

单位员工绩效考核个人总结(优质5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

单位员工绩效考核个人总结篇一

1、为了公正、有效地评价客服人员的工作业绩、工作力度和工作态度，准时订正偏差，改进工作方法，激励争先创优，优化整体客服团队，从而全面提升客服质量和企业效益，特制定本考核方案。

2、对客服人员进行的业绩考核结果将作为本公司进行人员薪资调整、培训规划、职位晋升和岗位调动的决策依据。

3、将绩效考核融入公司管理过程，在考核中形成员工与公司双向沟通的平台，增进管理效率、推动公司良好运作。

本着公正、公正、引导、激励的原则实施考评，客服人员的考评结果将与公司业绩和个人业绩直接挂钩，业绩考评也将作为薪资的主要参考依据，直接准备着个人收入。

以业绩考核为主，多元考核形式并用来进行综合考量，以求考核效益化。

本方案适用于本公司全部的客服人员，请相关部门负责人遵照实施，予以认真落实，如有特殊状况不便按时实施的，需准时告知，另做考虑。

基于客服岗位特质，客服人员的绩效考核将实行月度考核，每一月作为一个考核单位，具体考核时间待协商(每月的月末

或下月月初)。

绩效考核指标是员工工作业绩、工作力气的量化形式，通过各量化指标的考量可以体现客服人员的工作业绩、力气和态度。基于客服岗位自身的工作性质和工作内容，客服人员绩效考核指标主要分为以下几个方面：

1、指标完成率。指标完成率，即特定月内通过客服人员实际完成的销售额与方案所要完成的销售额之间的比率，表示为实际销售额/方案销售额，如a万/月。

2、询单转化率。询单转化率，即顾客向客服询单服务的人数到最终下单人数的个比率，表示为最终下单人数/询单人数。

3、最终下单成功率。最终下单成功率，即顾客下定单的人数到最终付款人数之间的比例，表示为最终付款人数/下单人数。

4、客单价。客单价，即特定时间内每个客户购买本店商品的额度，是本旺旺落实且最终付款的销售总额与下单付款的客户总人数之间的比例，表示为特定时期内销售总额/付款客户人数。它充分体现了客服人员的客户亲和度和工作力气。

5、旺旺回复率。旺旺回复率，即客服人员通过旺旺作出回复的客户数与总接待的客户数之间的比率，表示为回复客户数/总接待客户数。如对全部接待的客户都予以回复，则回复率为100%。

6、旺旺响应时间。旺旺相应时间，指每一次自客户询单到客服作出回应这一过程之间的时间差的均值。一般来说，40秒的响应时间是相对正常的，做的娴熟的客服会把响应时间把握在20~30秒，它直接关系到对客户态度和客户关系的维持。

7、关心跟进服务。本项只作为一种工作状况的参考，会依据具体状况做具体调整。

8、执行力。执行力，即客服人员特定时间内所完成上级主管交代任务的状况，本项则由上级主管基于客服人员工作实情作出考量，赐予分值。

上述各项指标主要依据客服人员的实际工作状况，依据客服绩效管理系统(如：赤兔名品)所对应数据进行统计。此外，在实际考评中除了主管结合客服人员实际工作表现作出评价外，客服人员自身也有自评的权力和权利。最终的考核结果将是对上述各个指标考评结果的综合评价。

1、考核者必需生疏绩效考核制度、量化指标及考核流程，娴熟使用绩效考核工具，并在考核、赋值的.过程中准时与被考核者(客服人员)沟通，力争客观、公正地完成考评工作，保证考评工作的顺当、有效开展。

2、考核者依照制定的考核指标及标准，依据各客服人员所对应的各项指标数据及工作表现予以评估、打分，赐予各项指标以具体分值。

整个客服评估满分100分，其中指标完成率占30%(30分)，询单转化率占30%(30分)、下单成功率占10%(10分)、客单价占5%(5分)、旺旺回复率占5%(5分)、旺旺响应时间占5%(5分)、关心跟进服务占5%(5分)、执行力占10%(10分)。以上程序完结后，还需要员工做出自我评定，主管负责人也需要结合员工工作成果及平常表现对员工做出客观评定。员工自评和主管评定也将作为个人最终等级评定及奖惩的参考依据。

3、对各个被考评者的各指标考核分值进行加总，并由高到低作出排序。依据加总分值，将客服人员分为初级客服、中级客服和高级客服三个等级。其中两次考评中，分值都在90分以上的，该客服人员客服等级将被定为高级客服;两次考核分值都在80分~90分之间的，客服等级定为中级客服;两次都在70~80分的，则视为初级客服。被考核者其中一次考核总分低于70分者将赐予提示并进行深度访谈，经指导仍低于70分

者将予以淘汰。客服人员考核等级不同，所对应的薪资水平、岗位奖金等也不同，旨在鼓舞创优争先。

4、补充建议(待协商)。

每一季度或每一年度还将基于本阶段内客服员工的总体工作业绩，评比出季度或年度“客服专员”、“优秀客服专员”若干名，其中客服专员占全体客服人员的比例不得超过5%，优秀客服专员比例不得超过10%。获得此类奖项者将给以特别嘉奖，如颁发特别鼓舞奖或嘉奖旅游。

为保证客服考核制度的完善和考核结果的有效、公正，特此设定考核申诉这一特殊程序。对于部门及主管负责人做出的考评结果，如有异议，员工可直接向部门主管提出申诉，先由部门主管进行协调，经协调仍有异议的，可向公司人事部门提出申诉，由人事部进行具体调查，予以协调，切实保证考评结果的客观、公正。

单位员工绩效考核个人总结篇二

(一) 根据《车间员工工资管理办法》的有关规定，特制定本车间绩效考核办法，车间员工绩效考核制度。

(二) 提高生产效率，实现增产增效。

(一) 本办法适用于直接参与生产作业人员(含固定月薪制人员)，不包括车间管理人员。

(二) 新招收的试用期内员工、学徒不参加本考核。

(一) 各制造、装配部门主管负责指导所属员工进行自我评价，根据员工的绩效评估结果，与员工进行沟通，帮助员工认识到工作中存在的有待解决的问题，并与员工共同制订绩效改进计划；对考核结果依照车间有关规定进行处理；接受

员工申诉。

（二）班长负责所属班组员工和某项具体考核指标的绩效考核日常工作，根据考核标准客观公正地对所属员工的绩效进行评估。

（三）车间所有员工：根据考核结果认真进行自我评价，并与车间主管进行开放的交流沟通。

每月初（10号前）由各班组长负责考评员对上月计件员工进行考评，并将考评结果及应有的考评依据交于车间核算员处，核算员将各项考核得分及考评依据在每月8号前记录于《计件员工绩效考评表》上，车间负责人对《计件员工绩效考评表》进行审核修改后进行签发，管理制度《车间员工绩效考核制度》。

（一）考核内容月度绩效考核就是考核员工当月工作职责履行情况。主要涉及员工的劳动纪律、劳动态度、工作成绩、工作效率、工作质量、生产安全、设备保养等方面。

（二）考核办法

1、劳动纪律（总分10分，该项最后得分可出现负分）：

- （1）该项起评分为15分，出现以下不良记录进行扣分；
- （2）迟到、早退：扣1分/次；月内2次及以上者扣2分/次；
- （4）旷工：扣5分/次。

2、劳动态度（总分15分，该项最后得分可出现负分）：

- （1）该项起评分为15分，出现以下不良记录进行扣分；
- （2）主动协助车间处理或承担困难工作，在权重栏中加1—3

分；（须有准确的依据）

（3）为车间生产献计献策，并最终被车间采纳，在权重栏中加2分。

单位员工绩效考核个人总结篇三

为了加强，对厨师队伍的考核管理力度，提高厨师厨艺水平，更好的满足广大员工的用餐需求，特制订如下考核办法。

一、管理原则和目标

以人性化管理为原则，以大众伙食为主题，促进厨师厨艺水平的提高，满足员工的饮食需求。

二、考核小组

组长：王顺利 副组长：吕志雄 成员：陈超蒙 志伟

三、考核细则

按照技能、平时表现、员工意见三个方面对厨师每月进行百分考核。

1. 技能(70分)

分为理论知识(15分)、实际操作能力(55分)

(1) 理论知识考核采用口头问答的方式进行。理论知识包括窗

口打饭时的文明用语、《食堂职工个人卫生制度》、《食堂卫生安全制度》共五道题，每题3分，共15分。

(2) 实际操作能力考核。以大众菜肴为主进行实际操作，体现在平时的菜品制作商，考核小组进行统一考核。

2、平时表现(10分)

平时表现由伙管员和主管领导进行考核。

(1)不服从领导的安排，如对布置的工作不予理睬、不接受、公然顶撞，一次扣一分。

(2)不保持工作区域内的卫生，如所负责的范围卫生不洁，发现一次扣0.5分。

(3)上班时仪容仪表不整洁，一次扣0.5分。

(4)上班时间内串岗、在操作间吸烟，发现一次扣0.5分。

(5)不节约能源，如发现浪费行为，一次扣0.5分。

(6)上班期间干私活，不团结同事，挑拨离间，发现一次扣1分。

3、员工意见(20分)

员工意见由伙管会定期收集、汇总，员工对厨师的投诉意见按以下标准进行扣分：

(1)原材料搭配不合理，一次扣1分

(2)菜油用量不达标，一次扣1分

(3)肉用量不达标，一次扣1分

(4)菜口感过咸，味精过浓，酱油味过重等情况，一次扣2分

(5)菜品颜色不美观，出现灰黑、锅巴、粘糊等状，一次扣2分

(6) 打饭时对员工态度恶略，对员工合理要求不予理睬的，一次扣5分

(7) 对员工意见没有及时改正的，发现一次扣1分

4、加分

为了增加花色品种，更好的满足广大员工的用餐需求，伙管会鼓励厨师进行创新，新增的花色品种由厨师上报伙管员，并由考核小组讨论确有推广价值的，每个加5分。

5、奖惩办法

厨师每月考核成绩分为优秀、良好、较差三档，每月考核总分在90分以上为优秀，80—89分为良好，80分以下为较差。其中考核成绩优秀的员工每人每月奖励现金50元，良好的不予奖惩，成绩较差的罚款50元。

单位员工绩效考核个人总结篇四

为规范公司对员工的考察与评价，特制定本制度。

1、在同方造就一支业务精干的高素质的、高境界的、具有高度凝聚力和团队精神的人才队伍。并形成以考核为核心导向的人才管理机制。

2、及时、公正地对员工过去一段时间的工作绩效进行评估，肯定成绩，发现问题，为下一阶段工作的绩效改进做好准备。

3、为同方中层管理、技术类员工的职业发展计划的制定和员工的薪酬待遇（含员工持股权重调整）以及相关的教育培训提供人事信息与决策依据。

4、将人事考核转化为一种管理过程，在同方形成一个员工与

公司双向沟通的平台，以增进管理效率。

2、以员工考核制度规定的内容、程序和方法为操作准则；

3、以全面、客观、公正、公开、规范为核心考核理念。

本制度主要是为同方公司总部职能部人员和分公司副总理级以上经营管理类专业技术类人员设计（分公司副总理级以下人员由分公司参照总部形式自行考核）。另有以下情况人员不在考核范围内：

1、试用期内，尚未转正员工

2、连续出勤不满六个月或考核前休假停职六个月以上

3、兼职、特约人员

考核类别 考核时间 复核时间 考核终定时间

年中考核 6月1日到5日 6月5日到8日 6月15日

年度考核 1月15日到20日 1月21日到23日 1月25日

转正考核 按公司招聘调配制度执行

晋升考核 按公司内部晋升制度执行

注：

3、考核终定时间是人力资源部将考核结果进行汇总，新的绩效目标进行备案归档的时间。

4、年度考核是公司对全体（正式）员工年度工作表现进行考核，年中考核是对年度考核评分“有待提高”及“急需提高”二类人员的考核。

单位员工绩效考核个人总结篇五

1、为了公平、有效地评价客服人员的工作业绩、工作能力和工作态度，及时纠正偏差，改进工作方法，激励争先创优，优化整体客服团队，从而全面提升客服质量和企业效益，特制定本考核方案。

2、对客服人员进行的业绩考核结果将作为本公司进行人员薪资调整、培训规划、职位晋升和岗位调动的决策依据。

3、将绩效考核融入公司管理过程，在考核中形成员工与公司双向沟通的平台，增进管理效率、推动公司良好运作。

本着公平、公正、引导、激励的原则实施考评，客服人员的考评结果将与公司业绩和个人业绩直接挂钩，业绩考评也将作为薪资的主要参考依据，直接决定着个人收入。

以业绩考核为主，多元考核形式并用来进行综合考量，以求考核效益最大化。

本方案适用于本公司所有的客服人员，请相关部门负责人遵照实施，予以认真落实，如有特殊情况不便按时实施的，需及时告知，另做考虑。

基于客服岗位特质，客服人员的绩效考核将实行月度考核，每一月作为一个考核单位，具体考核时间待商议（每月的月末或下月月初）。

绩效考核指标是员工工作业绩、工作能力的量化形式，通过各量化指标的考量可以体现客服人员的工作业绩、能力和态度。基于客服岗位自身的工作性质和工作内容，客服人员绩效考核指标主要分为以下几个方面：

1、指标完成率。指标完成率，即特定月内通过客服人员实际

完成的销售额与计划所要完成的销售额之间的比率，表示为实际销售额/计划销售额，如a万/月。

2、询单转化率。询单转化率，即顾客向客服询单服务的人数到最终下单人数的个比率，表示为最终下单人数/询单人数。

3、最终下单成功率。最终下单成功率，即顾客下定单的人数到最终付款人数之间的比例，表示为最终付款人数/下单人数。

4、客单价。客单价，即特定时间内每个客户购买本店商品的额度，是本旺旺落实且最终付款的销售总额与下单付款的客户总人数之间的比例，表示为特定时期内销售总额/付款客户人数。它充分体现了客服人员的客户亲和度和工作能力。

5。旺旺回复率。旺旺回复率，即客服人员通过旺旺作出回复的客户数与总接待的客户数之间的比率，表示为回复客户数/总接待客户数。如对所有接待的客户都予以回复，则回复率为100%。

6、旺旺响应时间。旺旺相应时间，指每一次自客户询单到客服作出回应这一过程之间的时间差的均值。一般来说，40秒的响应时间是相对正常的，做的熟练的客服会把响应时间控制在20~30秒，它直接关系到对客户态度和客户关系的维持。

7、协助跟进服务。本项只作为一种工作情况的参考，会根据具体情况做具体调整。

8、执行力。执行力，即客服人员特定时间内所完成上级主管交代任务的情况，本项则由上级主管基于客服人员工作实情作出考量，赋予分值。

上述各项指标主要依据客服人员的实际工作情况，依据客服绩效管理系统（如：赤兔名品）所对应数据进行统计。此外，在实际考评中除了主管结合客服人员实际工作表现作出评价

外，客服人员自身也有自评的权力和权利。最终的考核结果将是对上述各个指标考评结果的综合评价。

1、考核者必须熟悉绩效考核制度、量化指标及考核流程，熟练使用绩效考核工具，并在考核、赋值的过程中及时与被考核者（客服人员）沟通，力争客观、公正地完成考评工作，保证考评工作的顺利、有效开展。

2、考核者依照制定的考核指标及标准，根据各客服人员所对应的各项指标数据及工作表现予以评估、打分，赋予各项指标以具体分值。

整个客服评估满分100分，其中指标完成率占30%（30分），询单转化率占30%（30分）、下单成功率占10%（10分）、客单价占5%（5分）、旺旺回复率占5%（5分）、旺旺响应时间占5%（5分）、协助跟进服务占5%（5分）、执行力占10%（10分）。

以上程序完结后，还需要员工做出自我评定，主管负责人也需要结合员工工作成绩及平时表现对员工做出客观评定。员工自评和主管评定也将作为个人最终等级评定及奖惩的参考依据。

3、对各个被考评者的各指标考核分值进行加总，并由高到低作出排序。根据加总分值，将客服人员分为初级客服、中级客服和高级客服三个等级。其中两次考评中，分值都在90分以上的，该客服人员客服等级将被定为高级客服；两次考核分值都在80分~90分之间的，客服等级定为中级客服；两次都在70~80分的，则视为初级客服。被考核者其中一次考核总分低于70分者将给予提醒并进行深度访谈，经指导仍低于70分者将予以淘汰。客服人员考核等级不同，所对应的薪资水平、岗位奖金等不同，旨在鼓励创先争优。

4、补充建议（待商议）：

每一季度或每一年度还将基于本阶段内客服员工的总体工作业绩，评选出季度或年度“最佳客服专员”、“优秀客服专员”若干名，其中最佳客服专员占全体客服人员的比例不得超过5%，优秀客服专员比例不得超过10%。获得此类奖项者将给予特别奖励，如颁发特别鼓励奖或奖励旅游。

为保证客服考核制度的完善和考核结果的有效、公正，特此设定考核申诉这一特殊程序。对于部门及主管负责人做出的考评结果，如有异议，员工可直接向部门主管提出申诉，先由部门主管进行协调，经协调仍有异议的，可向公司人事部门提出申诉，由人事部进行具体调查，予以协调，切实保证考评结果的客观、公正。