

★★★ 定量定性化的 KPI 和指标 ★★★

★★★ 四位一体的考核指标大全 ★★★

20大部门 绩效考核指标设计

全案

赵淑芳 编著

- 各个部门指标设计
- 岗位考核指标设计
- 岗位关键指标设计
- 岗位量化指标设计
- 岗位定性指标设计



人力资源社会保障部 教育部 国家卫生健康委员会 联合发布

人力资源社会保障部 教育部 国家卫生健康委员会 联合发布

20大部门 绩效考核指标设计



- 1. 人力资源和社会保障部
- 2. 教育部
- 3. 国家卫生健康委员会
- 4. 工业和信息化部
- 5. 公安部

弗布克绩效考核设计与细化全案系列

20 大部门 绩效考核指标设计全案

赵淑芳 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

20 大部门绩效考核指标设计全案 / 赵淑芳编著. —北京:
人民邮电出版社, 2009. 9
(弗布克绩效考核设计与细化全案系列)
ISBN 978-7-115-21168-2

I. 2… II. 赵… III. 企业管理: 人事管理 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 124263 号

内 容 提 要

本书以考核指标为中心, 将其细化为部门考核指标、岗位绩效指标、岗位关键绩效指标、岗位量化指标和岗位定性指标 5 个部分。同时, 本书提供了企业各部门各类人员的绩效考核指标, 横跨市场部、销售部、研发部、采购部、生产部、财务部、客服部、行政部、人力资源部等 20 个部门, 为企业绩效管理提供了实用的考核指标库和考核工具。

本书适合企业经营管理者、人力资源专业从业者和专业咨询师等相关人员阅读与使用。

弗布克绩效考核设计与细化全案系列 20 大部门绩效考核指标设计全案

- ◆ 编 著 赵淑芳
责任编辑 庞卫军
- ◆ 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 电子函件 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: 15.5 2009 年 9 月第 1 版
字数: 100 千字 2009 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-21168-2

定 价: 33.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

绩效考核工作关系到企业的业绩和个人的发展，关系到企业人力资源体系的建设和优化，是每家企业都要开展的工作。如何设计一个有效的考核体系，以优化考核流程和提高考核效率，是每一个绩效考核者和管理者都要面对的问题。

考核体系的设计是一个系统工程。指标设计、方法设计、方案设计、制度设计，每一个设计都需要充分考虑到有效性和激励性，需要充分考虑到部门、岗位、人员，需要做大量的细节工作。

“弗布克绩效考核设计与细化全案系列”旨在将绩效考核工作细化到部门、人员和具体的岗位上，提供优化的方案，以便于为广大企业的人力资源管理者提供一体化、详细化的绩效考核解决方案，节省考核者的时间，提高考核工作的效率。

本书主要针对各个部门的总体考核指标以及各个部门主要岗位的考核指标进行设计，共分5个层面，即部门指标设计、岗位指标设计、关键指标设计、量化指标设计、定性指标设计。

部门指标设计：对20个部门的绩效考核指标进行综合设计。

岗位指标设计：对部门不同岗位的绩效考核指标进行设计。

关键指标设计：对不同岗位的关键绩效考核指标进行设计。

量化指标设计：对不同岗位的绩效考核指标进行量化设计。

定性指标设计：对不同岗位的绩效考核指标进行定性设计。

在本书编写过程中，沈冬霞负责资料的收集、整理以及数字图表的编排，权锡哲参与编写了本书的第一、二章，耿书芳参与编写了本书的第三、四章，刘宝华参与编写了本书的第五章，张瑞金参与编写了本书的第六章，郭晓冬参与编写了本书的第七、八章，程海洋参与编写了本书的第九、十章，顾金凤参与编写了本书的第十一、十二章，黄福永、李岩参与编写了本书的第十三章，张宏、尹燕青参与编写了本书的第十四章，王宁参与编写了本书的第十五、十六章，路明霞参与编写了本书的第十七、十八章，汪丹凤参与编写了本书的第十九、二十章，李海伟参与编写了本书的第二十一章，全书由赵淑芳统撰定稿。

弗布克 HR 研发中心

2009 年 7 月

目 录

第 1 章 绩效考核指标体系设计	1
第 1 节 绩效考核指标体系构建	1
1.1 考核指标设计	1
1.2 关键绩效指标	2
1.3 量化指标设计	2
1.4 定性指标设计	3
第 2 节 绩效考核实施与结果运用	3
2.1 绩效考核实施	3
2.2 考核结果运用	4
第 2 章 市场部绩效考核指标设计	5
总指标 市场部绩效指标	5
第 1 节 市场经理	6
1.1 考核指标设计	6
1.2 关键指标设计	6
1.3 量化指标设计	7
1.4 定性指标设计	7
第 2 节 市场主管	8
2.1 考核指标设计	8
2.2 关键指标设计	9
2.3 量化指标设计	9
2.4 定性指标设计	10



第3节 广告主管	10
3.1 考核指标设计	10
3.2 关键指标设计	11
3.3 量化指标设计	11
3.4 定性指标设计	11
第4节 公关主管	12
4.1 考核指标设计	12
4.2 关键指标设计	13
4.3 量化指标设计	13
4.4 定性指标设计	13
第5节 市场专员	14
5.1 考核指标设计	14
5.2 关键指标设计	14
5.3 量化指标设计	15
5.4 定性指标设计	15
 第3章 销售部绩效考核指标设计	17
总指标 销售部绩效指标	17
第1节 销售总监	18
1.1 考核指标设计	18
1.2 关键指标设计	18
1.3 量化指标设计	19
1.4 定性指标设计	20
第2节 销售经理	20
2.1 考核指标设计	20
2.2 关键指标设计	21
2.3 量化指标设计	21
2.4 定性指标设计	22
第3节 销售主管	22
3.1 考核指标设计	22
3.2 关键指标设计	23
3.3 量化指标设计	23
3.4 定性指标设计	24

第 4 节 销售专员	24
4.1 考核指标设计	24
4.2 关键指标设计	25
4.3 量化指标设计	25
4.4 定性指标设计	26
 第 4 章 研发部绩效考核指标设计	27
总指标 研发部绩效指标	27
第 1 节 研发经理	28
1.1 考核指标设计	28
1.2 关键指标设计	28
1.3 量化指标设计	29
1.4 定性指标设计	29
第 2 节 研发主管	30
2.1 考核指标设计	30
2.2 关键指标设计	31
2.3 量化指标设计	31
2.4 定性指标设计	32
第 3 节 研发专员	32
3.1 考核指标设计	32
3.2 关键指标设计	33
3.3 量化指标设计	33
3.4 定性指标设计	33
 第 5 章 技术部绩效考核指标设计	35
总指标 技术部绩效指标	35
第 1 节 技术总监	36
1.1 考核指标设计	36
1.2 关键指标设计	36
1.3 量化指标设计	37
1.4 定性指标设计	37
第 2 节 技术经理	38
2.1 考核指标设计	38



2.2 关键指标设计	38
2.3 量化指标设计	39
2.4 定性指标设计	39
第3节 工艺工程师	40
3.1 考核指标设计	40
3.2 关键指标设计	40
3.3 量化指标设计	41
3.4 定性指标设计	41
第4节 技术专员	42
4.1 考核指标设计	42
4.2 关键指标设计	42
4.3 量化指标设计	43
4.4 定性指标设计	43
 第6章 产品开发部绩效考核指标设计	 45
总指标 产品开发部绩效指标	45
第1节 产品开发经理	46
1.1 考核指标设计	46
1.2 关键指标设计	46
1.3 量化指标设计	47
1.4 定性指标设计	47
第2节 设计师	48
2.1 考核指标设计	48
2.2 关键指标设计	48
2.3 量化指标设计	49
2.4 定性指标设计	49
第3节 工艺员	50
3.1 考核指标设计	50
3.2 关键指标设计	50
3.3 量化指标设计	51
3.4 定性指标设计	51

第7章 采购部绩效考核指标设计	53
总指标 采购部绩效指标	53
第1节 采购经理	54
1.1 考核指标设计	54
1.2 关键指标设计	55
1.3 量化指标设计	55
1.4 定性指标设计	56
第2节 采购主管	56
2.1 考核指标设计	56
2.2 关键指标设计	57
2.3 量化指标设计	58
2.4 定性指标设计	58
第3节 采购专员	59
3.1 考核指标设计	59
3.2 关键指标设计	59
3.3 量化指标设计	60
3.4 定性指标设计	60
第8章 生产部绩效考核指标设计	61
总指标 生产部绩效指标	61
第1节 生产总监	62
1.1 考核指标设计	62
1.2 关键指标设计	63
1.3 量化指标设计	63
1.4 定性指标设计	64
第2节 生产经理	64
2.1 考核指标设计	64
2.2 关键指标设计	65
2.3 量化指标设计	66
2.4 定性指标设计	67
第3节 生产主管	67
3.1 考核指标设计	67



3.2 关键指标设计	68
3.3 量化指标设计	68
3.4 定性指标设计	69
第4节 车间主任	69
4.1 考核指标设计	69
4.2 关键指标设计	70
4.3 量化指标设计	71
4.4 定性指标设计	71
第5节 班组长	72
5.1 考核指标设计	72
5.2 关键指标设计	73
5.3 量化指标设计	73
5.4 定性指标设计	74
第6节 生产计划专员	74
6.1 考核指标设计	74
6.2 关键指标设计	75
6.3 量化指标设计	75
6.4 定性指标设计	75
 第9章 设备部绩效考核指标设计	77
总指标 设备部绩效指标	77
第1节 设备经理	78
1.1 考核指标设计	78
1.2 关键指标设计	78
1.3 量化指标设计	79
1.4 定性指标设计	79
第2节 设备工程师	80
2.1 考核指标设计	80
2.2 关键指标设计	81
2.3 量化指标设计	81
2.4 定性指标设计	82
第3节 设备点检员	82
3.1 考核指标设计	82

3.2 关键指标设计	83
3.3 量化指标设计	83
3.4 定性指标设计	84
第4节 设备管理员	84
4.1 考核指标设计	84
4.2 关键指标设计	85
4.3 量化指标设计	85
4.4 定性指标设计	86
 第10章 安全部绩效考核指标设计	 87
总指标 安全部绩效指标	87
第1节 安全经理	88
1.1 考核指标设计	88
1.2 关键指标设计	88
1.3 量化指标设计	89
1.4 定性指标设计	89
第2节 安全工程师	90
2.1 考核指标设计	90
2.2 关键指标设计	91
2.3 量化指标设计	91
2.4 定性指标设计	92
第3节 安全管理员	92
3.1 考核指标设计	92
3.2 关键指标设计	93
3.3 量化指标设计	94
3.4 定性指标设计	94
 第11章 质检部绩效考核指标设计	 95
总指标 质检部绩效指标	95
第1节 质检经理	96
1.1 考核指标设计	96
1.2 关键指标设计	96



1.3 量化指标设计	97
1.4 定性指标设计	98
第2节 质检主管	98
2.1 考核指标设计	98
2.2 关键指标设计	99
2.3 量化指标设计	99
2.4 定性指标设计	100
第3节 质量工程师	100
3.1 考核指标设计	100
3.2 关键指标设计	101
3.3 量化指标设计	101
3.4 定性指标设计	102
第4节 质检专员	103
4.1 考核指标设计	103
4.2 关键指标设计	104
4.3 量化指标设计	104
4.4 定性指标设计	105
 第12章 工程部绩效考核指标设计	107
总指标 工程部绩效指标	107
第1节 总工程师	108
1.1 考核指标设计	108
1.2 关键指标设计	108
1.3 量化指标设计	109
1.4 定性指标设计	110
第2节 造价工程师	110
2.1 考核指标设计	110
2.2 关键指标设计	111
2.3 量化指标设计	111
2.4 定性指标设计	112
第3节 结构工程师	112
3.1 考核指标设计	112
3.2 关键指标设计	113

3.3 量化指标设计	114
3.4 定性指标设计	114
第4节 电气工程师	115
4.1 考核指标设计	115
4.2 关键指标设计	116
4.3 量化指标设计	116
4.4 定性指标设计	117
第5节 暖通工程师	117
5.1 考核指标设计	117
5.2 关键指标设计	118
5.3 量化指标设计	118
5.4 定性指标设计	119
第6节 工程监理	119
6.1 考核指标设计	119
6.2 关键指标设计	120
6.3 量化指标设计	121
6.4 定性指标设计	121
第7节 施工员	122
7.1 考核指标设计	122
7.2 关键指标设计	123
7.3 量化指标设计	123
7.4 定性指标设计	124
 第13章 物业部绩效考核指标设计	 125
总指标 物业部绩效指标	125
第1节 物业经理	126
1.1 考核指标设计	126
1.2 关键指标设计	126
1.3 量化指标设计	127
1.4 定性指标设计	128
第2节 维修主管	128
2.1 考核指标设计	128
2.2 关键指标设计	129



2.3 量化指标设计	129
2.4 定性指标设计	130
第3节 环境主管	130
3.1 考核指标设计	130
3.2 关键指标设计	131
3.3 量化指标设计	131
3.4 定性指标设计	132
第4节 安保主管	132
4.1 考核指标设计	132
4.2 关键指标设计	133
4.3 量化指标设计	133
4.4 定性指标设计	134
第5节 车辆管理员	134
5.1 考核指标设计	134
5.2 关键指标设计	135
5.3 量化指标设计	135
5.4 定性指标设计	136
 第14章 物流部绩效考核指标设计	 137
总指标 物流部绩效指标	137
第1节 物流经理	138
1.1 考核指标设计	138
1.2 关键指标设计	138
1.3 量化指标设计	139
1.4 定性指标设计	139
第2节 仓储主管	140
2.1 考核指标设计	140
2.2 关键指标设计	141
2.3 量化指标设计	141
2.4 定性指标设计	142
第3节 运输主管	142
3.1 考核指标设计	142
3.2 关键指标设计	143

3.3 量化指标设计	143
3.4 定性指标设计	144
第4节 装卸主管	145
4.1 考核指标设计	145
4.2 关键指标设计	145
4.3 量化指标设计	146
4.4 定性指标设计	146
第5节 调度员	147
5.1 考核指标设计	147
5.2 关键指标设计	147
5.3 量化指标设计	148
5.4 定性指标设计	148
第6节 配送员	148
6.1 考核指标设计	148
6.2 关键指标设计	149
6.3 量化指标设计	149
6.4 定性指标设计	150
 第15章 财务部绩效考核指标设计	 151
总指标 财务部绩效指标	151
第1节 财务总监	152
1.1 考核指标设计	152
1.2 关键指标设计	152
1.3 量化指标设计	153
1.4 定性指标设计	154
第2节 财务经理	154
2.1 考核指标设计	154
2.2 关键指标设计	155
2.3 量化指标设计	155
2.4 定性指标设计	156
第3节 财务主管	156
3.1 考核指标设计	156
3.2 关键指标设计	157



3.3 量化指标设计	158
3.4 定性指标设计	158
第4节 会计	159
4.1 考核指标设计	159
4.2 关键指标设计	159
4.3 量化指标设计	160
4.4 定性指标设计	160
第5节 出纳	161
5.1 考核指标设计	161
5.2 关键指标设计	162
5.3 量化指标设计	162
5.4 定性指标设计	162
 第16章 客服部绩效考核指标设计	165
总指标 客服部绩效指标	165
第1节 客服经理	166
1.1 考核指标设计	166
1.2 关键指标设计	166
1.3 量化指标设计	167
1.4 定性指标设计	167
第2节 客服主管	168
2.1 考核指标设计	168
2.2 关键指标设计	169
2.3 量化指标设计	169
2.4 定性指标设计	170
第3节 排班主管	170
3.1 考核指标设计	170
3.2 关键指标设计	171
3.3 量化指标设计	171
3.4 定性指标设计	172
第4节 客户服务专员	172
4.1 考核指标设计	172
4.2 关键指标设计	173