

绩效评估

主要内容：

- 1.论Fielding方法
- 2.绩效评估架构

论绩效评估

- 有效 NTD 数据的局限
 - 重视成本和效率
 - 忽视质量和效果
- 过于重视成本效率，轻视有效成本
- 使管理者容易忽视市场和服务质量
- 不能有效地进行虚拟评估

衡量方法的类型	#措施		#因素 (#推荐措施)
	初始	减少后	
成本效率	22	16	
服务效果	19	11	
成本效果	7	3	

绩效评估举例

车辆行驶里程 (Vehicle Miles)

•无法控制维修效果

维修人员 (Maintenance Employees)

收入 (Revenue)

•如果当地的区域物价低费用低 ,就意味着绩效不佳吗?

运营成本 (Operating Expense)

载客量 (Passengers)

•结果比值很高可能意味着车内拥挤。这样绩效就好吗?

车小时收入 (Rev Veh Hour)

同业比较评论

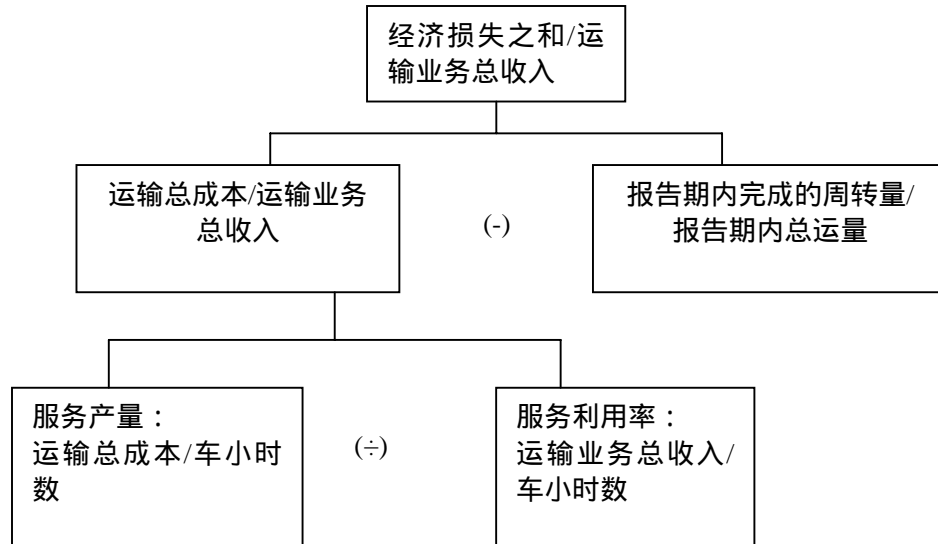
- 同业或评价者需要考虑非NTD区别的影响，如：
 - 生活的费用
 - 都市的结构
 - 汽车所有权
- 应该对每个同行业代理商分别分析
- 同行业企业可以从不同的角度进行评估

绩效评估架构 (D. Lee)

基本前提：

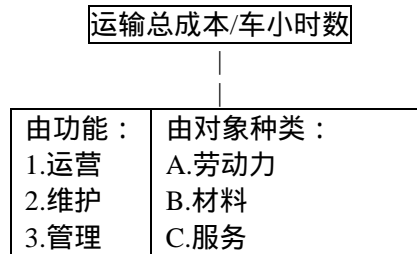
- 指标评估对象唯一
- 指标体系中的每部分应能充分描述系统某方面的特征
- 指标体系应全面地考虑所有影响绩效的因素
- 指标能够组合、嵌套
- 两个系统可以仅从某一方面进行比较，而不必从所有方面都进行比较

级别1： 合计绩效指标



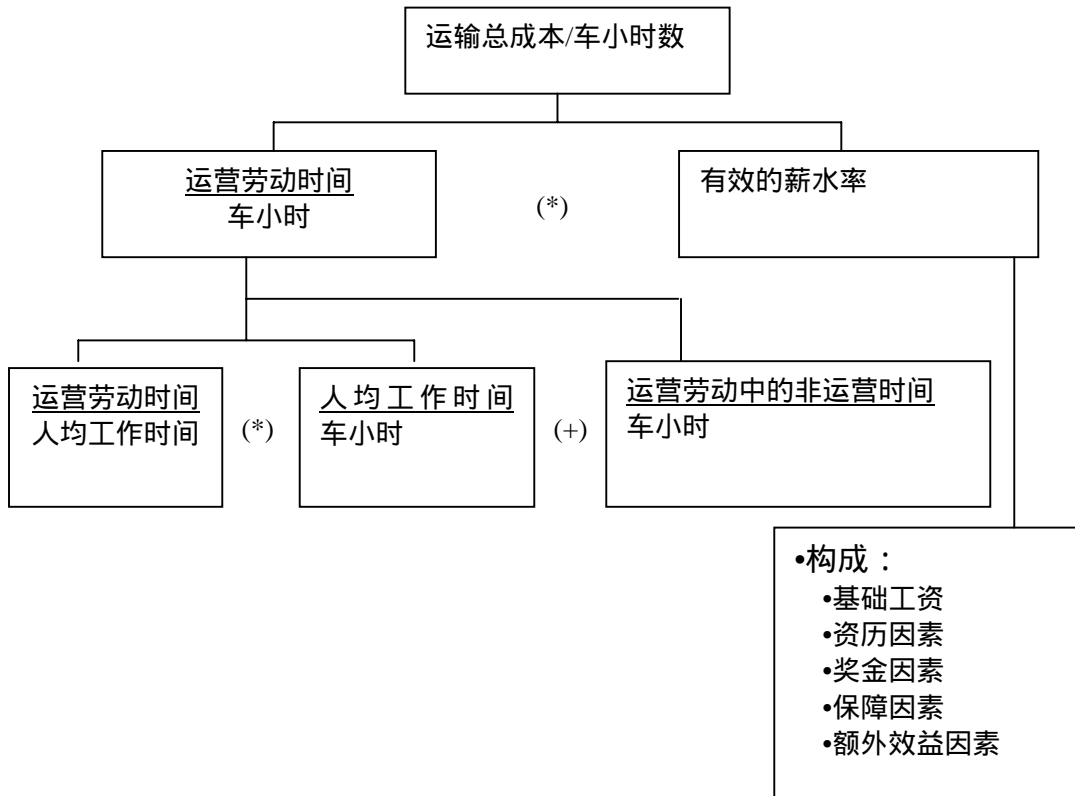
级别2：成本

概要：



将上面的诸项因素（功能1-3和对象种类A-C）按照需要进行组合，形成各种衡量指标。

例如：1A. 运营-劳动力



级别2：应用

