 分，低于 5 % 扣 1 分，检查出提供数据不真实一人次扣 3 分，扣完为止					10
						合计	100

4.04 培训管理员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	培训效果满意度	根据培训完毕后的效果满意度评价综合统计最后得分。					30
2	培训人次完成率	培训人次完成率达到 % 以上。	培训人次完成率达到 % 以上。	培训人次完成率达到 % 以上。	培训人次完成率达到 % 以上。	培训人次完成率低于 %。	30

3	交办事项完成效率和质量	采用倒扣分法，对于主管（或经理）交办事项，无认可的理由，每次晚于约定时间扣 2 分，质量达不到要求扣 2 分，两者同时扣 5 份，有客观原因或困难，要及时沟通，事后反映不予认可，对完成情况主管要予以记录，经理审核时，经理交办事项完成情况同主管，但不重复扣分。					20
4	人力资源信息管理	采用倒扣分法，本人提供不出规定资料 1 次扣 2 分，不规范或未及时更新 1 次扣 1 分，每月至少抽查两次；抽查重点包括员工培训所有档案、员工资料表中相关信息、职务职资料、相关的文件批件等，由 9000 办查出的不合格项者 1 次扣 5 分，扣完为止。					10
5	谈话制度落实情况	取下属员工管理成效指标中谈话制度部分综合统计最终得分。					10
						合计	100

4.05 薪酬管理员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	日常工作完成效率和质量	采用倒扣分法，对于主管（或经理）交办事项，无认可的理由，每次晚于约定时间扣 2 分，质量达不到要求扣 2 分，两者同时扣 5 份，有客观原因或困难，要及时沟通，事后反映不予认可，对完成情况主管要予以记录；经理审核时，经理交办事项完成情况同主管，但不重复扣分。					30
2	薪酬差错次数	采用倒扣分法，经查实属个人原因造成的工资差错一次扣 2 分，主管检查发现违反考勤纪律一次扣 10 分；工作不认真，有问题不深究导致失误每发现一次扣 5 分；对各类保险缴纳情况，造成的人数、金额，或其他差错，每人次扣 1 分					20

3	工作服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					20
4	薪酬计算发放及时性	采用倒扣分法，根据公司规定时限，因绩效考核结果迟报和打卡记录器故障，每晚1天扣1分。自身原因每晚一天扣5分，扣完为止。					20
5	人力资源信息管理	采用倒扣分法，本人提供不出规定资料1次扣2分，不规范或未及时更新1次扣1分，每月至少抽查两次，扣完为止。					10
						合计	100

4.06 绩效管理

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	考核结果提供的及时性	采用倒扣分法，根据公司规定时限，因部门上报延迟或不合格调整，晚于规定时间1天扣1分，自身原因每超过1天扣5分，扣完为止。					25
2	考核结果统计差错次数	采用倒扣分法，因个人失误导致错误，经查实，每错一次扣1分，扣完为止。					25

1	工作业务流程、规章制度实施督导效果	每月做有效调查问卷或去岗位有效走访1次，发现不足之处及时修订，对其他部门反馈的意见及时汇报、修订，保证制度顺畅运转，无投诉	不走访、不调查，能主动发现问题，对其他部门反馈的意见能够重视并及时修订的，制度基本能正常运转	不走访、不调查，不主动发现问题，对反馈的意见给予沟通交流，制度得到完善修订	不走访、不调查，不主动发现问题，对反馈的意见不重视但仍然去做，制度得到修订	不走访、不调查，不主动发现问题，对反馈的意见不理睬，制度得不到修订	20
2	公关和法律事务处理效果	各相关部门未提及反对或不认可意见	有局部投诉3次及以下	投诉5次及以下	投诉10次及以下	投诉超过10次	20
3	企业文化与宣传的计划完成率	与工作计划相比较，能够完成计划，推进企业文化建设进程	基本完成计划	不能完成计划，但可以补救	不能完成计划，但尽最大努力推进	不能完成计划，不去做	20
4	交办事项完成情况						20
5	管理项目计划进展符合率	各项工作的进度和质量符合工作计划要求或提前。	各项工作的进度和质量基本符合工作计划要求。	各项工作的进度和质量低于计划要求但可以补救。	各项工作的进度和质量低于计划要求且部分已无法补救。	各项工作的进度和质量低于计划要求且已无法补救。	10
6	下属员工管理成效	根据《下属员工管理成效问卷调查》综合统计最终得分。					10
						合计	100

4.08 企划宣传员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	管理项目计划进展符合率	各项工作的进度和质量符合工作计划要求或提前。	各项工作的进度和质量基本符合工作计划要求。	各项工作的进度和质量低于计划要求但可以补救。	各项工作的进度和质量低于计划要求且部分已无法补救。	各项工作的进度和质量低于计划要求且已无法补救。	30
2	制度和作业业务流程维护效果	每月做有效调查问卷或去岗位有效走访1次,发现不足之处及时修订,对其他部门反馈的意见及时汇报、修订,保证制度顺畅运转,无投诉	不走访、不调查,能主动发现问题,对其他部门反馈的意见能够重视并及时修订的,制度基本能正常运转	不走访、不调查,不主动发现问题,对反馈的意见给予沟通交流,制度得到完善修订	不走访、不调查,不主动发现问题,对反馈的意见不重视但仍然去做,制度得到修订	不走访、不调查,不主动发现问题,对反馈的意见不理睬,制度得不到修订	30
3	企业文化建设进展状况	与工作计划相比较,能够完成计划,推进企业文化建设进程的		不能完成计划,但可以补救的		不能完成计划,不可以补救	20
4	工作计划完成效率和质量	与工作计划相比较,能够完成计划,推进企业文化建设进程		不能完成计划,但可以补救		不能完成计划,不可以补救	10

5	宣传介质完成的及时性	宣传介质在规定的时间内完成		未在规定时间内完成，可以补救		未在规定时间内完成，不能补救	10
						合计	100

4.09 企业管理员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	法律事务处理效果	各相关部门未提及反对或不认可意见	有局部投诉 3 次及以下	投诉 5 次及以下	投诉 10 次及以下	投诉超过 10 次	25
2	大型综合活动、会议筹办效果	筹办效果满意度高于 90%	筹办效果满意度高于 80%	筹办效果满意度高于 60%	筹办效果满意度高于 50%	筹办效果满意度低于 50%	25
3	安全与秩序管理状态	在有效监控范围内，能够发现并及时反映，督促相关部门阻止事件扩延的	能够发现能及时反映，但未督促	能够发现未及时反映未督促，未扩大为重大事故	未发现能根据反映情况进行督促	未发现未督促，造成重大事故的	20

4	工作计划完成效率和质量 (含证照手续等)	在规定的时间内完成, 非常满意, 满足要求	在规定的时间内完成, 基本满意, 基本满足要求	未在规定时间内完成, 但可以补救		未在规定时间内完成, 不符合要求	20
5	下属员工管理成效	根据《下属员工管理成效问卷调查》综合统计最终得分。					10
						合计	100

4.10 电子监控员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)	
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)		
1	监控覆盖率	在考核期限内, 在监控范围内, 在第一时间发现所有通报文件中提及的各类事故和问题	不能全部发现的, 按照漏查比率扣分, 每少一次扣?分; 全部漏查得0分。 如能够主动查处重大隐患1次加5-10分、一般隐患1次加1分, 查出违规违纪1次加1分。					40
2	各类事故报告的及时性	在监控区域内发生的事故, 在事故发生10分钟内给予报警等处理	在监控区域内发生的事故, 在事故发生15分钟内给予报警等处理	在监控区域内发生的事故, 在事故发生20分钟内给予报警等处理	在监控区域内发生的事故, 在事故发生30分钟内给予报警等处理	在监控区域内发生的事故, 在30分钟外未给予报警等处理	20	

3	监控设备、系统的维护与管理的有效性	按照规章制度，进行设备、系统维护和管理，保持设备正常运转，无故障	非人为损坏出现10次小事故及以下、不影响机器运转	出现20次小故障及以下、不影响机器运转，或出现一次重大故障（机器主板损坏，不能运转），但非人为损坏	出现30次小故障、不影响运转	超出30次以上小故障，或人为损坏，影响机器运行	20
4	监控记录的完整性	在规章制度规定的监控记录保存的期限内，图像资料、书面记录完整的	短缺 5 次记录及以下	短缺10次记录及以下	短缺20次记录及以下	短缺20次以上记录	10
5	劳动纪律	违犯劳动纪律在？次内	违犯劳动纪律在？次内	违犯劳动纪律在？次内	违犯劳动纪律在？次内	违犯劳动纪律在？次以上	10
						合计	100

4.11 总经理秘书

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	日常文秘工作满意度	根据日常文秘工作满意度问卷调查综合统计得分，若有投诉，经查实每投诉一次在原得分基础上扣？分，扣完为止。					30
2	交办事项完成效率和质量	在规定的时间内完成，非常满意，满足要求	在规定的时间内完成，基本满意，基本满足要求	未在规定时间内完成，但可以补救		未在规定时间内完成，不符合要求	20
3	文件处理的及时性、流畅性	发放调查问卷，紧急文件，10分钟内给予处理，非紧急文件，当天处理，或文件传递过程中，严格执行职级签批		紧急文件超越30分钟，得60分，非紧急文件超越2天，或文件传递过程中，轻微错位的		不符合以上规定	20
4	工作保密性	无投诉	投诉1次	投诉3次	投诉5次	投诉5次以上	20

5	印章文件资料管理的有序性	印章管理，严格按照规章制度执行，并留有详细的记录，或文件资料管理，无文件丢失	印章管理，缺少 5 次以下，或文件资料管理，丢失 5 份以下	印章管理，缺少10次以下，或文件资料管理，丢失 10 份以下	印章管理，缺少 20 次以下，或文件资料管理，丢失 15 份以下	印章管理，超出 20 次无记录，或文件资料管理，丢失 15 份以上	10
						合计	100

4.12 信息中心主管

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	网络信息安全						25

2	各信息管理系统运行故障排除及时性						25
3	档案管理规范性						20
4	服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					20
5	下属员工管理成效	根据《下属员工管理成效问卷调查》综合统计最终得分。					10
						合计	100

4.13 信息管理员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	各信息管理系统运行状况 (软件及相关系统状况)						25

1	交办工作完成率						60
2	话务差错次数						15
3	话务规范性						15
4	服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					10
						合计	100

4.15 档案管理员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	档案管理的规范性						20

2	档案的安全保密性						30
3	档案的完整性						20
4	工作满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					15
5	交办工作完成率						
						合计	100

4.16 总务主管

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	行政后勤服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					20

1	公司办公设备、家俱管理工作						20
2	食堂服务满意度						20
3	食堂现场管理效果						20
4	食堂采购价格的控制						20
5	办公楼服务与保洁管理达标率						10
6	下属员工管理成效	根据《下属员工管理成效问卷调查》综合统计最终得分。					10
						合计	100

4.18 办公楼服务员

序	考核指标	绩效评估标准	权重 (%)
---	------	--------	--------

1	服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					20
2	安全管理达标率						20
3	卫生管理达标率						20
4	设备物品管理成效						20
5	各项费用汇总准确性和及时性						10
6	下属员工管理成效	根据《下属员工管理成效问卷调查》综合统计最终得分。					10
						合计	100

4.20 招待室服务员

序	考核指标	绩效评估标准	权重 (%)
----------	-------------	---------------	---------------

号		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分))
1	现场卫生达标						30
2	服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					30
3	财产安全						20
4	消耗品的成本控制	成本控制率在 %内	成本控制率在 %内	成本控制率在 %内	成本控制率在 %内	成本控制率在 %外	10
5	劳动纪律遵守情况						10
						合计	100

4.21 行政总厨

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	伙食质量和服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					30
2	食堂盈亏控制率	食堂亏损在 元内	食堂亏损在 元内	食堂亏损在 元内	食堂亏损在 元内	食堂亏损在 元外	20
3	安全管理达标率						20
4	下属员工管理成效	根据《下属员工管理成效问卷调查》综合统计最终得分。					20
5	食堂现场管理						10

						合计	100
--	--	--	--	--	--	----	-----

4.22 库管员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	仓库物资管理状态及库存控制合理						30
2	库存数据盘点准确率	库存数据盘点准确率高于 %	库存数据盘点准确率高于 %	库存数据盘点准确率高于 %	库存数据盘点准确率高于 %	库存数据盘点准确率低于 %	30
3	仓库账务管理 / 单据资料管理						20

4	就餐环境和物品配备及时						10
5	食堂设备管理						10
						合计	100

4.23 总务会计

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	帐目处理准确、及时、规范性						30
2	食堂菜价的有效控制						20
3	办公用品发放的有效控制						20

4	后勤成本费用控制效果						20
5	工作服务满意度	根据满意度调查问卷统计汇总最后得分。					10
						合计	100

4.24 车辆环卫主管

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	环卫管理达标率	根据环卫检查标准及办法统计最终得分。					30
2	车辆安全管理达标率	安全管理达标率 % 以上	安全管理达标率 % 以上	安全管理达标率 % 以上	安全管理达标率 % 以上	安全管理达标率 % 以下	15
3	车辆管理						15

4	车辆百公里油耗控制率	车辆百公里油耗控制率在 %以内	车辆百公里油耗控制率在 %以内	车辆百公里油耗控制率在 %以内	车辆百公里油耗控制率在 %以内	车辆百公里油耗控制率在 %以上	10
5	车辆单位公里维修费用控制率	车辆百公里维修费用在 %以内	车辆百公里维修费用在 %以内	车辆百公里维修费用在 %以内	车辆百公里维修费用在 %以内	车辆百公里维修费用在 %以外	10
						合计	100

4.25 驾驶员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	车辆安全管理达标率						25
2	车辆保养和保洁						25
3	车辆百公里耗油控制率						15

4	车辆百公里维修费用控制率						15
5	劳动纪律遵守情况						10
						合计	100

4.26 安全办主管

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	安全管理状态	经理或总经理检查查出严重不合格项，1项扣5分，明显不合格项扣3分。					30
2	5S现场管理检查及整改力度	由直接领导根据公司整体环境与秩序情况进行综合考核。经理或总经理检查查出严重不合格项1项扣3分，明显不合格项扣1分。					25
3	公司员工劳动纪律监督力度	根据他人查获违章次数扣分和自己主动查处公司违章次数加分的形式，由直接领导进行考核。经理或总经理检查查出严重不合格项1项扣3分，明显不合格项扣1分。					20

4	下属员工成效	根据下属员工管理成效问卷综合统计最终得分。					15
5	基础信息管理	根据有关部门对公司安全信息检查的满意程度由直接领导考评。本人提供不出规定资料 1 次扣 2 分，不规范 1 次扣 1 分。					10
						合计	100

4.27 消防管理员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	安全管理状态	经理或总经理检查查出严重不合格项，1 项扣 5 分，明显不合格项扣 3 分。					30
2	5S 现场管理检查及整改力度	经理或总经理检查查出严重不合格项 1 项扣 3 分，明显不合格项扣 1 分。					25
3	公司员工劳动纪律监督力度	根据他人查获违章次数扣分和自己主动查处公司违章次数加分的形式，由直接领导进行考核。经理或总经理检查查出严重不合格项 1 项扣 3 分，明显不合格项扣 1 分。					20

5	下属员工管理成效	根据下属员工管理成效问卷综合统计最终得分。					15
4	基础信息管理	信息的准确性、完整性和动态性，根据有关部门对公司安全信息检查的满意程度由直接领导考评。本人提供不出规定资料1次扣2分，不规范1次扣1分。					10
						合计	100

4.28 治安管理员

序号	考核指标	绩效评估标准					权重 (%)
		优秀 (100分)	良好 (80分)	尚可 (60分)	一般 (40分)	差 (0分)	
1	安全管理状态	主动查处或发现各类事故隐患、违纪违规违法行为而下发的隐患整改通知书或违规通知书的次数。由直接领导进行考核。经理或总经理检查查出严重不合格项，1项扣5分，明显不合格项扣3分。					30
2	组织5S现场检查及整改力度						20
3	公司员工劳动纪律监督力度	主要对工装、胸牌的检查及迟到、早退（中途外出）的规定及对睡岗、脱离工作岗位的检查。采取不定时抽查与周五例查相结合的方法。由直接领导进行考评					20

4	保安队伍监督力度	根据走访时经理的建议和意见；公司各部门员工及客户对本人投诉次数及保安的服务态度与工作质量。由直接领导进行考评					10
5	污染防治、鼠密度控制的督导检查						10
6	信息档案管理						10
						合计	100