



# WORK GUIDE

## 员工绩效操作指南

Employee  
performance  
operation guide

# 绩效计划

## 01

每年的3-4月，员工需根据自己的工作职责及个人发展，建立半年度及年度绩效计划（新员工需在转正后建立）



### 半年度绩效计划

用于半年度绩效考核，主要填写自己上半年的工作目标与具体KPI



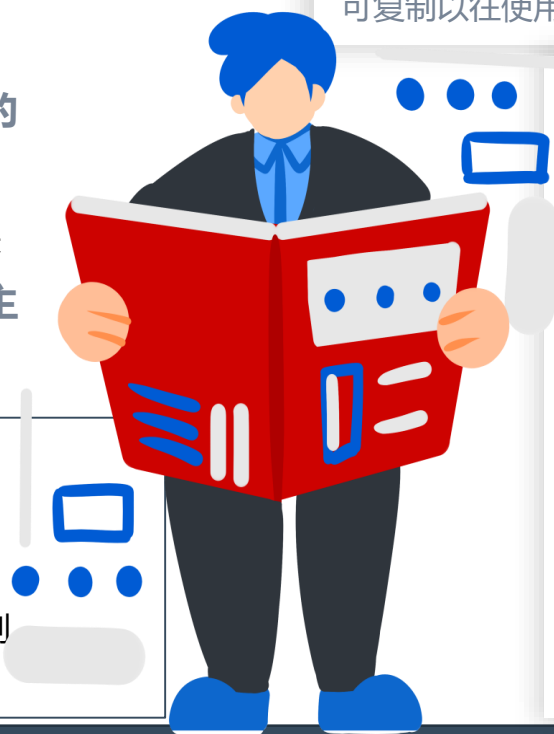
### 年度绩效计划

用于年度绩效考核，主要填写自己全年的工作目标与具体KPI

此外，年度计划中还需填写年度主题相关的“一个目标三项行动”，今年的主题为“质量第一”

### 新员工：

- 转正后即可建立自己的绩效计划
- 具体KPI指标项填写请与直接上级确认
- 上半年转正的新员工需建立半年度及年度绩效计划
- 下半年转正的新员工只需要建立年度绩效计划哦~



## 系统操作

绩效系统登录路径：

1.直接点击链接进入<https://kh.hundsun.com/jxkh/doCasLogin>

2.协同首页-绩效管理



绩效管理

新建个人绩效计划：

1.点击列表中的“新建个人绩效”



新建个人绩效

2.“表单周期”选择“半年度/年度”

表单周期：年度

3.以往若在系统中已填写过绩效计划，可选择“参考表单”，

可复制以往使用过的表单内容

参考表单：🔍

绩效考评明细表录入：

1.点击  可新建指标行，点击  并勾选对应指标即可删除指标行

2.考核指标：即为您的目标，如提高客户满意度

3.权重：各项权重相加需为100%

4.目标值或目标描述：超越值、目标值、基本值  
即为您的目标需达到的最优、正常和最低结果

5.评分规则：当您的指标有特殊或复杂的计算规则和评分方式时，可补充说明



## KPI 示例

考核指标及目标	参考权重	超越值	目标值	基本值	评分规则及备注
开发KPI		注意：具体目标值，请与主管沟通确认，此处仅为示例			
易现缺陷占比	5%-20%	20%	25%	30%	公式：易现缺陷数/缺陷数（易现缺陷：发现难度为易的缺陷）  计算规则：一次性通过的修改单数/总修改单数
一次性通过率	10%-20%	90%	85%	80%	
测试KPI					
自动化测试	15%-30%	60%	50%	35%	自动化用例覆盖率
测试交付周期	10%-20%	1.55(降30%)	1.78(降20%)	2.0(降10%)	下降比例与部门目标保持一致
实施KPI					
需求上线周期	5%-25%	15%	10%	5%	同公司；上半年出参考值，下半年和上半年比  1次投诉或异常该项60分，2次投诉或异常该项0分。获得表扬信，每次加20分
客户满意度	5%-20%	0	0	1	
维护KPI					
电话接听率	10%-30%	98%	95%	92%	呼叫中心电话接听率=接听数/呼入数*100%  1、按每1万个事件出现不满意事件数；2、与事件是否已评价无关；评分标准：按最终完成项考评
事件评价满意度	5%-25%	万分之1.5	万分之2	万分之2.5	

绩效计划提交后，主管即可看到您的表单，主管确认后，表单会显示“计划归档”状态，此时绩效计划就不能更改了哦

# 绩效总结

02

每年的7月-8月/次年1月-2月，  
员工需根据自己的目标完成情况，  
进行半年度/年度的绩效总结与考核

## 系统操作：绩效总结三步走

KPI自评打分    价值观自评打分    工作行为与态度自评

### KPI自评打分

目标实现结果及完成情况

自评分

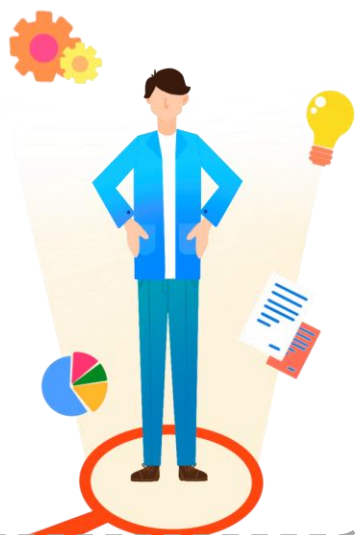
对自己每项KPI的完成情况进行自述，并进行打分（百分制）

单项评分规则一般建议为：

- 大于等于超越值：120 - 130分；
- 等于目标值：100分；
- 等于基本值：60分；
- 小于基本值：0分；

其它区间，按照线性规则取值。

KPI总分不超过120分。



## 系统操作：绩效总结三步走

KPI自评打分    价值观自评打分    工作行为与态度自评

### 价值观自评打分

核心价值观

核心价值观评分

1. 点击蓝色按钮进入价值观评分，查看完评分规则后，  
点击 **开始评分** 进入评分页面，选择好后，点击保存
2. 若您的单项评分为0分/1.5分/4.5分/5分，则在“本人实践描述”栏会提醒您**必须填写具体案例** **必填，请提供具体案例！**
3. 普通员工“价值观”最终得分为“主管评价”中5条价值观的  
平均分

### 工作行为与态度自评

对自己的半年/全年工作行为及工作态度进行总体的评价

如何进行自我评价：

- ◆ 聚焦事件、提炼亮点
- ◆ 坦诚缺点、展望将来

**重要提醒** 若您仍需要修改总结，可点击“保存”，但点击“提交”后，才能流转进入“绩效待考核”环节~

# 绩效反馈与绩效改进

03

经过2-3周的绩效考核后，就会进入绩效反馈环节，员工可以查看自己的绩效等级，并与主管进行绩效面谈



1

361分布

2

综合评定

3

价值观影响

目前公司绩效考核按照“361”规则强制分布。

普通员工最终绩效等级根据“工作业绩”和“价值观”两项评分的情况，由直接主管综合确定。

价值观得分对绩效结果的影响：2分以下必须为C，3分以下不能评A+。



## 系统操作

绩效结果查看：

点击进入个人表单即可查看绩效结果

**工作行为及态度主管评价** 有“优秀”、“良好”、“正常”和“待改进”四种评价

**综合绩效等级** 有“A+”、“A”、“B”和“C”四种等级

如果不接受考核结果：请主动与直接上级沟通确认

员工接受考核结果确认	否
主管是否完成面谈确认	是

与主管面谈后仍不接受考核结果，则选择“否”，即可发起绩效申诉。

绩效改进计划：

绩效为“C”的员工需在个人表单中填写绩效改进计划

**绩效改进计划表** 绩效改进计划表就在主管评价下方哦~

填写前可先主动与主管确认自己的主要改进目标，填写内容包括：

- 1.未达成的绩效目标描述
- 2.未达成绩效目标的原因分析
- 3.绩效改进目标
- 4.改进计划/措施

**主管是否确认** 填写好后，请告知主管确认

# 绩效申诉

04

若员工不接受考核结果，则在绩效系统的个人表单的“员工接受考核结果确认”填写“否”即视为发起绩效申诉



## “1+1+HR” 三级申诉机制

申诉采用三级申诉机制，由HRBP组织绩效申诉会议，听取多方意见与考评证据，由每级绩效申诉负责人最终确认结果。

01

### 绩效申诉原则

集中受理  
分流处理  
1+1+HR申诉  
客观公正

02

### 绩效申诉条件

绩效考核结果公布后1个月内  
已与直接上级进行绩效面谈  
面谈后仍不接受考核结果

03

### 绩效申诉形式



设置统一申诉渠道，在绩效系统个人表单中发起申诉，由绩效组集中受理后再分流处理



一级

由片区领导介入申诉处理、裁决，若片区领导与直接上级为同一人，则由其上级介入；若员工仍不接受申诉处理结果，则可申请二级申诉。

二级

由片区领导的上级介入申诉处理、裁决；若员工仍不接受申诉处理结果，则可申请三级申诉。

三级

由人力资源管理总部绩效组介入申诉处理、裁决，绩效组最终复核员工绩效评定过程及结果并反馈员工，申诉程序至此结束。

对于考评结果有异议，请先主动与直接上级沟通