

北京新都远景网络技术有限公司

人员绩效考核管理制度

文件编号：XDYJ-05-08

编制部门：人力资源部 编制时间：2025.01.10

版 本：V 1 . 0 编制时间：2025.01.10

批 准 人：孙玘 审批时间：2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 01. 10	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

人员绩效考核管理制度 1

1. 总则 5

 1.1. 目的 5

 1.2. 适用范围 5

 1.3. 原则 5

 1.4. 岗位职责 5

 1.4.1. 人力资源部 5

 1.4.2. 各部门负责人 5

2. 引用依据 5

3. 定义与术语 6

 3.1. 绩效考核 6

 3.2. 绩效工资 6

 3.3. 强制分布 6

4. 管理内容与要求 6

 4.1. 考核周期与方式 6

 4.2. 考核标准 6

 4.2.1. 管理岗考评 6

 4.2.2. 技术岗考评 7

 4.2.3. 操作岗考评 8

 4.2.4. 非管理岗绩效考核标准 9

 4.2.5. 管理岗绩效考核标准 10

 4.3. 考核等级与系数 10

 4.4. 绩效工资核算 11

 4.5. 考核流程 11

 4.6. 绩效面谈与改进 11

 4.7. 考核结果应用 11

 4.8. 绩效考核申诉 12

 4.9. 考核指标 12

5. 附则 12

6. 附件	12
7. 记录	12

1. 总则

1.1. 目的

为建立并完善公司技术人员的绩效管理体系，客观评价员工工作表现，激发员工潜能，提升组织整体效能，确保公司战略目标的实现，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司运维管理部、质量效能部、研发部等所有技术岗位的已转正员工。试用期员工依据《新员工试用期考核管理办法》执行。

1.3. 原则

本制度遵循以下基本原则：

- 客观公正原则：考核以事实和数据为依据，避免主观臆断。
- 目标导向原则：考核内容围绕核心职责与关键任务展开。
- 沟通反馈原则：考核结果须及时反馈，并作为绩效面谈与改进的基础。
- 结果应用原则：考核结果与薪酬、晋升、培训等激励机制紧密挂钩。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 人力资源部

负责本制度的制定、修订、解释与推行；提供考核工具与方法支持；监督考核过程的规范性；受理考核申诉。

1.4.2. 各部门负责人

负责本部门考核工作的组织实施，审核考核结果，指导绩效面谈与改进。

2. 引用依据

- GB/T 28827.1-2022《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
- GB/T 28827.2-2012《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》

3. GB/T 28827.3-2012《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
4. T/CESA 1299—2023《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
5. 公司《薪酬管理制度》
6. 公司《员工手册》

3. 定义与术语

3.1. 绩效考核

指公司按照既定标准和程序，对员工的工作行为与成果进行周期性评估的管理活动。

3.2. 绩效工资

与员工绩效考核结果挂钩的浮动薪酬部分。

3.3. 强制分布

为保障考核结果的合理区分度，对考核各等级人数比例进行限定的一种管理方法。

4. 管理内容与要求

4.1. 考核周期与方式

实行月度考核，考核周期与自然月保持一致（当月26日至次月25日）。

考核采用直接上级评价为主、部门负责人审核为辅的方式。具体考核关系及内容详见附件。

4.2. 考核标准

4.2.1. 管理岗考评

管理岗是指公司承担业务管理职责的各级管理人员。

1. 考评主体

根据不同的考评对象确定相应的考评人员，原则上包括上级领导、业务关联度较高的其他部门负责人、组织内下属员工；不同考评主体将赋予不同的权重。

2. 考评内容

(1) 品行考评

工作态度：向员工传达积极精神状态的主动性；与同事之间关系的协调合作性；关键时刻能组织员工加班加点完成任务的主动性。支持公司的各项政策方针，为公司声誉作正面宣传的主动性。

工作行为：遵守并督促下属遵守公司纪律的严格性，特别是劳动用工管理规定；律己清廉，身先士卒的模范表率作用；良好的把握组织工作发展趋势和方向的目标意识；处事公正客观、不徇私情，有原则性。

(2) 能力考评

管理技能，包括决策、组织协调和指导下属的能力。基本技能，语言表达、沟通和人际交往能力等。

业务技能，与完成组织工作密切相关的专业能力。

(3) 业绩考评

组织工作职责的履行情况和工作绩效的改进情况：把握组织业务管理工作职责，围绕年度工作目标，各阶段性任务及全年任务的完成情况及对存在不足的改进情况；相关财务指标的完成情况。

临时工作任务执行情况：对公司的大型活动或其他临时性任务分配的工作，组织人员的及时性和工作任务的完成情况。

组织内部管理情况：组织计划制定情况、工作分配的合理性；对公司制度政策的支持性和正确宣贯的积极性和效果；对组织工作和自我工作评价的客观性；在组织管理工作中发现问题并积极改进的及时性和有效性。

4.2.2. 技术岗考评

技术岗是指从事专业技术工作的员工。

1. 考评主体

由部门负责人组建考评小组，原则上包括部门负责人、直接上级、本部门员工代表以及与本部门业务关联度较高的其他部门员工代表；不同考评主体将赋予不同的权重。

2. 考评内容

(1) 品行考评

工作态度：积极主动按项目标准完成任务；了解专业动态，主动学习新知识、新技能；具有强烈的责任心，认真按照业务规程实施作业；良好的服务意识，尽力达成用户满意。

工作行为：严格遵守公司纪律，支持公司的各项政策方针，认同公司文化，自觉维护公司形象；保护公司知识产权和商业秘密，维护公司利益；与用户关系融洽，能做到既对公司负责，又对用户负责。

(2) 能力考评

基本技能，团结协作能力、沟通协调能力、语言表达能力、灵活应变能力等。业务技能，与完成本职工作密切相关的专业能力。

(3) 业绩考评

工作职责履行情况：参与项目的主要内容及参与程度；项目中主要作用与承担的职责；项目完成的数量、质量、效率及成本；用户及上级满意度等。

日常工作的自我管理情况：重点考核日常工作的计划性、执行力、工作合理性安排情况等。

4.2.3. 操作岗考评

操作岗包括运维工程师、服务台专员、质量管理专员等运维岗位。

1. 考评主体

成立由运维管理部门负责人牵头的考核小组，成员包括：部门负责人、以及与服务流程衔接紧密的或相关人员。不同考核视角将赋予差异化权重，以全面反映操作人员的综合表现。

2. 考评内容

(1) 操作规范考评

严格遵循标准作业程序（SOP）、操作手册及各项安全生产规定，无违规操作。操作前准备充分，操作中细致核对，操作后检查确认，具备高度的质量敏感度。对操作结果负责，能主动汇报操作中的异常情况，并能妥善进行初步应急处置。

职业素养

具备风险防范意识，熟知安全预案，能自觉保护自身、他人及公司资产安全。

严格遵守公司纪律、考勤制度及保密规定，支持公司政策，维护团队和谐。

具备良好的配合意识，积极响应服务台或其他部门发起的合理操作请求。

(2) 工作能力考评

熟练掌握本岗位所需的各项操作技能，动手能力强，操作精准、高效。

具备初步识别操作中常见问题的能力，并能依据规程进行有效处置。

熟练操作并负责维护本岗位的专用工具、仪器及设备。

4.2.4. 非管理岗绩效考核标准

A. 员工完成的工作数量评价。

15分	12分	6分	4分
轻松承担高强度、高密度工作。	可以承担高强度、高密度工作。	能够完成工作量。	考核期内无正当理由累计2次未完成工作量。

B. 员工完成的工作所用时效。

15分	12分	6分	4分
总能提前完成。	能保证按时完成，偶有提前。	基本能够按时完成。	考核期内无正当理由累计2次未按时完成工作。

C. 员工的工作质量。

20分	16分	12分	8分
质量极高。	质量超出基本要求。	质量符合基本要求。	考核期内无正当理由累计2次工作质量不符合要求。

D. 员工工作的客户满意度。

20分	16分	12分	8分
满意度极高。	满意度超出基本要求。	满意度符合基本要求。	满意度不满足要求。

E. 员工技能专业程度。

30分	16分	12分	8分
非常专业	专业程度超出基本要求	专业程度符合基本要求。	专业程度不满足要求

4.2.5. 管理岗绩效考核标准

A. 所具备的专业知识程度。

20分	15分	10分	5分
专业知识非常丰富，理论结合实践能力强。能够熟练运用专业知识高效解决实际工作问题。	专业知识较丰富，能够利用所学专业知识有效解决工作中面临的实际问题。	专业知识虽有欠缺，基本能够满足工作需要。	专业知识严重不足，无法满足实际工作需要。

B. 管理期间工作质量。

30分	20分	10分	5分
完全胜任管理工作	较好完成管理工作	基本满足管理工作要求	不胜任管理工作

C. 所具备的职业道德。

25分	20分	10分	5分
自觉严格遵守内部规章制度；高度的责任心和优良的团队合作精神；勤学肯干，绝对服从大局。	自觉遵守内部规章制度；责任心和团队合作精神较好；勤学肯干，服从领导和大局。	遵守内部规章制度；有一定的责任心和团队合作精神；有一定的大局观。	不遵守内部制度责任心较差，协作精神差，无大局观不服从领导。

D. 所具备的学习能力。

25分	20分	10分	5分
主动学习积极进取；掌握的知识和技能很快运用到实际工作中；培养潜力巨大。	学习进取能力较强；掌握的知识和技能较好运用于实际工作；有培养潜力。	能够学习与工作相关的知识；掌握的知识 and 技能可以对实际工作有促进作用。	不主动学习，不思进取

4.3. 考核等级与系数

考核采用百分制，并依据得分划分为S、A、B、C、D、E六个等级，各等级对应分数及绩效系数如表4-1所示：

表4-1等级对应分数及绩效系数

考核等级	等级说明	分数区间	绩效系数
S	卓越	$X \geq 95$	1.5
A	卓越	$90 \leq X < 95$	1.2
B	优秀	$85 \leq X < 90$	1.1
C	称职	$80 \leq X < 85$	1.0
D	待改进	$65 \leq X < 80$	0.8
E	较差	$X < 65$	0.5

等级强制分布：S、A、B档合计占比不超过20%，E档占比不超过15%。

4.4. 绩效工资核算

员工月工资结构为：基本工资（70%）+ 绩效工资（30%）+ 工龄工资 + 交通补贴。

实发绩效工资=绩效工资基数×对应绩效系数。

4.5. 考核流程

绩效计划与自评：每月26日起，员工填写《月度绩效考核表》，进行工作总结与自评，并提交下月工作计划。

上级评价与审核：直接主管进行评分，部门负责人综合平衡后完成最终核定。

结果汇总与归档：每月28日前，各部门将考核表及汇总表统一提交至人力资源部。

4.6. 绩效面谈与改进

考核结束后，直接主管与员工进行绩效面谈共同填写《绩效考核面谈表》。

对考核结果为S、A的员工，应提炼并推广其优秀经验。

对考核结果为D、E的员工，须制定并落实书面《绩效改进计划》。

4.7. 考核结果应用

考核结果将应用于以下方面：

- 1. 作为绩效工资发放、年度调薪、年终奖金核定、岗位晋升与变动的主要依据。
- 2. 全年月度平均考核成绩达C档及以上者，方具备年度调薪资格。
- 3. 月度考核为E档者，扣发当月年终奖；全年累计两次及以上E档者，不享受年底双薪。
- 4. 连续两个月考核为E档者，公司将予以岗位调整、降薪或降职处理。

4.8. 绩效考核申诉

员工对考核结果有异议，可在结果反馈后3个工作日内向人力资源部提交书面申诉。

人力资源部组织成立复核小组进行调查与裁定，申诉结果即为最终结论。

4.9. 考核指标

表4-2人员绩效考核指标

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	绩效考核合格率	(考核合格人数/考核总人数)*100%	月度	≥95%

5. 附则

- 1. 本制度最终解释权和修订权归人力资源部。
- 2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

- 1. 《技术支持人员绩效考核表》
- 2. 《运维人员绩效考核表》
- 3. 《绩效考核面谈表》
- 4. 《部门绩效考核汇总表》
- 5. 《绩效考核申诉表》

7. 记录

无