

运营人员绩效考核方案

运营人员绩效考核方案(汇编 9 篇)

为了确保事情或工作得以顺利进行，就需要我们事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。你知道什么样的方案才能切实地帮助到我们吗？下面是小编为大家收集的运营人员绩效考核方案，仅供参考，欢迎大家阅读。

运营人员绩效考核方案 1

一、考核目的

加强现场管理，提高管理人员工作的积极性，明确工作方向，提高工作效率，提高部门的凝聚力。

二、考核效果

- (一) 考核以量化的方式评比出优劣，为相关工作提供有效依据。
- (二) 考核使各楼层清楚知道目前工作中的不足，有计划有目的的改进，提高工作效率。
- (三) 避免滥竽充数现象，端正工作态度。

三、考核形式

运营经理或授权人带领运营部事务主管及楼面主管进行不定期的全面细致检查。

考核分别为联检考评（权重 25 分）、部门考评（权重 65 分）、市场调研报告和培训考评（权重 10 分）以上三项组成。

四、考核对象

考核以楼层为单位，以管辖区域为个人界定进行。

五、考核规定

- (一) 联检考核每周不定期进行一次，每月四次。
- (二) 每次由运营部经理带领事务主管及相关楼面主管进行联检。
- (三) 每次联检按楼层所划分区域，保证每位管理人员所负责的区域均能受到同样人次的检查，以保证联检的公平、合理。
- (四) 每次联检需要联检人员公平进行，并在考核结束后由运营经理及相应楼面主管签字确认。

(五) 联检回避周六、周日，在周一到周五期间进行。

(六) 联检结束后，由事务主管将周联检结果进行统计记录，并将结果发至各楼层。

(七) 每月初 2 号将上个月的联检最终结果在部门内工作绩效公告栏上公布，并抄送人事行政部以备绩效考核之用。

(八) 楼层最后联检考评成绩以每月检查得分的平均值为最终得分结果，公式：（四次得分总和/四次=联检考评成

绩），以使考核更加公平、合理，提高工作积极性。

(九) 联检中遇商铺接待顾客较繁忙时，联检人员可灵活更换被检商铺（在本区域内选择），以不影响商户的正常销售工作。

注：部门会在实施过程中不断修改并完善。

预览：

六、考核范围、项目

附表一：各楼层联检基础管理部分（权重:25分）

注意事项：上述公共区域和公共设施存在问题的，需要求物业部相关人员及时到场处理，重大事务需保存工作联系函件，以备后期查阅；如若物业部无法及时处理，需以工作联系函的形式，要求其说明原因，并落实处理完成时间，签字确认；

附表二：业务能力、执行力、个人行为、投诉解决考核部分（共权重:65分）

附表三：市场调研报告和培训考评考核部分（共权重:10分）

七、考核规则

(一) 联检考核月度得分低于 18 分（含），则本月绩效考核成绩无效，同时也不计入本年度全年考核成绩。(二) 部门考核月度得分低于 51 分（含）或楼层费用收缴率（含租金、物业费、水电费）未达到 75%（含）以上，则本月考核成绩无效，同时也不计入本年度全年考核成绩；若达到 96%—100% ，则此考核项权重得分上调 50% ，且成绩与年底奖金挂钩。

(三) 市场调研报告和培训考评考核月度得分低于 6 分（含），则本月绩效考核成绩无效，同时也不计入本年度全

年度考核成绩。

(四) 运营部楼面管理员工工资结构为：基本工资+绩效工资（主管绩效 600 元|助理 500 元）*（月度总得分/100）

+ 年底奖金= 全年工资；

运营部事务主管工资结构为：基本工资+ 年底奖金（一个半月的基本工资）= 全年工资；

前台及广播室工资结构为：基本工资+ 年底奖金（一个月的基本工资）= 全年工资；

(五) 全年以自然月计算，全年考核成绩以全年检查得分的平均值为最终得分结果，公式：（自然月得分总和/自然月= 全年考核成绩）；

(六) 全年以自然月计算，连续有两个月或累计有三个月绩效考核成绩无效者，则做调岗或辞退处理；

(七) 全年以自然月计算，累计费用收缴率达 96%--100% 有十个月（含）及以上或全年考核成绩 90 分（含）以上者，年底奖金为三个月基本工资，来年作加薪或晋升；

(八) 全年以自然月计算，累计费用收缴率达 96%--100% 有八（含）至九个月或全年考核成绩 85 分（含）以上者，年底奖金为两个月基本工资，来年作加薪；

(九) 全年以自然月计算，累计费用收缴率达 96%--100% 有六（含）至七个月或全年考核成绩 80 分（含）以上者，年底奖金为一个月基本工资；

(十) 全年以自然月计算，全年考核成绩 80 分以下者，年底无奖金，来年考察三个月；

(十一) 公司积极鼓励运营部员工提出好的建议并形成可实施方案（如：商家活动的组织、街区景观的布置、现场

工作的优化、对外宣传与推广的意见等），公司给予通报表扬或予以 200--1000 元不等的奖励；

注：部门会在实施过程中不断修改并完善。

运营人员绩效考核方案 2

一、考核原则

公开、公平、公正、简捷、实事求是；

二、考核对象

中层以上管理人员和专业技术人员。

三、考核依据

本月工作计划、岗位职责、工作标准和领导安排的重点工作。

四、考核权重

考核实行百分制。考核实行直接主管和上一级主管的两级考核，即每月的考核评分是直接主管考核评分占 70% ，上一级主管（即公司分管领导）占 30% 的考核评分。人力资源部做好考核的组织实施及汇总。

五、考核流程

被考核人于每月 30 日前将本月工作小结、工作业绩、存在问题交至直接主管，直接主管于 2 日前完成对被考核人评价和评分后交至上一级主管领导，上一级主管领导在 5 日前完成评分后交人力资源部，由人力资源部于 6 日前完成汇总后书面上报总经理。

六、考核比例

集团公司总经理、副总经理当月绩效工资占工资总额的 40% ，根据每月考核结果在工资中兑现；各分公司总经理当月绩效工资占工资总额的 30% ，根据每月考核结果在工资中兑现；考核在 95 分（包括本数）以上绩效工资为全额工资；95 分以下每减少 1 分按月绩效工资的相应百分比计算，得出分值对应的金额。

七、年度考核

集团公司总经理、副总经理、各分公司总经理（包括项目总经理）、各部门部长每月工资总额的 10% 参与年度考核，完成年度目标责任制中的各项指标全额发放，具体考核实施细则根据年度目标责任制中的指标制定。

八、考核反馈

1、考核结果由考核人及时反馈到被考核人。对存在的问题考核人要与被考核人进行谈话，指出问题，说明原因，以便改进工作。

2、每月的考核结果由人力资源部予以公布并存入人事管理的考核档案中，要作为年度考核、任用和晋升、培训或辞退的主要依据。

运营人员绩效考核方案 3

一、总则

(一)目的和宗旨

为加强公司对全体员工的绩效管理和绩效考核工作，客观公正地考核评价员工的工作业绩，规范和约束员工行为，持续改进提高员工绩效，激励员工奋发向上，确保员工工作目标与公司目标保持一致，特制定本制度。

绩效管理宗旨包括：

- 1、考察员工的工作绩效；
- 2、作为员工奖惩、调迁、薪酬、晋升、退职管理的依据；
- 3、了解、评估员工工作态度和才能；
- 4、作为员工培训与发展的参考；
- 5、有效促进员工不断提高和改进工作绩效。

(二)适用范围

本制度适用于公司全体计时员工，不含劳务派遣工。

(三)考核原则

1、业绩导向原则：坚持树立积极正确的绩效考核导向，突出效益和贡献，兼顾公平和公司、员工的可承受能力，合理拉开绩效考核档次，避免了考核等级的平均化。

2、岗职考核原则：以目标管理为重点，针对各级管理人员和各类员工各自的岗位、职责，抓住关键绩效指标和工作目标进行考核。

3、公开公平原则：以充分调动每一名员工的积极性为目的，切实做到考核办法的制定、考核过程对员工公开，确保考核结果公平、公正。

4、持续改进原则：考核目的在于监督责任者的职能履行与实施，促进责任者对公司/部门/岗位目标的有效贯彻与实现，因此在考核中要注重对责任者的自我纠正和改进情况的评价。

二、考核组织与责任

(一)组织保证和权责

1、公司成立绩效考核领导小组，负责全局绩效考核工作。公司总经理任考核领导小组组长，公司副总经理/总监为考核领导小组成员。

总经理负责：批准公司级绩效考核总体方案；批准各部门第一负责人(包括主管副总经理、各部室经理，下同)的绩效考核实施方案；负责考评范围内的绩效考核评价及结果审定。

常务副总经理负责：负责审批直接下级部门的绩效考核方案；负责对直接下级部门第一负责人进行考核、评分；负责指导和督促下级部门各项绩效管理相关工作；负责公司各部门绩效考核结果和绩效工资发放的审核批准；

副总经理负责：负责审批直接下级部门的绩效考核方案；负责对直接下级部门第一负责人进行考核、评分；负责指导和督促下级部门各项绩效管理相关工作。

2、公司绩效考核领导小组下设工作组，综合办主任任组长，各部门负责人为成员，负责考核工作的具体业务指导和督促检查工作。

综合办负责：制订有关绩效管理政策和总体方案；负责指导、督促、检查和考核各部门对绩效考核工作开展情况；员工考核资料的管理；员工各项正负激励的统计。

各部门负责人职责：负责本部门绩效考核与评价方案的设计与实施；负责对本部门员工进行考核、评分；负责批准直接下级的评价结果及对评价的公正性进行检查监督；负责对直接下级的绩效面谈，并监督直接下级对其下属的绩效管理。

(二)绩效管理责任

1、绩效管理和绩效考核是全公司上下各级管理者不可推卸的责任，综合办负责指导、监督和提供技术方面的支持。

2、各级管理者必须强化对绩效管理和绩效考核的认识，牢固树立绩效管理与绩效考核的意识，不断改善和提高下属的职业能力和工作业绩。

三、绩效管理和绩效考核的程序

绩效管理和绩效考核是一个不断循环往复的过程，其基本程序为：

制定绩效指标和目标值——绩效形成过程指导——绩效考核——绩效面谈——制定绩效改进计划。

(一)制定绩效指标和目标值

1、绩效指标和目标值确定的一般规则是：每年初根据公司年度战略规划制定或修订各部门负责人的绩效指标及目标值，再由各部门负责分解细化本部门各岗位的绩效指标及目标值。

部门内各岗位的月度考核指标不是一成不变的，各部门经理应根据部门月度工作计划、工作重心和岗位职责做调整，使之符合部门工作绩效提升的实际需要。

2、考核指标设立的原则

(1)可控性：指标能够测量或具有明确的评价标准，必须为被考核人所能影响；

(2)当期可测量性：指标能够测量的最短周期应与考核期一致；

(3)重要性：指标项不宜过多，注重于对业绩有直接影响的关键指标，根据各期工作重点有所侧重，一般为8个；

(4)一致性：各层次目标应保持一致，下一级目标要以分解、完成上一级目标为基准。

3、部门内各岗位的考核内容包括：量化目标(工作成果)考核、追加目标和任务(指令性工作)考核、工作行为考核、工作态度考核、管理能力和行为考核、不良事故考核等。临时考核项目可在考评表的“其他加减分”栏目做相应的加分和扣分。

各部门分解制定部门内各岗位的绩效指标时，应根据员工具体岗位职责，在上述考核内容中选取组合相适应的员工个人考核内容。

4、如考核期内总体战略规划和经营管理目标有重大调整，则绩效指标和指标值可以随之调整修订。

(二)绩效形成过程指导

各级管理者必须在下属绩效形成过程中予以有效的指导，并把下属在业绩形成过程中存在的比较突出的问题、良好的表现等如实记录，以便为实施和改进绩效管理积累客观依据。

(三)绩效考核

各级管理人员在考核评分时，必须依据客观事实进行评价，避免主观误差和个人偏见，同时做好评价记录，以便进行考核面谈。

四、考核评定

(一)考核周期

绩效考核工作按考核周期分为月度考核和年度考核。

年度考核根据公司绩效管理工作的推进情况和公司经营管理需要另行拟定实施方案细则。

(二)主管及主管以下人员月度考核流程

五、月度考核结果运用

(一)月度绩效考核得分与月度绩效工资挂钩

1、员工月度绩效工资=绩效工资基数 \times 绩效系数 \times 绩效考核得分率

2、各部门按月向综合办提交本部门人员的绩效考评表和得分统计表，由综合办负责各部门月度绩效考核结果的汇总，按照《公司薪酬管理办法》审核、计算员工绩效工资，按规定程序审批后发放。

(二)月度绩效考核得分与员工不称职认定及其处理挂钩

1、在6个月内，员工累计三次绩效考核得分低于80分的，视为不称职，由各部门列入培训对象进行岗位业务培训，并报综合办备案。

培训对象经培训考核合格的重新上岗。培训期1-3个月，培训期间绩效工资按80%发放，即：培训期绩效工资=绩效工资基数 \times 绩效系数 \times 绩效考核得分率 \times 80%。

培训期满仍不能达到原岗位要求的，列入转岗对象，调离原岗位处理，由各部门负责人书面提议并报请公司按程序批准后交综合办执行。

员工不同意转岗或转岗后仍不能达到考核要求的，予以解除劳动合同。

2、在全年度内，员工累计五次绩效考核得分低于80分或三次低于70分的，视为不称职，列入转岗对象，调离原岗位处理，由各部门负责人书面提议并报请公司按程序批准后交综合办执行。

员工不同意转岗或转岗后仍不能达到考核要求的，予以解除劳动合同。

合同。

3、因获得批准的请假而被扣减绩效得分的，不在上述 1、2 条处理范围。

六、考核结果管理

(一)考核结果反馈及沟通

被考核者有权了解自己的考核结果。各部门管理人员进行绩效考核时，应与被考核者面谈。因出差无法进行面谈的，应予以电话沟通，并做好相应记录。面谈的主要目的在于：

1、分析、确认、显示被考核者的强项及弱点，让被考核者了解自身工作的优、缺点，帮助考核者发挥强项、改进弱点。

2、讨论被考核者产生不足的原因，区分下属和管理者应承担的责任，以便形成双方共同认可的绩效改善点。

3、反映被考核者现阶段的工作表现，对被考核者提出期望，共同制定绩效改进计划(如：自我努力，进行培训，调动工作岗位，重新分配工作职能等)，并制订下阶段的目标，对下一阶段工作的期望达成一致意见。

(二)考核指标和结果的修正

绩效管理制度作为企业核心制度具有一定刚性，不能经常进行调整，但是当公司发生重大变化时，可进行相应调整。

(1)当本制度的依据和条件发生重大改变时，综合办应及时组织对制度的适宜性、符合性进行评价并对需改进的条款进行修订，按规定的程序审核和审批后执行。

(2)当公司组织机构发生重大变化时，综合办应组织对各中层管理岗位的月度绩效考评表作适当的调整。

(三)考核结果归档

员工绩效管理和绩效考核的档案，是公司重要的人力资源管理基础性材料，必须严格管理，一经考核结束，综合办须将原始表格归档，员工个人和考核者只能保留复印件。

考核过程中的任何评价和资料都属于保密资料，将严格保密，考核结果只对被考核者本人、被考核者所在部门负责人、人事和公司领

(四)考核申诉

被考核者如对绩效考核结果有异议，均可在一周内提出申诉。被考核者首先应与考核者或所在部门负责人沟通来解决。未能解决的，可向公司综合办提出申诉，综合办须在接到申诉之日起五个工作日内，对申诉者的申诉给予答复。

(一)本制度由综合办制定并解释，并组织实施。

(二)本制度自 xx 年 4 月 21 日起执行。

运营人员绩效考核方案 4

为加强机关管理，充分调动全局干部职工的工作积极性，形成个个争上游，人人比贡献的工作竞争局面；克服考核过程中的形式主义和人为因素，客观公正评价每个干部职工的现实表现和工作业绩，特制定本方案。

一、考核对象

局机关在职在岗干部职工(包括借用到局机关工作时间达半年以上的干部职工)。

二、考核内容

考核内容为学习、出勤、现实表现、工作业绩、股室工作、群众测评、领导评价七个方面。

三、考核程序

1、动员准备：召开年度考核动员大会，上交个人考核资料，汇总平时检查结果。

2、个人总结和述职：总结全年工作，填写年度考核表，分组进行个人述职。

3、考核组考核：考核组根据干部职工提供的材料和领导及有关职能部门提供的记载进行考核，确定每个干部职工在学习、出勤、现实表现、工作业绩、股室工作的得分。

4、量化测评：按照年度工作考核评价表，由领导和群众进行测评。考核组按权重计算出每个干部职工的测评实得分。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/675022304241011310>