

配送中心绩效考核指标知多少

目前，国内医药连锁企业的配送中心发展速度较快，先进的自动化系统管理逐渐代替以前的手工操作。随着系统软件、硬件设施的投入，配送中心的工作效率也得到了大大的提升，与此同时，配送中心员工的绩效考核也需要不断改进和完善。一套合理、完善的考核方案，不仅要参考各公司的实际情况，同时也要提取同种操作模式近1~2年的各项数据进行分析，制定合理的标准线，再通过1~3个月的试行，才能最终制定出来，并且还要随着公司业务的发展及变化进行合理的调整。下面简单介绍一下目前国内连锁企业配送中心的绩效考核指标。

工作量：最基本的考核要求

指商品配送过程中各个岗位的工作数量（以月计算），主要包括验收工作量、拣货工作量、复核工作量及送货工作量。

工作量考核是最基本的考核要求。现代社会都要求工作考核体现多劳多得的原则，这是符合相关法规的最基本原则。但考核的方式可以不同，一般都是制定一个标准的工作量指标，在完成指标的基础上，超出部分作为绩效奖励体现。以南方某一大型医药连锁配送中心的工作量指标为例（见下表）：

	细分性质	工作量标准
验收工作量	入库验收：包括来货验收、来货破损、来货拒收、退库、退库返回、检验报告等。	验收组长 2000 品项/月，验收员 3000 品项/月。
	退库验收：包括处理报损、退库验收、退库返回、退库上架、退厂、下仓上架等。	退货组长 3500 品项/月，退货员 6000 品项/月。
	待处理区管理	待处理区管理员：退库转待处理区上架 2000+下仓商品上架 500+商品退厂 600，共 3100 品项/月。
理货工作量	拣货分货	A、B、C 区理货组长 4500 品项/月、理货员 6000 品项/月，D 区理货组长 3000 品项/月、理货员 4000 品项/月。
复核工作量	出库复核	复核组长 10000 品项/月，复核员 12000 品项/月。
送货工作量		送货司机 2500 件/月。

有的企业没有基本指标数据，直接把工作量折合成效益工资，这样更能提升员工多劳多得的工作热情。但对于企业来讲，员工的稳定是至关重要的，此考核对于员工的稳定性管理方面还存在一定的危机，因此，考核要根据各公司的具体情况制定，不可盲目采纳。

准确性：对配送中心工作质量的检验

指配送中心各个环节工作质量的有效体现，以差错率为指标。差错率分为：验收差错率、拣货差错率、下货差错率。

差错率考核是对配送中心工作质量的检验，体现了配送中心对高质量的高要求。只有加强对各个环节的质量要求，才能降低工作差错率，提高工作效率。对于差错率的考核，各个部门都要有一个严格的标准，比如验收差错率必须控制在万分之一以内、拣货差错率必须控制在万分之五以内、下货差错率必须控制在万分之一以内。这些标准都是配送中心的最低要求，一个标准化的先进物流配送中心，通过使用先进的系统和物流设备，对准确性的要求会更加严格。

时效性：配送中心服务于门店的意识体现

指商品从收货到配送至门店的及时性，主要包括验收及时性、上架及时性、配货及时性、送货及时性、退货及时性等。

时效性考核是配送中心服务于门店的意识体现。门店是配送中心的服务对象，配送中心应把服务的口号落实到实际考核中。加强时效性考核也是提高配送中心工作效率的有效手段，只有这样，才能约束各个环节的工作效率，保证正常配送任务按时完成。

除了上述 3 个指标，服务评价也是配送中心员工考核的一个重要指标。它是指商品配送过程中员工对顾客的态度，主要以所配送的门店、供应商服务评价为主。在确定考核指标后，企业可因此出具相关的考核方案及方法。

案例主要改编自：

1. 路魁斌，21世纪药店