

普
华
经
管

2008年第1版上市以来
连续10个月位居HRM类图书排行榜第1名

FBOOK
弗布克人力资源管理全案系列



(第2版)

绩效考核 量化管理全案

孙宗虎 罗辉 编著

✧ 横跨 **24** 大行业 涵盖 **139** 个部门 ✧
301 幅考核量表 **75** 套考核方案 **26** 项考核制度

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

绩效考核量化管理全案 / 孙宗虎, 罗辉编著. —2
版. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 9
(弗布克人力资源管理全案系列)
ISBN 978-7-115-28250-7

I. ①绩… II. ①孙…②罗… III. ①企业管理—人
事管理 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 095068 号

内 容 提 要

本书提供了 301 张企事业单位各级别人员通用职位的绩效考核量表、75 套各类人员 (团队) 的绩效考核方案及 26 套企事业单位的绩效考核制度, 考核对象涉及生产、研发、采购、物流、营销、财务等 139 个部门, 横跨生产制造、物流、贸易、工程建设、宾馆酒店、商场超市、房地产、物业管理、印刷、化工、煤炭、电力、教育、卫生、文化等 24 个行业。

本书适合企事业单位的经营管理者、人力资源管理人员、企业培训师、企业咨询师以及高等院校相关专业师生阅读使用。

弗布克人力资源管理全案系列 绩效考核量化管理全案 (第 2 版)

-
- ◆ 编 著 孙宗虎 罗 辉
责任编辑 张亚捷
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 54.5 2012 年 9 月第 2 版
字数: 565 千字 2012 年 9 月北京第 1 次印刷
- ISBN 978-7-115-28250-7
-

定 价: 120.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

绩效考核一直以来被认为是困扰企业发展的第一大难题，要解决这个难题，最好的办法莫过于对考核指标进行量化。而对于一个少则十几个、多则几十个甚至上百个部门的企业来说，考核指标量化确实是一项艰巨的工作。

在依据企业实际情况的基础上，参照同一行业的同一部门或借鉴不同行业的同一部门进行绩效考核设计是绩效考核人员经常要做的工作。本书的目的之一就是为这一工作提供全面的参照范例和设计方案。

本书作者在 LG 天津工厂和总部工作了十余年，多次进行绩效考核量化方案及工具的设计与实践，其间积累并总结了大量的考核工具和方案，这些工具和方案可以为其他企业的绩效考核工作提供一定的借鉴。

本书第 1 版上市四年来赢得了数十万读者的广泛关注，他们对本书的实用性、针对性、方便性给予了高度评价；同时，部分读者就书中存在的问题也提出了客观的批评和有效的改进建议。

应广大读者的建议和要求，我们在第 2 版进行了以下四大方面的改进，以期进一步满足更多读者的使用需求。

一、涵盖 139 个部门的绩效量化考核

本书以生产制造企业的通用部门为核心，围绕生产、采购、研发、营销、财务等 139 个部门，设计了 301 张企事业各级别人员通用职位考核量表、75 套各类人员（团队）的考核方案及 26 套企事业考核制度。

在此基础上，本书分四级给出了 75 类从事相同或相似工作人员的绩效考核指标、量表与考核方案，以便读者从中挑选出适合本企业的内容。

二、横跨 24 个行业的绩效量化管理

本书以生产制造企业的通用部门为核心，横跨生产制造、物流贸易、工程建筑、酒店宾馆、商场超市、房地产、物业管理、印刷、化工、煤炭、电力等 20 个行业的部门，并在此基础上新增了教育、卫生、科研院所、文化四类事业单位的部门。

为了方便读者应用本书，作者打破行业界限，提供了 12 类较为常见的企业绩效考核

全案，以便相关企业直接使用和借鉴。

三、四类量化考核内容均实现模板化

本书所提供的四类量化考核内容，即部门关键业绩指标（KPI）、绩效考核指标量化、考核方案和考核制度，均实现了模板化处理，非常有利于企业推行规范化管理，读者可以根据企业自身的实际情况加以选用。

四、配套光盘更方便“拿来即用”

本书作者精心为读者准备了配套光盘，光盘内容为书中部分重要的部门 KPI 指标、绩效考核指标量化内容、考核方案及考核制度，读者在使用本书时可根据实际情况和工作的具体要求对相关内容修改套用，提高自身的工作效率。

在本书修订过程中，杨扬、孙立宏、孙宗坤、刘井学、刘伟、郁延娜、阎晓霞、余江、董越、董建华负责资料的收集和整理，唐娟、廖应涵、王建霞、王玉凤、庄惠欢、李苏洋、任玉珍、张春、马超、唐路路负责图表的编排，权锡哲、金成哲、黄成日参与修订了本书的第1章和第2章，王淑燕、王淑敏、王德敏参与修订了本书的第3章和第4章，莫子剑、王海燕、郭蓉参与修订了本书的第5章，程淑丽参与修订了本书的第6章，毕汪峰、程富建、洪冬星参与修订了本书的第7章和第8章，袁燕华、王胜会、韩伟静参与修订了本书的第9章和第10章，李作学、王瑞永、李亚慧参与修订了本书的第11章和第12章，姚小风参与修订了本书的第13章，杨雪、高佳瑜参与修订了本书的第14章，毕春月、李育蔚参与修订了本书的第15章和第16章，高春燕、刘柏华、孙佩红参与修订了本书的第17章和第18章，刘亚萍、孟庆华参与修订了本书的第19章和第20章，韩燕、刘俊敏参与修订了本书的第21章和第22章，严刘建、杨彩参与修订了本书的第23章，王琴参与修订了本书的第24章，姜曦参与修订了本书的第25章，杨茜参与修订了本书的第26章，王淑霞参与修订了本书的第27章，王兰会参与修订了本书的第28章，袁艳烈参与修订了本书的第29章，姚俭胜参与修订了本书的第30章，周轩参与编写了本书的第31章，滕晓丽参与编写了本书的第32章，邹晓春参与编写了本书的第33章，周鸿参与编写了本书的第34章。全书由孙宗虎、罗辉统撰定稿。

目 录

第 1 章 绩效指标设计与绩效考核	1
1.1 绩效指标设计	3
1.1.1 绩效考核概述	3
1.1.2 绩效指标设计	3
1.2 绩效考核方法	4
1.2.1 目标管理绩效考核法	4
1.2.2 关键业绩指标绩效考核法	5
1.2.3 平衡计分卡绩效考核法	6
1.2.4 360 度绩效考核法	7
1.3 绩效考核实用文案	9
1.3.1 绩效考核实施工作计划	9
1.3.2 绩效考核实施总结报告	10
第 2 章 高层管理人员绩效考核	13
2.1 高层管理部门关键绩效指标设计	15
2.1.1 董事会关键绩效考核指标	15
2.1.2 监事会关键绩效考核指标	15
2.1.3 总经理办公室关键绩效考核指标	16
2.2 高层管理人员绩效考核量表设计	17
2.2.1 总经理绩效考核指标量表	17
2.2.2 业务发展总监绩效考核指标量表	18
2.2.3 运营总监绩效考核指标量表	19
2.2.4 采购总监绩效考核指标量表	20

2.2.5	生产总监绩效考核指标量表	21
2.2.6	工程总监绩效考核指标量表	22
2.2.7	研发总监绩效考核指标量表	23
2.2.8	技术总监绩效考核指标量表	24
2.2.9	质量总监绩效考核指标量表	25
2.2.10	营销总监绩效考核指标量表	26
2.2.11	策划总监绩效考核指标量表	27
2.2.12	公关总监绩效考核指标量表	28
2.2.13	销售总监绩效考核指标量表	29
2.2.14	物流总监绩效考核指标量表	30
2.2.15	客服总监绩效考核指标量表	31
2.2.16	物业总监绩效考核指标量表	32
2.2.17	行政总监绩效考核指标量表	33
2.2.18	财务总监绩效考核指标量表	34
2.2.19	人力资源总监绩效考核指标量表	35
2.3	高层管理人员绩效考核方案设计	36
2.3.1	生产总监绩效考核方案	36
2.3.2	销售总监绩效考核方案	37
2.3.3	财务总监绩效考核方案	39
第3章	战略管理人员绩效考核	41
3.1	战略管理部门关键绩效指标设计	43
3.1.1	战略规划部关键绩效考核指标	43
3.1.2	企业管理部关键绩效考核指标	43
3.2	战略管理部门绩效考核量表设计	44
3.2.1	战略规划部经理绩效考核指标量表	44
3.2.2	企业管理部经理绩效考核指标量表	45
3.2.3	战略规划主管绩效考核指标量表	46
3.2.4	企业管理主管绩效考核指标量表	47

3.3 战略管理人员绩效考核方案设计	48
3.3.1 战略规划部经理绩效考核方案	48
3.3.2 企业管理部经理绩效考核方案	49
第4章 技术研发人员绩效考核	53
4.1 技术研发部门关键考核指标设计	55
4.1.1 技术部关键绩效考核指标	55
4.1.2 研发部关键绩效考核指标	55
4.2 技术研发人员绩效考核量表设计	56
4.2.1 技术部经理绩效考核指标量表	56
4.2.2 研发部经理绩效考核指标量表	57
4.2.3 技术主管绩效考核指标量表	58
4.2.4 研发主管绩效考核指标量表	59
4.2.5 技术专员绩效考核指标量表	60
4.2.6 研发专员绩效考核指标量表	61
4.3 技术研发人员绩效考核方案设计	62
4.3.1 技术研发人员绩效考核方案	62
4.3.2 研发人员项目绩效奖励方案	66
第5章 采购供应人员绩效考核	69
5.1 采购供应部门关键考核指标设计	71
5.1.1 采购部关键绩效考核指标	71
5.1.2 供应部关键绩效考核指标	71
5.2 采购供应人员绩效考核量表设计	72
5.2.1 采购部经理绩效考核指标量表	72
5.2.2 供应部经理绩效考核指标量表	73
5.2.3 采购主管绩效考核指标量表	74
5.2.4 供应主管绩效考核指标量表	75
5.2.5 采购专员绩效考核指标量表	76
5.2.6 供应专员绩效考核指标量表	77

5.3 采购供应人员绩效考核方案设计	78
5.3.1 采购成本控制考核方案	78
5.3.2 采购人员绩效考核实施方案	81
第6章 生产工艺人员绩效考核	87
6.1 生产工艺部门关键考核指标设计	89
6.1.1 生产管理部关键绩效考核指标	89
6.1.2 工艺管理部关键绩效考核指标	89
6.1.3 生产车间关键绩效考核指标	90
6.1.4 生产班组关键绩效考核指标	91
6.2 生产工艺人员绩效考核量表设计	92
6.2.1 生产管理部经理绩效考核指标量表	92
6.2.2 工艺设计主管绩效考核指标量表	93
6.2.3 工装设计主管绩效考核指标量表	94
6.2.4 生产计划主管绩效考核指标量表	95
6.2.5 生产调度主管绩效考核指标量表	96
6.2.6 生产车间主任绩效考核指标量表	97
6.2.7 车间班组长绩效考核指标量表	98
6.2.8 生产安全员绩效考核指标量表	99
6.2.9 车间统计员绩效考核指标量表	100
6.3 生产工艺人员绩效考核方案设计	101
6.3.1 生产车间主任绩效考核方案	101
6.3.2 车间班组长的绩效考核方案	104
6.3.3 生产车间工人绩效考核方案	108
第7章 产品质量人员绩效考核	115
7.1 产品质量部门关键考核指标设计	117
7.1.1 产品管理部关键绩效考核指标	117
7.1.2 质量管理部关键绩效考核指标	118

7.2 产品质量人员绩效考核量表设计	119
7.2.1 产品经理绩效考核指标量表	119
7.2.2 质量经理绩效考核指标量表	120
7.2.3 质控主管绩效考核指标量表	121
7.2.4 质检专员绩效考核指标量表	122
7.2.5 制程检验员绩效考核指标量表	123
7.3 产品质量人员绩效考核方案设计	124
7.3.1 产品经理绩效考核方案	124
7.3.2 质量控制绩效考核方案	127
第8章 设备管理人员绩效考核	131
8.1 设备管理部门关键考核指标设计	133
8.1.1 设备动力部关键绩效考核指标	133
8.1.2 设备能源部关键绩效考核指标	133
8.1.3 设备维修部关键绩效考核指标	134
8.1.4 设备采购部关键绩效考核指标	135
8.2 设备管理人员绩效考核量表设计	136
8.2.1 设备动力部经理绩效考核指标量表	136
8.2.2 设备能源部经理绩效考核指标量表	137
8.2.3 设备维修部经理绩效考核指标量表	138
8.2.4 设备采购部经理绩效考核指标量表	139
8.2.5 设备维修主管绩效考核指标量表	140
8.2.6 设备采购主管绩效考核指标量表	141
8.2.7 设备维修专员绩效考核指标量表	142
8.2.8 设备采购专员绩效考核指标量表	143
8.3 设备管理人员绩效考核方案设计	144
8.3.1 设备维护人员绩效考核方案	144
8.3.2 设备采购人员绩效评估方案	147

第9章 运输配送人员绩效考核	153
9.1 运输配送部门关键考核指标设计	155
9.1.1 运输部关键绩效考核指标	155
9.1.2 仓储部关键绩效考核指标	155
9.1.3 配送部关键绩效考核指标	156
9.2 运输配送人员绩效考核量表设计	157
9.2.1 运输部经理绩效考核指标量表	157
9.2.2 仓储部经理绩效考核指标量表	158
9.2.3 配送部经理绩效考核指标量表	159
9.2.4 仓储主管绩效考核指标量表	160
9.2.5 配送主管绩效考核指标量表	161
9.2.6 运输主管绩效考核指标量表	162
9.2.7 仓储专员绩效考核指标量表	163
9.2.8 配送专员绩效考核指标量表	164
9.3 运输配送人员绩效考核方案设计	165
9.3.1 仓储成本控制绩效考核方案	165
9.3.2 配送人员绩效考核管理方案	168
第10章 设计包装人员绩效考核	173
10.1 设计包装部门关键考核指标设计	175
10.1.1 设计部关键绩效考核指标	175
10.1.2 包装部关键绩效考核指标	175
10.2 设计包装人员绩效考核量表设计	176
10.2.1 设计部经理绩效考核指标量表	176
10.2.2 包装部经理绩效考核指标量表	177
10.2.3 设计主管绩效考核指标量表	178
10.2.4 包装主管绩效考核指标量表	179
10.3 设计包装人员绩效考核方案设计	180
10.3.1 设计人员绩效考核方案	180
10.3.2 包装人员绩效考核方案	182

第 11 章 营销企划人员绩效考核	187
11.1 营销企划部门关键考核指标设计	189
11.1.1 营销部关键绩效考核指标	189
11.1.2 市场部关键绩效考核指标	190
11.1.3 企划部关键绩效考核指标	190
11.2 营销企划人员绩效考核量表设计	191
11.2.1 营销部经理绩效考核指标量表	191
11.2.2 市场部经理绩效考核指标量表	192
11.2.3 企划部经理绩效考核指标量表	193
11.2.4 营销主管绩效考核指标量表	194
11.2.5 市场主管绩效考核指标量表	195
11.2.6 市场调研主管绩效考核指标量表	196
11.2.7 企划主管绩效考核指标量表	197
11.2.8 策划主管绩效考核指标量表	198
11.3 营销企划人员绩效考核方案设计	199
11.3.1 市场人员绩效考核方案	199
11.3.2 市场调研人员绩效评价方案	203
第 12 章 广告公关人员绩效考核	207
12.1 广告公关部门关键考核指标设计	209
12.1.1 广告部关键绩效考核指标	209
12.1.2 媒体部关键绩效考核指标	209
12.1.3 公关部关键绩效考核指标	210
12.2 广告公关人员绩效考核量表设计	211
12.2.1 广告部经理绩效考核指标量表	211
12.2.2 媒体部经理绩效考核指标量表	212
12.2.3 公关部经理绩效考核指标量表	213
12.2.4 广告主管绩效考核指标量表	214
12.2.5 公关主管绩效考核指标量表	215

12.3	广告公关人员绩效考核方案设计	216
12.3.1	广告人员绩效评价方案	216
12.3.2	公关人员绩效考核方案	222
第13章	销售促销人员绩效考核	227
13.1	销售促销部门关键考核指标设计	229
13.1.1	销售部关键绩效考核指标	229
13.1.2	区域部关键绩效考核指标	229
13.1.3	渠道部关键绩效考核指标	230
13.1.4	促销部关键绩效考核指标	231
13.1.5	直销部关键绩效考核指标	231
13.1.6	零售部关键绩效考核指标	232
13.1.7	导购部关键绩效考核指标	232
13.2	销售促销人员绩效考核量表设计	233
13.2.1	销售部经理绩效考核指标量表	233
13.2.2	区域部经理绩效考核指标量表	234
13.2.3	渠道部经理绩效考核指标量表	235
13.2.4	促销部经理绩效考核指标量表	236
13.2.5	直销部经理绩效考核指标量表	237
13.2.6	零售部经理绩效考核指标量表	238
13.2.7	导购部经理绩效考核指标量表	239
13.2.8	销售主管绩效考核指标量表	240
13.2.9	区域主管绩效考核指标量表	241
13.2.10	渠道主管绩效考核指标量表	242
13.3	销售促销人员绩效考核方案设计	243
13.3.1	区域经理绩效考核方案	243
13.3.2	直销人员绩效考核方案	245
13.3.3	销售人员绩效管理方案	248

第 14 章 贸易人员绩效考核	253
14.1 贸易部门关键考核指标设计	255
14.1.1 出口部关键绩效考核指标	255
14.1.2 进口部关键绩效考核指标	255
14.1.3 单证部关键绩效考核指标	256
14.1.4 结算部关键绩效考核指标	256
14.2 贸易人员绩效考核量表设计	257
14.2.1 出口部经理绩效考核指标量表	257
14.2.2 进口部经理绩效考核指标量表	258
14.2.3 单证部经理绩效考核指标量表	259
14.2.4 结算部经理绩效考核指标量表	260
14.2.5 出口主管绩效考核指标量表	261
14.2.6 进口主管绩效考核指标量表	262
14.2.7 单证主管绩效考核指标量表	263
14.2.8 船运主管绩效考核指标量表	264
14.2.9 结算主管绩效考核指标量表	265
14.2.10 跟单员绩效考核指标量表	266
14.2.11 报关员绩效考核指标量表	267
14.2.12 结算员绩效考核指标量表	268
14.3 贸易人员绩效考核方案设计	269
14.3.1 贸易业务人员绩效奖励方案	269
14.3.2 单证人员绩效评价方案	278
第 15 章 客户服务人员绩效考核	283
15.1 客户服务部门关键考核指标设计	285
15.1.1 客服部关键绩效考核指标	285
15.1.2 呼叫中心关键绩效考核指标	285
15.2 客户服务人员绩效考核量表设计	286
15.2.1 客服部经理绩效考核指标量表	286
15.2.2 呼叫中心经理绩效考核指标量表	287

15.2.3	客服主管绩效考核指标量表	288
15.2.4	投诉主管绩效考核指标量表	289
15.2.5	呼叫中心主管绩效考核指标量表	290
15.2.6	呼叫中心座席员绩效考核指标量表	291
15.3	客户服务人员绩效考核方案设计	292
15.3.1	客户服务人员绩效考核方案	292
15.3.2	呼叫中心服务质量评价方案	294
第16章	信息网络人员绩效考核	299
16.1	信息网络部门关键考核指标设计	301
16.1.1	电脑部关键绩效考核指标	301
16.1.2	网络部关键绩效考核指标	301
16.1.3	信息技术部关键绩效考核指标	302
16.1.4	电子商务部关键绩效考核指标	302
16.2	信息网络人员绩效考核量表设计	303
16.2.1	电脑部经理绩效考核指标量表	303
16.2.2	网络部经理绩效考核指标量表	304
16.2.3	信息技术部经理绩效考核指标量表	305
16.2.4	电子商务部经理绩效考核指标量表	306
16.2.5	网络设备主管绩效考核指标量表	307
16.2.6	信息系统主管绩效考核指标量表	308
16.2.7	硬件维护专员绩效考核指标量表	309
16.2.8	软件维护专员绩效考核指标量表	310
16.3	信息网络人员绩效考核方案设计	311
16.3.1	信息网络人员绩效考核方案	311
16.3.2	网络营销人员绩效考核方案	315
第17章	物业安保人员绩效考核	319
17.1	物业安保部门关键考核指标设计	321
17.1.1	物业部关键绩效考核指标	321

17.1.2	安保部关键绩效考核指标	321
17.1.3	消防部关键绩效考核指标	322
17.2	物业安保人员绩效考核量表设计	323
17.2.1	物业部经理绩效考核指标量表	323
17.2.2	安保部经理绩效考核指标量表	324
17.2.3	消防部经理绩效考核指标量表	325
17.2.4	物业主管绩效考核指标量表	326
17.2.5	安全主管绩效考核指标量表	327
17.2.6	消防主管绩效考核指标量表	328
17.3	物业安保人员绩效考核方案设计	329
17.3.1	物业人员绩效考核方案	329
17.3.2	消防安保人员绩效考核方案	335
第 18 章	建筑施工绩效考核	337
18.1	建筑施工部门关键考核指标设计	339
18.1.1	材料管理部关键绩效考核指标	339
18.1.2	工程预算部关键绩效考核指标	339
18.1.3	工程管理部关键绩效考核指标	340
18.1.4	工程监理部关键绩效考核指标	340
18.1.5	规划设计部关键绩效考核指标	341
18.1.6	工程项目部关键绩效考核指标	341
18.2	建筑施工人员绩效考核量表设计	342
18.2.1	材料管理部经理绩效考核指标量表	342
18.2.2	工程预算部经理绩效考核指标量表	343
18.2.3	工程管理部经理绩效考核指标量表	344
18.2.4	工程监理部经理绩效考核指标量表	345
18.2.5	规划设计部经理绩效考核指标量表	346
18.2.6	工程项目部经理绩效考核指标量表	347
18.2.7	工程预算部主管绩效考核指标量表	348
18.2.8	工程项目施工员绩效考核指标量表	349

18.2.9	工程项目预算员绩效考核指标量表	350
18.2.10	工程项目材料员绩效考核指标量表	351
18.3	建筑施工人员绩效考核方案设计	352
18.3.1	施工项目部绩效考核方案	352
18.3.2	工程预算部绩效考核方案	355
第19章	投资证券人员绩效考核	357
19.1	投资证券部门关键考核指标设计	359
19.1.1	投资部关键绩效考核指标	359
19.1.2	证券部关键绩效考核指标	359
19.1.3	融资部关键绩效考核指标	360
19.1.4	营业部关键绩效考核指标	360
19.2	投资证券人员绩效考核量表设计	361
19.2.1	投资部经理绩效考核指标量表	361
19.2.2	证券部经理绩效考核指标量表	362
19.2.3	融资部经理绩效考核指标量表	363
19.2.4	营业部经理绩效考核指标量表	364
19.2.5	投资主管绩效考核指标量表	365
19.2.6	客户经理绩效考核指标量表	366
19.3	投资证券人员绩效考核方案设计	367
19.3.1	营业部绩效考核方案	367
19.3.2	投资部绩效考核方案	371
第20章	财务会计人员绩效考核	377
20.1	财务会计部门关键考核指标设计	379
20.1.1	财务部关键绩效考核指标	379
20.1.2	会计部关键绩效考核指标	379
20.1.3	出纳部关键绩效考核指标	380
20.1.4	资金部关键绩效考核指标	380
20.1.5	审计部关键绩效考核指标	381

20.2	财务会计人员绩效考核量表设计	382
20.2.1	财务部经理绩效考核指标量表	382
20.2.2	会计部经理绩效考核指标量表	383
20.2.3	出纳部经理绩效考核指标量表	384
20.2.4	资金部经理绩效考核指标量表	385
20.2.5	审计部经理绩效考核指标量表	386
20.2.6	财务部会计绩效考核指标量表	387
20.2.7	财务部出纳绩效考核指标量表	388
20.3	财务会计人员绩效考核方案设计	389
20.3.1	财务管理人员绩效考核方案	389
20.3.2	资产管理人员绩效考核方案	392
第21章	行政后勤人员绩效考核	397
21.1	行政后勤部门关键考核指标设计	399
21.1.1	行政部关键绩效考核指标	399
21.1.2	法律部关键绩效考核指标	400
21.1.3	后勤部关键绩效考核指标	400
21.1.4	接待部关键绩效考核指标	401
21.2	行政后勤人员绩效考核量表设计	402
21.2.1	行政部经理绩效考核指标量表	402
21.2.2	法律部经理绩效考核指标量表	403
21.2.3	后勤部经理绩效考核指标量表	404
21.2.4	接待部经理绩效考核指标量表	405
21.2.5	行政主管绩效考核指标量表	406
21.2.6	车辆主管绩效考核指标量表	407
21.2.7	接待主管绩效考核指标量表	408
21.2.8	后勤主管绩效考核指标量表	409
21.2.9	法律主管绩效考核指标量表	410
21.3	行政后勤人员绩效考核方案	411
21.3.1	秘书人员绩效考核方案	411