

从部门到人员 层层目标分解  
从目标到指标 步步推进考核

# 目标分解与量化考核 设计全案

孙宗虎 李作学 编著

第2版

设计了127张目标分解表  
编制了186张量化指标表  
提供了27类人员的考核方案



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克绩效考核设计与细化全案系列

# 目标分解与量化考核设计 全 案

(第2版)

孙宗虎 李作学 编著

人民邮电出版社  
北 京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

目标分解与量化考核设计全案 / 孙宗虎, 李作学编  
著. —2 版. —北京: 人民邮电出版社, 2014. 1  
(弗布克绩效考核设计与细化全案系列)  
ISBN 978-7-115-34116-7

I. ①目… II. ①孙… ②李… 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 (2013) 第 297263 号

## 内 容 简 介

本书以生产制造企业、建筑施工企业、物流型企业、现代信息企业为范本, 提供了 8 类高层管理人员、37 个职能部门的 127 张目标分解表及 186 张绩效考核指标设计表, 另外附加了 27 类人员的考核方案, 形成了一套切实可行的目标分解与绩效考核指标体系。本书所提供的内容可以帮助读者有效提升绩效考核管理水平。

本书适合不同企业的中高层管理人员、人力资源管理人员、企业培训师和咨询师, 以及高等院校相关专业的师生阅读和使用。

---

◆ 编 著 孙宗虎 李作学

责任编辑 张国才

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京新华印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 31

2014 年 1 月第 2 版

字数: 300 千字

2014 年 1 月北京第 1 次印刷

---

定 价: 75.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

# 前言

---

“凡事预则立，不预则废”，这句话告诉人们做什么事情都要有目标，企业的经营管理也是如此。很难想象，没有目标的企业，在当今纷繁复杂的竞争时代，如何长久立足。与目标管理紧密相关的是绩效考核，要真正实施目标管理，就必须以绩效考核为后盾。没有绩效考核的目标，无疑是一纸空文，最终会流于形式。只有将二者有机地融为一体，才可为企业带来最大化的收益。

“弗布克绩效考核设计与细化全案系列”图书共计六本，具体包括《目标分解与量化考核设计全案（第2版）》、《28大部门绩效考核指标设计全案》、《销售人员绩效量化考核全案（第2版）》、《30类人员量化考核设计全案》、《最有效的280张量化考核图表》及《生产人员绩效量化考核全案（第2版）》。

《目标分解与量化考核设计全案（第2版）》一书首先对目标进行确立与分解，其次设立了绩效指标与标准，然后开展了绩效考核方案的设计，最终对企业的绩效考核工作形成了一个全面的解决方案。

全书共有23章，在开篇章节中，言简意赅地讲述了目标分解与绩效考核的概念、对企业的作用以及二者之间的关系，以便于广大读者掌握目标分解和绩效考核的基本理论知识。

为了避免重复，书中第2章、第3章特意将企业带有共性的一些职能部门筛选出来，分别列出职能部门的目标分解，以及这些职能部门各个职位的绩效考核指标。它们分别是财务部、行政部、人力资源部。

本书在后续的章节中，分别以生产制造企业、建筑施工企业、物流型企业、现代信息企业、事业单位、物业企业、零售企业、酒店宾馆、广告公关、会展装饰为范本，逐一对其各个职能部门进行目标分解，并对各部门、各岗位进行绩效考核指标设计，另附考核方案，以增强本书的指导性和实践性。

再好的管理体系和方法，也只有结合企业和管理者的实际情况才有成效。每个企业都有自己的发展历程，也都有自身独具的特点和存在的问题。因此，广大企业在建立目标体系和绩效考核指标体系时，必须对企业实际情况进行深入的调查研究，同时

以本书作为参考，以便更好地建立起切实可行，且能为企业管理创造新局面的目标管理体系和绩效考核指标体系。

在本书编写的过程中，刘井学、孙宗坤、程富建、孙立宏、刘伟负责资料的收集和整理，王玉凤、王建霞、廖应涵、王锋锐、郑超荣负责数字图表的编排，程淑丽、韩建国参与编写了本书的第1、2章，高玉卓、郭蓉参与编写了本书的第3、4、5章，滕晓丽、韩伟静参与编写了本书的第6、7章，李金山、权锡哲参与编写了本书的第8、9章，王淑燕、王琴参与编写了本书的第10、11章，王瑞永、韩斌参与编写了本书的第12、13章，赵全梅、薛显东参与编写了本书的第14、15章，李育蔚、滕金伟参与编写了本书的第16、17章，杨雪、毕春月参与编写了本书的第18、19章，王胜会、王德敏参与编写了本书的第20、21章，姚俭胜、严刘建参与编写了本书的第22、23章，全书由孙宗虎、李作学统撰定稿。

弗布克 HR 研发中心  
2014 年 1 月

## 《目标分解与量化考核设计全案（第2版）》

### 编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。只要您以以下三种方式之一成为普华公司的会员，即可免费获得普华每月新书信息快递，在线订购图书或向我们邮购图书时可获得免付图书邮寄费的优惠：①详细填写本卡并以传真（复印有效）或邮寄返回给我们；②登录普华公司官网注册成为普华会员；③关注微博：@普华文化（新浪微博）。会员单笔订购金额满300元，可免费获赠普华当月新书一本。

#### 哪些因素促使您购买本书（可多选）

- |                                   |                               |                            |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> 本书摆放在书店显著位置 | <input type="radio"/> 封面推荐    | <input type="radio"/> 书名   |
| <input type="radio"/> 作者及出版社      | <input type="radio"/> 封面设计及版式 | <input type="radio"/> 媒体书评 |
| <input type="radio"/> 前言          | <input type="radio"/> 内容      | <input type="radio"/> 价格   |
| <input type="radio"/> 其他（         |                               | ）                          |

#### 您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

- |      |   |      |   |
|------|---|------|---|
| 1. 《 | 》 | 2. 《 | 》 |
| 3. 《 | 》 | 4. 《 | 》 |

#### 您还希望我们提供的服务有

- |            |         |   |
|------------|---------|---|
| 1. 作者讲座或培训 | 2. 附赠光盘 |   |
| 3. 新书信息    | 4. 其他（  | ） |

#### 请附阁下资料，便于我们向您提供图书信息

|      |      |     |
|------|------|-----|
| 姓 名  | 联系电话 | 职 务 |
| 电子邮箱 | 工作单位 |     |
| 地 址  |      |     |

地 址：北京市丰台区成寿寺路11号邮电出版大厦1108室

北京普华文化发展有限公司（100164）

传 真：010-81055644

读者热线：010-81055656

编辑邮箱：zhangguocai@puhuabook.com

投稿邮箱：puhua111@126.com，或请登录普华官网“作者投稿专区”。

投稿热线：010-81055633

购书电话：010-81055656

媒体及活动联系电话：010-81055656

邮件地址：hanjuan@puhuabook.com

普华官网：<http://www.puhuabook.com.cn>

博 客：<http://blog.sina.com.cn/u/1812635437>

新浪微博：@普华文化（关注微博，免费订阅普华每月新书信息速递）

# 目 录

---

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 第 1 章 目标分解与绩效考核概述 .....  | 1  |
| 1.1 建立明确的目标体系 .....      | 2  |
| 1.1.1 目标分解的形式 .....      | 3  |
| 1.1.2 目标分解的要求 .....      | 3  |
| 1.1.3 目标体系的确立与分解 .....   | 4  |
| 1.2 建立有效的绩效考核体系 .....    | 8  |
| 1.2.1 关键绩效指标的确定 .....    | 9  |
| 1.2.2 绩效考核体系的实施 .....    | 10 |
| 1.2.3 绩效考核体系的改进 .....    | 19 |
| 第 2 章 企业通用部门目标分解设计 ..... | 21 |
| 2.1 企业目标管理实施 .....       | 22 |
| 2.1.1 目标实施控制 .....       | 22 |
| 2.1.2 目标考核管理 .....       | 24 |
| 2.2 通用部门目标分解设计 .....     | 27 |
| 2.2.1 财务部目标分解设计 .....    | 27 |
| 2.2.2 行政部目标分解设计 .....    | 27 |
| 2.2.3 人力资源部目标分解设计 .....  | 28 |
| 第 3 章 企业通用部门考核指标设计 ..... | 29 |
| 3.1 财务部考核指标设计 .....      | 30 |
| 3.1.1 财务部经理考核指标设计 .....  | 30 |
| 3.1.2 资金管理专员考核指标设计 ..... | 31 |
| 3.1.3 成本管理专员考核指标设计 ..... | 31 |
| 3.1.4 会计考核指标设计 .....     | 32 |
| 3.1.5 出纳考核指标设计 .....     | 32 |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| 3.2 行政部考核指标设计 .....             | 33        |
| 3.2.1 行政部经理考核指标设计 .....         | 33        |
| 3.2.2 车辆主管考核指标设计 .....          | 34        |
| 3.2.3 行政秘书考核指标设计 .....          | 34        |
| 3.3 人力资源部考核指标设计 .....           | 35        |
| 3.3.1 人力资源部经理考核指标设计 .....       | 35        |
| 3.3.2 招聘管理专员考核指标设计 .....        | 36        |
| 3.3.3 培训管理专员考核指标设计 .....        | 37        |
| 3.3.4 薪资福利专员考核指标设计 .....        | 38        |
| 3.3.5 员工管理专员考核指标设计 .....        | 38        |
| 3.4 工作目标责任书的编制 .....            | 39        |
| 3.4.1 财务部经理目标责任书 .....          | 39        |
| 3.4.2 行政部经理目标责任书 .....          | 41        |
| 3.4.3 人力资源部经理目标责任书 .....        | 43        |
| <b>第 4 章 生产制造企业目标分解设计 .....</b> | <b>45</b> |
| 4.1 企业高层目标分解设计 .....            | 46        |
| 4.1.1 总裁目标分解设计 .....            | 46        |
| 4.1.2 市场总监目标分解设计 .....          | 47        |
| 4.1.3 生产总监目标分解设计 .....          | 48        |
| 4.1.4 技术总监目标分解设计 .....          | 49        |
| 4.1.5 财务总监目标分解设计 .....          | 49        |
| 4.1.6 行政总监目标分解设计 .....          | 50        |
| 4.2 企业各职能部门目标分解设计 .....         | 51        |
| 4.2.1 生产部目标分解设计 .....           | 51        |
| 4.2.2 研发部目标分解设计 .....           | 52        |
| 4.2.3 技术部目标分解设计 .....           | 52        |
| 4.2.4 质量管理部目标分解设计 .....         | 53        |
| 4.2.5 供应部目标分解设计 .....           | 54        |
| 4.2.6 销售部目标分解设计 .....           | 55        |
| 4.3 企业各下属单位目标分解设计 .....         | 55        |
| 4.3.1 各生产车间目标分解设计 .....         | 55        |
| 4.3.2 设备修理厂目标分解设计 .....         | 56        |
| 4.3.3 动力车间目标分解设计 .....          | 57        |

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| 4.3.4 物资仓库目标分解设计 .....        | 57        |
| <b>第5章 生产制造企业考核指标设计 .....</b> | <b>59</b> |
| 5.1 企业高层考核指标设计 .....          | 60        |
| 5.1.1 总裁考核指标设计 .....          | 60        |
| 5.1.2 市场总监考核指标设计 .....        | 61        |
| 5.1.3 生产总监考核指标设计 .....        | 61        |
| 5.1.4 技术总监考核指标设计 .....        | 62        |
| 5.1.5 财务总监考核指标设计 .....        | 63        |
| 5.1.6 行政总监考核指标设计 .....        | 64        |
| 5.2 企业各职能部门考核指标设计 .....       | 65        |
| 5.2.1 生产部考核指标设计 .....         | 65        |
| 5.2.2 研发部考核指标设计 .....         | 67        |
| 5.2.3 技术部考核指标设计 .....         | 68        |
| 5.2.4 质量管理部考核指标设计 .....       | 70        |
| 5.2.5 供应部考核指标设计 .....         | 72        |
| 5.2.6 销售部考核指标设计 .....         | 74        |
| 5.3 企业各下属单位考核指标设计 .....       | 77        |
| 5.3.1 各生产车间考核指标设计 .....       | 77        |
| 5.3.2 设备修理厂考核指标设计 .....       | 79        |
| 5.3.3 动力车间考核指标设计 .....        | 81        |
| 5.3.4 物资仓库考核指标设计 .....        | 83        |
| 5.4 生产制造企业绩效考核方案 .....        | 85        |
| 5.4.1 生产总监绩效考核方案 .....        | 85        |
| 5.4.2 采购人员绩效考核方案 .....        | 87        |
| 5.4.3 生产人员绩效考核方案 .....        | 89        |
| 5.4.4 研发人员绩效考核方案 .....        | 93        |
| 5.4.5 销售人员绩效考核方案 .....        | 97        |
| 5.4.6 质量检验主管绩效考核方案 .....      | 100       |
| 5.4.7 设备维护人员绩效考核方案 .....      | 102       |
| 5.4.8 财务部人员绩效考核方案 .....       | 106       |
| 5.4.9 行政后勤人员绩效考核方案 .....      | 109       |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第6章 建筑施工企业目标分解设计 .....  | 113 |
| 6.1 企业高层目标分解设计 .....    | 114 |
| 6.1.1 总裁目标分解设计 .....    | 114 |
| 6.1.2 市场总监目标分解设计 .....  | 115 |
| 6.1.3 工程总监目标分解设计 .....  | 115 |
| 6.1.4 技术总监目标分解设计 .....  | 116 |
| 6.1.5 财务总监目标分解设计 .....  | 117 |
| 6.1.6 行政总监目标分解设计 .....  | 117 |
| 6.2 企业各职能部门目标分解设计 ..... | 118 |
| 6.2.1 市场开发部目标分解设计 ..... | 118 |
| 6.2.2 工程部目标分解设计 .....   | 119 |
| 6.2.3 造价部目标分解设计 .....   | 120 |
| 6.2.4 材料部目标分解设计 .....   | 120 |
| 6.2.5 设备部目标分解设计 .....   | 121 |
| 6.2.6 技术部目标分解设计 .....   | 121 |
| 6.2.7 质量管理部目标分解设计 ..... | 122 |
| 6.3 企业项目部目标分解设计 .....   | 123 |
| 6.3.1 项目经理目标分解设计 .....  | 123 |
| 6.3.2 工程组目标分解设计 .....   | 123 |
| 6.3.3 造价组目标分解设计 .....   | 124 |
| 6.3.4 技术质量组目标分解设计 ..... | 125 |
| 6.3.5 物资仓库目标分解设计 .....  | 125 |
| 第7章 建筑施工企业绩效指标设计 .....  | 127 |
| 7.1 企业高层绩效指标设计 .....    | 128 |
| 7.1.1 总裁绩效指标设计 .....    | 128 |
| 7.1.2 市场总监绩效指标设计 .....  | 129 |
| 7.1.3 工程总监绩效指标设计 .....  | 129 |
| 7.1.4 技术总监绩效指标设计 .....  | 130 |
| 7.1.5 财务总监绩效指标设计 .....  | 131 |
| 7.1.6 行政总监绩效指标设计 .....  | 132 |
| 7.2 企业各职能部门绩效指标设计 ..... | 133 |
| 7.2.1 市场开发部绩效指标设计 ..... | 133 |
| 7.2.2 工程部绩效指标设计 .....   | 135 |

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 7.2.3 造价部绩效指标设计 .....         | 137        |
| 7.2.4 材料部绩效指标设计 .....         | 139        |
| 7.2.5 设备部绩效指标设计 .....         | 141        |
| 7.2.6 技术部绩效指标设计 .....         | 143        |
| 7.2.7 质量管理部绩效指标设计 .....       | 145        |
| 7.3 企业项目部绩效考核方案 .....         | 147        |
| 7.3.1 工程项目经理绩效考核方案 .....      | 147        |
| 7.3.2 施工项目组绩效考核方案 .....       | 149        |
| 7.3.3 工程预算员绩效考核方案 .....       | 153        |
| 7.3.4 房地产销售员绩效考核方案 .....      | 154        |
| <b>第8章 物流型企业目标分解设计 .....</b>  | <b>157</b> |
| 8.1 企业高层目标分解设计 .....          | 158        |
| 8.1.1 总经理目标分解设计 .....         | 158        |
| 8.1.2 物流总监目标分解设计 .....        | 159        |
| 8.2 各职能部门目标分解设计 .....         | 160        |
| 8.2.1 运输部目标分解设计 .....         | 160        |
| 8.2.2 配送部目标分解设计 .....         | 160        |
| 8.2.3 仓储部目标分解设计 .....         | 161        |
| <b>第9章 物流型企业绩效指标设计 .....</b>  | <b>163</b> |
| 9.1 企业高层绩效指标设计 .....          | 164        |
| 9.1.1 总经理绩效指标设计 .....         | 164        |
| 9.1.2 物流总监绩效指标设计 .....        | 165        |
| 9.2 企业职能部门绩效指标设计 .....        | 166        |
| 9.2.1 运输部绩效指标设计 .....         | 166        |
| 9.2.2 配送部绩效指标设计 .....         | 167        |
| 9.2.3 仓储部绩效指标设计 .....         | 168        |
| 9.3 物流型企业绩效考核方案 .....         | 169        |
| 9.3.1 配送人员绩效考核方案 .....        | 169        |
| 9.3.2 仓库管理员绩效考核方案 .....       | 172        |
| <b>第10章 信息型企业目标分解设计 .....</b> | <b>177</b> |
| 10.1 软件开发企业目标分解设计 .....       | 178        |
| 10.1.1 产品开发部目标分解设计 .....      | 178        |

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 10.1.2 基础研究部目标分解设计 .....        | 179        |
| 10.1.3 市场部目标分解设计 .....          | 179        |
| 10.1.4 销售部目标分解设计 .....          | 180        |
| 10.2 网络技术公司目标分解设计 .....         | 181        |
| 10.2.1 网络安全部目标分解设计 .....        | 181        |
| 10.2.2 网络运营部目标分解设计 .....        | 181        |
| 10.2.3 客户服务部目标分解设计 .....        | 182        |
| <b>第 11 章 信息型企业绩效指标设计 .....</b> | <b>183</b> |
| 11.1 软件开发企业绩效指标设计 .....         | 184        |
| 11.1.1 产品开发部绩效指标设计 .....        | 184        |
| 11.1.2 基础研究部绩效指标设计 .....        | 186        |
| 11.1.3 市场部绩效指标设计 .....          | 187        |
| 11.1.4 销售部绩效指标设计 .....          | 189        |
| 11.2 网络技术公司绩效指标设计 .....         | 190        |
| 11.2.1 网络安全部绩效指标设计 .....        | 190        |
| 11.2.2 网络运营部绩效指标设计 .....        | 192        |
| 11.2.3 客户服务部绩效指标设计 .....        | 194        |
| 11.3 信息型企业绩效考核方案 .....          | 195        |
| 11.3.1 软件开发工程师绩效考核方案 .....      | 195        |
| 11.3.2 信息网络人员绩效考核方案 .....       | 197        |
| <b>第 12 章 事业单位目标分解设计 .....</b>  | <b>201</b> |
| 12.1 院校目标分解设计 .....             | 202        |
| 12.1.1 教务处目标分解设计 .....          | 202        |
| 12.1.2 科研处目标分解设计 .....          | 203        |
| 12.1.3 人事处目标分解设计 .....          | 204        |
| 12.1.4 研究生处目标分解设计 .....         | 205        |
| 12.1.5 学生工作处目标分解设计 .....        | 207        |
| 12.2 医院目标分解设计 .....             | 208        |
| 12.2.1 门诊部目标分解设计 .....          | 208        |
| 12.2.2 住院部目标分解设计 .....          | 209        |
| 12.2.3 护理部目标分解设计 .....          | 210        |
| 12.2.4 教学部目标分解设计 .....          | 211        |

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 12.3 科研院所目标分解设计 .....         | 212        |
| 12.3.1 研究室目标分解设计 .....        | 212        |
| 12.3.2 管理部门目标分解设计 .....       | 213        |
| <b>第13章 事业单位绩效指标设计 .....</b>  | <b>215</b> |
| 13.1 院校绩效指标设计 .....           | 216        |
| 13.1.1 教务处处长绩效指标设计 .....      | 216        |
| 13.1.2 科研处处长绩效指标设计 .....      | 217        |
| 13.1.3 人事处处长绩效指标设计 .....      | 218        |
| 13.1.4 研究生处处长绩效指标设计 .....     | 219        |
| 13.1.5 学生工作处处长绩效指标设计 .....    | 220        |
| 13.2 医院绩效指标设计 .....           | 221        |
| 13.2.1 门诊部主任绩效指标设计 .....      | 221        |
| 13.2.2 住院部主任绩效指标设计 .....      | 222        |
| 13.2.3 护理部主任绩效指标设计 .....      | 223        |
| 13.2.4 教学部主任绩效指标设计 .....      | 224        |
| 13.3 科研院所绩效指标设计 .....         | 225        |
| 13.3.1 研究室绩效指标设计 .....        | 225        |
| 13.3.2 管理部门绩效指标设计 .....       | 226        |
| <b>第14章 物业型企业目标分解设计 .....</b> | <b>231</b> |
| 14.1 企业高层目标分解设计 .....         | 232        |
| 14.1.1 物业总经理目标分解设计 .....      | 232        |
| 14.1.2 客服总监目标分解设计 .....       | 233        |
| 14.2 企业职能部门目标分解设计 .....       | 234        |
| 14.2.1 客服部目标分解设计 .....        | 234        |
| 14.2.2 安保部目标分解设计 .....        | 235        |
| 14.2.3 工程部目标分解设计 .....        | 236        |
| 14.2.4 环境部目标分解设计 .....        | 237        |
| 14.2.5 财务部目标分解设计 .....        | 238        |
| 14.2.6 设备部目标分解设计 .....        | 239        |
| 14.2.7 保洁部目标分解设计 .....        | 240        |
| 14.2.8 市场部目标分解设计 .....        | 241        |
| 14.2.9 人事部目标分解设计 .....        | 242        |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第15章 物业型企业绩效指标设计 .....   | 243 |
| 15.1 企业高层绩效指标设计 .....    | 244 |
| 15.1.1 物业总经理绩效指标设计 ..... | 244 |
| 15.1.2 客服总监绩效指标设计 .....  | 245 |
| 15.2 企业职能部门绩效指标设计 .....  | 246 |
| 15.2.1 客服部绩效指标设计 .....   | 246 |
| 15.2.2 安保部绩效指标设计 .....   | 250 |
| 15.2.3 工程部绩效指标设计 .....   | 254 |
| 15.2.4 环境部绩效指标设计 .....   | 256 |
| 15.2.5 财务部绩效指标设计 .....   | 258 |
| 15.2.6 设备部绩效指标设计 .....   | 260 |
| 15.2.7 保洁部绩效指标设计 .....   | 265 |
| 15.2.8 市场部绩效指标设计 .....   | 267 |
| 15.2.9 人事部绩效指标设计 .....   | 269 |
| 15.3 物业型企业考核方案 .....     | 271 |
| 15.3.1 安保人员绩效考核方案 .....  | 271 |
| 15.3.2 保洁人员绩效考核方案 .....  | 274 |
| 15.3.3 客服人员绩效考核方案 .....  | 276 |
| 第16章 零售型企业目标分解设计 .....   | 279 |
| 16.1 商场超市类企业目标分解设计 ..... | 280 |
| 16.1.1 采购部目标分解设计 .....   | 280 |
| 16.1.2 营运部目标分解设计 .....   | 281 |
| 16.1.3 收银部目标分解设计 .....   | 282 |
| 16.1.4 防损部目标分解设计 .....   | 283 |
| 16.1.5 客服部目标分解设计 .....   | 283 |
| 16.1.6 财务部目标分解设计 .....   | 284 |
| 16.1.7 工程部目标分解设计 .....   | 285 |
| 16.2 批发销售类企业目标分解设计 ..... | 286 |
| 16.2.1 批销部目标分解设计 .....   | 286 |
| 16.2.2 仓储部目标分解设计 .....   | 287 |
| 16.2.3 产品部目标分解设计 .....   | 288 |
| 16.2.4 质检部目标分解设计 .....   | 289 |
| 16.2.5 财务部目标分解设计 .....   | 290 |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| 16.2.6 零售店目标分解设计 .....            | 291        |
| <b>第 17 章 零售型企业绩效指标设计 .....</b>   | <b>293</b> |
| 17.1 商场超市类企业绩效指标设计 .....          | 294        |
| 17.1.1 采购部绩效指标设计 .....            | 294        |
| 17.1.2 营运部绩效指标设计 .....            | 296        |
| 17.1.3 收银部绩效指标设计 .....            | 297        |
| 17.1.4 防损部绩效指标设计 .....            | 298        |
| 17.1.5 客服部绩效指标设计 .....            | 299        |
| 17.1.6 财务部绩效指标设计 .....            | 301        |
| 17.1.7 工程部绩效指标设计 .....            | 304        |
| 17.2 批发销售类企业绩效指标设计 .....          | 306        |
| 17.2.1 批销部绩效指标设计 .....            | 306        |
| 17.2.2 仓储部绩效指标设计 .....            | 308        |
| 17.2.3 产品部绩效指标设计 .....            | 310        |
| 17.2.4 质检部绩效指标设计 .....            | 312        |
| 17.2.5 财务部绩效指标设计 .....            | 314        |
| 17.2.6 零售店绩效指标设计 .....            | 318        |
| 17.3 零售型企业考核方案 .....              | 319        |
| 17.3.1 零售店销售业绩考核方案 .....          | 319        |
| 17.3.2 单品批发销售业绩考核方案 .....         | 323        |
| <b>第 18 章 酒店宾馆类企业目标分解设计 .....</b> | <b>325</b> |
| 18.1 酒店高层管理者目标分解设计 .....          | 326        |
| 18.1.1 总经理目标分解设计 .....            | 326        |
| 18.1.2 客房经理目标分解设计 .....           | 326        |
| 18.1.3 餐饮经理目标分解设计 .....           | 327        |
| 18.2 酒店宾馆职能部门目标分解设计 .....         | 327        |
| 18.2.1 前厅部目标分解设计 .....            | 327        |
| 18.2.2 客房部目标分解设计 .....            | 328        |
| 18.2.3 餐饮部目标分解设计 .....            | 328        |
| 18.2.4 康乐部目标分解设计 .....            | 329        |
| 18.2.5 采购部目标分解设计 .....            | 329        |
| 18.2.6 工程部目标分解设计 .....            | 330        |
| 18.2.7 销售部目标分解设计 .....            | 330        |

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 18.2.8 财务部目标分解设计 .....          | 331        |
| 18.2.9 安保部目标分解设计 .....          | 331        |
| <b>第19章 酒店宾馆类企业绩效指标设计 .....</b> | <b>333</b> |
| 19.1 酒店宾馆高层管理者绩效指标设计 .....      | 334        |
| 19.1.1 总经理绩效指标设计 .....          | 334        |
| 19.1.2 客房经理绩效指标设计 .....         | 334        |
| 19.1.3 餐饮经理绩效指标设计 .....         | 335        |
| 19.2 酒店宾馆职能部门绩效指标设计 .....       | 336        |
| 19.2.1 前厅部绩效指标设计 .....          | 336        |
| 19.2.2 客房部绩效指标设计 .....          | 341        |
| 19.2.3 餐饮部绩效指标设计 .....          | 345        |
| 19.2.4 康乐部绩效指标设计 .....          | 349        |
| 19.2.5 采购部绩效指标设计 .....          | 352        |
| 19.2.6 工程部绩效指标设计 .....          | 353        |
| 19.2.7 销售部绩效指标设计 .....          | 357        |
| 19.2.8 财务部绩效指标设计 .....          | 361        |
| 19.2.9 安保部绩效指标设计 .....          | 367        |
| <b>第20章 广告公关类企业目标分解设计 .....</b> | <b>371</b> |
| 20.1 广告类企业职能部门目标分解设计 .....      | 372        |
| 20.1.1 客户部目标分解设计 .....          | 372        |
| 20.1.2 制作部目标分解设计 .....          | 373        |
| 20.1.3 媒介部目标分解设计 .....          | 374        |
| 20.1.4 流程部目标分解设计 .....          | 375        |
| 20.1.5 财务部目标分解设计 .....          | 376        |
| 20.2 公关类企业职能部门目标分解设计 .....      | 378        |
| 20.2.1 拓展部目标分解设计 .....          | 378        |
| 20.2.2 客服部目标分解设计 .....          | 379        |
| 20.2.3 市调部目标分解设计 .....          | 380        |
| 20.2.4 策划部目标分解设计 .....          | 381        |
| 20.2.5 创意部目标分解设计 .....          | 381        |
| 20.2.6 媒介部目标分解设计 .....          | 382        |
| 20.2.7 公关部目标分解设计 .....          | 383        |
| 20.2.8 活动部目标分解设计 .....          | 384        |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 第 21 章 广告公关类企业绩效指标设计 ..... | 385 |
| 21.1 广告类企业职能部门绩效指标设计 ..... | 386 |
| 21.1.1 客户部绩效指标设计 .....     | 386 |
| 21.1.2 制作部绩效指标设计 .....     | 390 |
| 21.1.3 媒介部绩效指标设计 .....     | 393 |
| 21.1.4 流程部绩效指标设计 .....     | 396 |
| 21.1.5 财务部绩效指标设计 .....     | 398 |
| 21.2 公关类企业职能部门绩效指标设计 ..... | 401 |
| 21.2.1 拓展部绩效指标设计 .....     | 401 |
| 21.2.2 客服部绩效指标设计 .....     | 403 |
| 21.2.3 市调部绩效指标设计 .....     | 404 |
| 21.2.4 策划部绩效指标设计 .....     | 407 |
| 21.2.5 创意部绩效指标设计 .....     | 408 |
| 21.2.6 媒介部绩效指标设计 .....     | 410 |
| 21.2.7 公关部绩效指标设计 .....     | 412 |
| 21.2.8 活动部绩效指标设计 .....     | 414 |
| 21.3 广告公关类企业考核方案 .....     | 416 |
| 21.3.1 广告业务人员绩效考核方案 .....  | 416 |
| 21.3.2 公关业务人员绩效考核方案 .....  | 419 |
| 第 22 章 会展装饰类企业目标分解设计 ..... | 421 |
| 22.1 会展类企业目标分解设计 .....     | 422 |
| 22.1.1 策划部目标分解设计 .....     | 422 |
| 22.1.2 外联部目标分解设计 .....     | 422 |
| 22.1.3 招商部目标分解设计 .....     | 423 |
| 22.1.4 设计部目标分解设计 .....     | 423 |
| 22.1.5 会展服务部目标分解设计 .....   | 424 |
| 22.1.6 特装制作部目标分解设计 .....   | 424 |
| 22.1.7 工程管理部目标分解设计 .....   | 425 |
| 22.1.8 物流管理部目标分解设计 .....   | 426 |
| 22.2 装饰类企业目标分解设计 .....     | 426 |
| 22.2.1 家装设计部目标分解设计 .....   | 426 |
| 22.2.2 公装设计部目标分解设计 .....   | 427 |
| 22.2.3 工程技术部目标分解设计 .....   | 427 |