

秘书的绩效标准

工作职责	增值产出	绩效标准
录入、打印 各种文件 (文字材料)	录入、打印好的文件	1. 一个月内由于错误而被返回的文件次数不超过 5 次； 2. 一个月内没有在承诺的期限之内完成的文件次数不超过 5 次； 3. 秘书的主管通过向其他客户的调查发现秘书的文件打印没有文字上和语法上的错误，能够在认同的期限内完成。 <u>优秀绩效的表现：</u> 主动采取一些排版方式提高文件的信息交流质量，例如，采用一些字体和格式的变化等；能够主动纠正原文中的语法、文字错误；采用节省耗材的做法。
起草通知、便笺 或日常信件	通知、便笺或信件草稿	主管人员认为仅对草稿做微小的修改就可以发送了。 <u>优秀绩效的表现：</u> 起草文件时仅需要极少的指导，一些日常的信件无需主管干预就可以正确处理。
为出差人员 安排旅程	旅程安排情况	主管人员调查出差者，了解如下情况： *安排符合出差者的要求 *按时、准确预定旅店、车辆 *费用报表按时、准确完成 <u>优秀绩效的表现：</u> 帮助出差人选择最合理的旅程安排，使出差人节省时间，尽可能在旅程中舒适。
安排会议	会议安排情况	1. 在会议开始前能准备好会议所需的设备和材料； 2. 会议进程顺利，与会者不至于中途离开会议去解决由于事先准备不充分而造成的问题。 <u>优秀绩效的表现：</u> 会议材料和安排无需主管的监控。

员工培训与发展主管的绩效标准

工作职责	增值产出	绩效标准
------	------	------

制定与实施员工培训发展计划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 员工的生产力有所提高; 2. 员工能够达到学习目标; 3. 管理人员的胜任力得到提高。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 50%~70%的主管人员认为其下属有如下表现: <ul style="list-style-type: none"> *员工的生产率明显提高; *员工能很快掌握新的工作技能; *员工能够做出更多的独立判断。 2. 75%~90%的员工在培训期未能达到学习目标; 3. 实际培训费用与预算的差异控制在 5%以内; 4. 98%~99%的培训项目能在预期内完成; 5. 70%~80%的管理者表现出核心领导胜任力。
帮助员工制定职业生涯规划	员工能够发展和管理自己的职业生涯规划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 85%~90%的被裁掉的员工获得帮助从而找到新的工作; 2. 裁员后的组织内部员工安置得到管理者的认可。
建立员工发展中心	培训的职能满足组织发展的需要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 直线管理者认为员工发展中心支持了经营目标的实现; 2. 员工发展中心能满足直线管理者所要求的期限; 3. 直线管理者愿意主动提供未来的培训发展需求; 4. 一年内只有 1~2 次来自其他部门的抱怨; 5. 实际培训费用与预算的差异控制在 5%以内。
收集与提供员工培训发展方面的信息资料	提供的信息支持商业目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 85%~90%的使用者认为得到的信息支持商业目标; 2. 收集信息的费用与预算的差异控制在 5%以内。