

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	$(\text{当期实际销售收入} / \text{当期计划销售收入}) * 100\%$	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	$(\text{当期实际回款额} / \text{当期计划回款额}) * 100\%$	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	$(\text{当期应收账款回收额} / \text{去年应帐账款总额}) * 100\%$	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商个数为标准，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	$(\text{当期费用发生总额} / \text{当期费用预算总额}) * 100\%$	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	$(\text{当期解决的投诉数} / \text{当期投诉总数})$	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 指标更新的 及时性	指在实施关键绩效指标考评过程中，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)。	每发现一项未更新指标仍在次月实施，扣 1—3 分，扣分幅度 10 分。	人力资源部	部门、公司领导
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 的及时性	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 准确性	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	指各部门文件传递的及	接到文件未在 1 小时之内	职能部	直接上级、

效率	时性和准确性	传递, 每次扣 0.5--2 分, 扣分幅度 5 分。	门	接收文件部门
文件制作效率	指各部门制作文件的及时性及准确性	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、批准程序的正确性, 借章的手续齐备	乱用、乱借印章每次 3—10 分, 扣分幅度 15 分。	行政服务部	直接上级
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,	仓储部	直接上级

		每次扣 1—5 分，扣分幅度 30 分。		
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