

## 绩效考核中的员工投诉处理

---

企业在导入绩效管理系统过程中，往往会因为各种原因导致员工不满意增加，出现投诉是必然的，有效的员工投诉处理不仅能使绩效考核顺利推行，与日俱增是提高员工满意度的重要手段。以下是我们在为客户导入绩效管理系统建立的起到很好的效果的投诉处理程序。

### 员工投诉处理程序

#### **P1 接受投诉**

要点：

态度

接受方式选择

明确告知反馈时间

#### **P2 了解动机**

要点：

对结果不满意

对方法或程序不满意

#### **P3 调查事实或检讨方法程序**

要点：

不要先关注谁对谁错，应对事不对人。

关键是要找出发生问题的原因，如流程接口、沟通、考核者技能等。

调查中的保密

#### **P4 在规定时间内回馈和处理**

要点：

告知产生问题的原因而不是告知谁对谁错

改进技能

改进制度或方法

调整人员