

***** 有 限 公 司

KPI 指 标

*****有限公司

KPI 指标体系

KPI (Key Performance Index) 指标体系，主要是对各部门（流程）工作绩效的量化指标体系。其内容包括：市场开发（M&D）、用户满意和品质保证（CS&QA）、研究开发（R&D）、采购与供应（P&S）、制造与品质

控制 (M & QC)、人力资源 (HR)。

中国管理资源网 : www.QG68.cn .海量管理资料免费下载

1 . 市场开发 (M & D)

1 . 1 销售目标达成率

指标名称	销售目标达成率
指标定义	指年度销售目标经分解后形成月度销售目标实际达成的比率。
设立目的	考核营销部门在销售方面目标与实际情况的对比。销售目标可以用 KVA 或金额作单位,该指标是反映营销部门市场开发力度的一个重要指标。
计算公式	销售目标达成率 = 实际销售发货额(KVA) ÷ 目标销售额(KVA) × 100%
相关说明	·销售业绩以销售发货额统计。 ·该指标可作每日管理工具由营销每日自行累计。 ·每月、每年指标可作管理及考核指标。 ·各类产品可分别进行统计。
数据收集	市场部
数据来源	财务报表:由财务部门提供
数据核对	财务部
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

1 . 2 销售增长率

指标名称	销售增长率
指标定义	产品的销售额(KVA)比去年同期增长的百分比。
设立目的	反映当期产品销售与去年同期销售相比的增长情况。
计算公式	销售增长率 = (本月实际销售额(KVA) - 去年同期销售额(KVA)) ÷ 去年同期销售额(KVA) × 100%
相关说明	·可按产品种类统计。 ·销售额要以实际出货的为基准。 ·在管理运用上,可按营业区作统计分析。
数据收集	市场部、财务部

数据来源	市场部的销售统计和财务报表
数据核对	财务部
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

1.3 市场拓展投入产出比

指标名称	市场拓展投入产出比
指标定义	某一时期市场拓展销售费用支出占该月度销售额的比率。
设立目的	考核市场开发和推广中市场部门的工作业绩。同时了解市场部门的市场开发投入产出比率。简单地说，就是每花一元钱，作多少生意。
计算公式	市场拓展投入产出比=市场拓展销售费用÷销售额×100%
相关说明	·费用总计包括房租金、工资、差旅、交通费、广促费用、折扣等 ·销售额应以合同金额为准。 ·在管理运用上，可按营业区作统计分析。
数据收集	市场部
数据来源	市场部的销售统计和财务资料
数据核对	财务部
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

1.4 货款回收计划完成率

指标名称	货款回收计划完成率
指标定义	指在一定时期内货款回收金额与计划回收金额之比
设立目的	考核市场部货款回收的管理和业绩。
计算公式	货款回收计划完成率 = 货款回款金额 ÷ 计划回款金额 × 100%
相关说明	·按财务规定的付款进度进行统计。 ·该指标可作每日管理工具由市场部每日自行累计，月度以财务报表为准。
数据收集	市场部、财务部

数据来源	市场部的贷款统计和财务资料
数据核对	财务部
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

1.5 合同执行比率

指标名称	合同执行比率
指标定义	以月度或年度到期合同的执行情况。
设立目的	该指标针对市场部或业务员对合同的预审及追踪力。
计算公式	合同执行比率 = 当期合同执行金额 (KVA) ÷ 当期合同应执行金额 (KVA) × 100%
相关说明	·预先获得客户书面展延的合同以展延的日期为统计基准。 ·展延通知必需在交期前多少天通知，由公司决定。
数据收集	市场部、财务部
数据来源	市场部的贷款统计和财务资料
数据核对	财务部
统计周期	每月、每年一次
统计方式	数据和趋势图

1.6 成品库存周转率

指标名称	成品库存周转率
指标定义	一定时期内，成品实际库存的平均周转次数
设立目的	反映市场部成品库存周转情况，即反映商品变现速度
计算公式	成品库存周转率 = 本期出货金额 ÷ ((期出库存额 + 期末库存额 ÷ 2) × 100%
相关说明	·成品计算用元或 KVA。 ·出货金额以合同金额或标准价格计算。
数据收集	市场部

数据来源	市场部的销售统计、成品仓库的库存报表、财务部的财务报表
数据核对	财务部
统计周期	每月、每年一次
统计方式	

1.7 市场占有率

指标名称	市场占有率
指标定义	某一时期内产品在一定地理区域（根据市场分割）的占有比率，是针对竞争对手而言的。
设立目的	通过了解每年在各地区产品市场中所拥有的份额情况，来反映市场开发中各类产品在市场情况，同时也间接了解竞争对手市场占有率情况。
计算公式	市场占有率 = 年度产品销售量(额) ÷ 国内年度同类产品销售量(额) × 100%
相关说明	·产品种类为按 KVA (或元),统计数据收集周期每年一次 ·根据年度销售，确定与上一年同期对比。 ·如果没有上一年同期的资料，可以确定与本期计划相比。 ·资料正确性的确认有一定困难度，建议只作管理参考用。
数据收集	企业管理部
数据来源	市场调查、政府公报
数据核对	财务部
统计周期	每年或半年一次
统计方式	数据和趋势图

1.8 市场竞争比率

指标名称	市场竞争比率
指标定义	某一时期内，主要产品在市场领域与主要竞争对手进行市场销售对比的情况。
设立目的	该指标针对市场主要竞争对手，也可以衡量市场部的相对销售能力。
计算公式	市场竞争比率 = 事业部实际销售额 ÷ 主要竞争对手销售额 × 100%
相关说明	·主要竞争对手可以规定为国内最强的 2~3 个对手 ·资料正确性的确认有一定困难度，建议只作管理参考用。

数据收集	市场部
数据来源	各地竞标统计
数据核对	市场部
统计周期	每月、每年一次
统计方式	数据和趋势图

1.9 品牌认识度

指标名称	品牌认识度
指标定义	表示透过 CI 广宣，消费者对企业的认识程度
设立目的	考核市场部在品牌宣传的成效
计算公式	品牌认识度 = 受访的认知人数 ÷ 受访总人数 × 100%
相关说明	·每季度或半年或一年进行一次消费者调查。 ·消费者调查可委托专业调查机构或由市场部执行。
数据收集	市场部或调查机构
数据来源	调查表
数据核对	市场部
统计周期	每季度、半年、每年一次
统计方式	数据和趋势图

2. 客户服务与管理

2.1 用户满意综合指数

指标名称	用户满意综合指数
指标定义	用户对技术、产品质量、交货期、售后服务等方面的综合满意程度。

设立目的	从用户角度反映公司的服务水平。
计算公式	根据调查结果进行统计分析。
相关说明	·由企业管理部设计问卷题目和统计方式，评分标准，采用问卷方式 ·对一定时期内公司的客户进行问卷调查。 ·也可委托第三方进行问卷和统计分析。 ·问卷内容应包括销售时、售后、安装、维修、品质等意见。
数据收集	企业管理部
数据来源	问卷调查
数据核对	企业管理部
统计周期	每半年一次
统计方式	数据和趋势图

2.2 投诉处理率

指标名称	投诉处理率
指标定义	在一定时间公司对客户投诉实际处理完毕的投诉数量占总投诉次数的百分数。
设立目的	反映处理用户投诉的工作态度和工作效率
计算公式	月投诉处理率=每月实际处理的投诉数量÷投诉总量×100%
相关说明	·投诉数量指在一定时间内接到的顾客投诉的总和。 ·可考虑设立专门接受客户投诉的单位和渠道。 ·投诉处理应建立书面资料。 ·该指标可作每日管理工具。
数据收集	客户投诉管理部门
数据来源	用户服务投诉受理部门
数据核对	客户投诉管理部门
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

2.3 客户档案完整率

指标名称	客户档案完整率
指标定义	表示各营业区域对客情资料的管理状况。
设立目的	反映各地营业区域的营销管理能力和表现
计算公式	客户档案完整率=合格档案数÷客户总数×100%

相关说明	·正确地按照企业要求标准执行的视为完整。 ·由各区域总经理负管理责任；市场部定期进行业务考察。
数据收集	市场部
数据来源	业务考察
数据核对	市场部
统计周期	每季、每月一次
统计方式	数据和趋势图

3 . 研究开发 (R&D)

3 . 1 申请立项通过率

指标名称	申请立项通过率
指标定义	某一时期，研发部门产品申请立项通过的比率
设立目的	考察研发中心产品立项质量情况
计算公式	申请立项通过率 = 产品立项通过数 ÷ 立项总数 × 100%
相关说明	·该指标可以由研发小组或个人进行统计。 ·研发部门以季、半年、年提出研发立项计划。
数据收集	研发部门
数据来源	研发部门
数据核对	企业管理部
统计周期	每半年、每年一次
统计方式	数据和趋势图

3 . 2 项目及时完成率 (月度计划完成率)

指标名称	项目及时完成率
指标定义	某一时期研发部门立项产品实际完成量与计划完成量的比率
设立目的	考核研发部门的项目及时完成情况
计算公式	项目及时完成率 = 实际完成量 ÷ 计划完成量 × 100%
相关说明	·计划完成量根据研发部门月滚动计划计算。 ·当期末未完成项目，递延下期计算。
数据收集	研发部门

数据来源	研发部门
数据核对	企业管理部
统计周期	每半年、每年一次
统计方式	数据和趋势图

3.3 产品开发收益率

指标名称	产品开发收益率
指标定义	某一时期开发产品的回款金额与同期研发部开发投入的比率
设立目的	考察产品的开发效益，是否具有开发价值
计算公式	产品开发收益率=开发产品的当年回款额÷该产品投入×100%
相关说明	<ul style="list-style-type: none"> ·按产品别进行统计。 ·开发投入费用包括科研投入、人员出差、设备维修等。 ·开发收益以产品投入市场一年的营业利润合计。 ·因设计失误所造成的退货损失要从利润中扣减。
数据收集	财务部
数据来源	财务报表
数据核对	研发部门
统计周期	每半年一次
统计方式	数据和趋势图

4. 技术设计 (Technical & Design)

4.1 人均产量

指标名称	人均产量
指标定义	某一时期，技术部门的产出换算成人均的 KVA 产量
设立目的	反映技术部的人均价值贡献的变化
计算公式	人均产量 = 交付量产图纸数量 KVA ÷ 月平均人数

相关说明	·该指标可以产品别统计。
数据收集	技术部
数据来源	生产调度的图纸接收量和人力资源部的人数资料
数据核对	生产调度、人力资源部
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

4.2 设计及时完成率

指标名称	设计及时完成率
指标定义	某一时期技术部设计实际完成量与计划完成量的比率
设立目的	考核技术部门的项目及时完成情况
计算公式	设计及时完成率 = 实际按期完成量 ÷ 计划完成量 × 100%
相关说明	·计划完成量根据技术部门月滚动计划计算。 ·当期未完成项目，递延下期计算。 ·及时完成率也可以个案及时完成得 10 分，每延迟一天扣一分，再以算式： 设计及时完成率 = 得分合计 ÷ (n × 10) × 100%；n 为当期应完成案件数。
数据收集	技术部门
数据来源	技术部门
数据核对	企业管理部
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

4.3 设计损失率

指标名称	设计损失率
指标定义	统计在产品的设计所产生的成本损失
设立目的	经由本数据提供设计部在设计品质上的挖潜
计算公式	设计损失率 = Σ 设计损失金额 ÷ Σ 合同成本金额 × 100%
相关说明	·可按产品别进行统计。 ·可按设计者进行统计。

	·若作为考核指标可按设计难度给予权数。 ·设计损失包括原料、人工、制造费用的再投入成本。 ·要做好成本归属要先做好领料管理
数据收集	财务部
数据来源	财务报表
数据核对	技术部门
统计周期	每半年一次
统计方式	数据和趋势图

4.4 错误再发生数

指标名称	错误再发生数
指标定义	显示某一位设计者同样的错误再发生的次数
设立目的	考核并提醒设计者不要发生同样的错误以减少损失
计算公式	错误再发生数 = Σ 错误再发生数
相关说明	·此指标可作为技术部内部管理指标。
数据收集	技术部门
数据来源	技术部门
数据核对	技术部门
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

4.5 技术服务度

指标名称	技术服务度
指标定义	显示技术部在产、销上的技术支援服务的满意度
设立目的	提倡技术是为服务而产生价值的精神
计算公式	调研满意度
相关说明	·可以技术部为被调研对象；也可以个人为对象。 ·以技术部的服务部门为调研样本。

数据收集	企业管理部
数据来源	调研资料
数据核对	技术部
统计周期	每半年一次
统计方式	数据和趋势图

5 . 采购与供应 (P&S)

5 . 1 采购价格指数

指标名称	采购价格指数
指标定义	指采购部门对供应商开发以及市场价格、价格谈判的管理能力
设立目的	通过该指标表现采购部门对供应商开发、辅导以及市场价格的掌握、优势谈判等所创造的价值
计算公式	采购价格指数 = (单价变动额 × 当期用量) ÷ 当期原料标准成本总额
相关说明	·该指标的使用要先建立年度管理单价。 ·单价变动额 = Σ (当期平均单价 - 管理单价)。 ·当期原料标准成本总额 = Σ (管理单价 × 当期用量)。
数据收集	供应部采购
数据来源	MRPII 系统
数据核对	财务部
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

4 . 2 采购达成率

指标名称	采购达成率
指标定义	表现对外原材物料采购的管理效益
设立目的	反映采购部门对供应商的选择与管理的情况
计算公式	采购达成率 = 交货完成的采购笔数 ÷ 到交期的请购笔数 × 100%
相关说明	·请采购笔数以交期计算。 ·该资料可用微机计算列印。

数据收集	采购部
数据来源	MRPII 系统
数据核对	MRPII 部门
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

5.3 供应商交货一次合格率

指标名称	供应商交货一次合格率
指标定义	指供应商交货到厂经品管检验一次合格的比例
设立目的	1-通过该指标表现采购部门对供应商开发、辅导的管理。 2-追求厂商供应成本的最小化。
计算公式	供应商交货一次合格率 = $1 - (\text{退货批数} + \text{特采批数}) \div \text{交货批数} \times 100\%$
相关说明	·同一批货交货二次即计为二批。 ·于交货处建立品质看板有助于厂商竞争与改善品质。 ·该指标为供应商管理与辅导的重要指标，建议作为管理要项而不作为考核指标。
数据收集	质检科
数据来源	验货单
数据核对	采购部
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

5.4 原料库存周转率

指标名称	原料库存周转率
指标定义	一定时期内，原料实际库存的平均周转次数
设立目的	1-反映从调度→采购→仓管的计划及管理的能力。 2-即反映原料资金变现速度
计算公式	原料库存周转率 = $\text{生产领料总金额} \div ((\text{期初库存额} + \text{期末库存额}) \div 2) \times 100\%$
相关说明	·原料单价建议使用管理单价。

	·淡旺季产品应与去年同期作管理比较。 ·该指标可分类为：成品、原料、备品备件、劳保文具。
数据收集	仓管科
数据来源	MRPII 系统
数据核对	财务部
统计周期	每月、每年一次
统计方式	数据和趋势图

6 . 制造与品质控制 (M&QC)

6 . 1 工资毛利润贡献率

指标名称	工资毛利润贡献率
指标定义	公司某一定时期的税前利润额与核发工资的比较
设立目的	通过工资利润比的表现，掌握生产工厂所创造价值变化的变化，也就是说调薪是否有相对地提高生产能力。此说明产品成本的升降。
计算公式	工资毛利润贡献率 = (毛利润 ÷ 核发工资) × 100%
相关说明	·毛利润 = 生产产值 - 生产成本 (生产成本包括原料成本、直接工资、制造费用) ·核发工资要包含临时工、契约工的工资。 ·工资合计包含从车间主任以下人员
数据收集	财务部
数据来源	财务报表
数据核对	生产部
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

6.2 产品一次合格率

指标名称	产品一次合格率
指标定义	指产品从生产的第一道工序始到最后道工序止的一次合格数量占总产量的比率
设立目的	反映生产部门的生产水平和质量保证水平、加工水平
计算公式	一次合格率 = 1 - (月不良产次量 ÷ 月产量) × 100%
相关说明	·一批产品有二项不良点即计算二次不良。

	·同一产品先后二次送检不良即计算二次不良。 ·该指标为生产部门日常管理的重要指标。
数据收集	质检科
数据来源	品管检验记录
数据核对	各车间
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

6.3 在制品周转率

指标名称	在制品周转率
指标定义	一定时期内，生产部门实际库存的平均周转次数
设立目的	反映生产车间内库存周转情况，即反映车间资金积压速度
计算公式	在制品周转率 = 入库成品原料总成本 ÷ ((在制品期初库存额 + 在制品期末库存额) ÷ 2) × 100%
相关说明	·原料单价建议使用管理单价。 ·淡旺季产品应与去年同期作管理比较。
数据收集	财务部
数据来源	财务报表
数据核对	各车间
统计周期	每月、每年一次
统计方式	数据和趋势图

6.4 生产效率

指标名称	生产效率
指标定义	是指生产部门的投入工时的有效利用率
设立目的	反映生产管理对人员、设备和制程的管理效率
计算公式	生产效率 = Σ 产成品核定工时 ÷ Σ 产成品投入工时 × 100%
相关说明	· Σ 核定工时即各个投产合同所额定的生产工时合计 ·投入工时要扣除因停电、缺料等外部因素所造成的停产工时。

	·要做到这项统计必须每日由车间提报工时记录。 ·该指标为生产日常管理的重要指标。
数据收集	各车间
数据来源	入库单、考勤资料
数据核对	生产部
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

5.5 原料收率

指标名称	原料收率
指标定义	是指生产部门的投入原料的有效利用率
设立目的	反映生产管理对人员、设备和制程的管理在原料上产生的效益
计算公式	$\text{原料收率} = \frac{\sum \text{产成品标准用料合计}}{\sum \text{产成品领用原料合计}} \times 100\%$
相关说明	·要做到这项统计必须领料按合同归属领料。 ·该指标为生产日常管理的重要指标。
数据收集	财务部
数据来源	入库单、领料单、MRPII
数据核对	生产部
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

6.6 设备时间利用率

指标名称	设备时间利用率
指标定义	是指设备在时间上的有效利用率
设立目的	反映生产部门对设备的维修、保养与使用的管理效益
计算公式	$\text{设备利用率} = 1 - (\text{停机总工时} \div \text{设备可用总工时} \times 100\%)$
相关说明	·设备可用总工时 24 小时。 ·停机工时是指停电、未排产、缺料停产、缺料待修、故障等因素停机。

	<ul style="list-style-type: none"> ·缺料待修指因缺少备件停机超过 30 分钟以上的停机，30 分钟计为故障，超出时间计为缺料停机。 ·要做到这项统计必须做好设备运行的停机记录。 ·该指标为生产日常管理的重要指标。
数据收集	生产调度
数据来源	设备停机记录
数据核对	生产部长
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

6.7 设备有效生产率

指标名称	设备有效生产率
指标定义	是指生产部门对设备的有效利用率
设立目的	反映生产部门对设备的维修、保养与使用管理效益
计算公式	设备利用率 = (设备开机总工时 - 外部停机总工时) ÷ 设备开机总工时 × 100%
相关说明	<ul style="list-style-type: none"> ·设备开机总工时即每日上班工时（包括加班工时）。 ·外部停机总工时是指停电、未排产、缺料停产、缺料待修等因素的停机总工时。 ·缺料待修指因缺少备件停机超过 30 分钟以上的停机，30 分钟计为故障，超出时间计为缺料停机。 ·要做到这项统计必须做好设备运行的停机记录。 ·该指标为生产日常管理的重要指标。
数据收集	生产调度
数据来源	设备停机记录
数据核对	生产部长
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

6.8 合同准时完成率

指标名称	合同准时完成率
指标定义	是指生产部门对合同交期的管理能力
设立目的	反映生产部门从原料供应→生产调度→制程管理的综合效益
计算公式	合同准时完成率 = 1 - (当月延迟合同数量 ÷ 当月应交货合同数量) × 100%
相关说明	<ul style="list-style-type: none"> ·上月延迟到本月的合同并入本月计算。 ·合同延迟一天交货即视为延迟合同。

	·该指标为生产日常管理的重要指标。
数据收集	市场部
数据来源	合同&出货单
数据核对	生产部
统计周期	每日、每月一次
统计方式	数据和趋势图

7. 人力资源 (HR)

7.1 员工自然流动率

指标名称	员工自然流动率
指标定义	一定时期内公司员工流动的比率
设立目的	借该指标考察部门的稳定性和人员代谢
计算公式	员工自然流动率 = 离职人数 ÷ 在编的平均人数 × 100%
相关说明	·员工应有一定的新陈代谢。 ·流动率一般在 5% 或以下较好。 ·员工在试用期满前离职不列入统计。 ·该指标为人力资源的管理参考指标，建议作为政策参考用。
数据收集	人力资源部
数据来源	离职单
数据核对	人力资源部
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

7.2 人员需求达成率

指标名称	人员需求达成率
指标定义	一定时期内各部门于编制内提出人员增补需求的完成状况
设立目的	显示人力资源部门对各单位服务的绩效
计算公式	人员需求达成率 = 报到人数 ÷ 需求人数 × 100%
相关说明	·报到员工要满足用人单位的人才需求规格。 ·人员是否录用应由需求单位面试决定。

数据收集	人力资源部
数据来源	人员需求申请单
数据核对	各部门
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

7.3 培训计划达成率

指标名称	培训计划达成率
指标定义	指在一定时期内培训计划的执行状况
设立目的	考察员工受培训及人才培养的执行
计算公式	培训计划达成率 = 培训计划执行总时数 ÷ 培训计划总时数 × 100%
相关说明	· 培训指对员工进行有关公司文化、专业技能、外部培训、委托培养等方面正式的有组织的培训。 · 培训计划总时数 = \sum 计划课时数 × 计划人数 · 培训课程要以满足各单位的培训需求为原则。
数据收集	人力资源部
数据来源	培训通知或记录
数据核对	各部门
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

7. 财务管理

7.1 结算延迟天数

指标名称	结算延迟天数
指标定义	表示财务部门财务结算时效和日常单据处理的能力
设立目的	考核财务部门的人员工作效率
计算公式	结算延迟天数以规定的结算完成日计算

相关说明	·每月结算延迟天数的累加即为年的延迟天数。 ·提早完成的天数不予计算。
数据收集	厂长办公室
数据来源	结算资料
数据核对	财务部
统计周期	每月、每年一次
统计方式	数据和趋势图

7.2 支出审核失误率

指标名称	支出审核失误率
指标定义	表示财务部门在稽核功能上的表现状况
设立目的	考核财务部门的单据与出纳管理能力
计算公式	支出审核失误率 = 不当支出金额 ÷ 支出总额
相关说明	·所谓不当支出为请款手续和资料有缺陷的。 ·所谓不当支出为超出核决权限而付款的
数据收集	审计
数据来源	请款单据
数据核对	财务部
统计周期	每月、季一次
统计方式	数据和趋势图

7.3 资金调度达成率

指标名称	资金调度达成率
指标定义	对财务部门提供资金需求的服务能力
设立目的	考核财务部门的资金管理和运筹的能力
计算公式	资金调度达成率 = 资金调度完成金额 ÷ 经核准的资金需求总额
相关说明	

数据收集	财务部
数据来源	财务部
数据核对	企业管理部
统计周期	每半年一次
统计方式	数据和趋势图

8 . 投资管理

8 . 1 投资成功率

指标名称	投资成功率
指标定义	表示对投资评估、审核与管理的严谨性
设立目的	考核投资项目的成功比率
计算公式	投资成功率 = 投资成功件数 ÷ 投资总件数 × 100%
相关说明	·投资成功以达成投资评估的 80%(含)即为成功。 ·投资评估可以投资回收年限或投资报酬率为基准。
数据收集	财务部
数据来源	财务报表
数据核对	企业管理部
统计周期	每半年一次、每件投资案结案时
统计方式	数据和趋势图

8 . 2 投资预算超支比率

指标名称	投资预算超支比率
指标定义	对投资项目的预算核算、审核与执行的管理能力
设立目的	考核投资项目的预算管理的评价
计算公式	投资预算超支比率 = $\Sigma(\text{投资实际发生金额} - \text{投资预算金额}) \div \Sigma \text{投资预算金额} \times 100\%$

相关说明	·计算投资发生金额 - 投资预算金额时要按每一件投资案计算。
数据收集	财务部
数据来源	财务报表
数据核对	项目经理
统计周期	每半年一次、每件投资案结案时
统计方式	数据和趋势图

8.3 投资延迟天数

指标名称	投资延迟天数
指标定义	对投资项目的进度规划与进行的管理能力
设立目的	考核投资项目的执行进程管理的评价
计算公式	投资延迟天数 = Σ (投资实际完成日 - 投资预定完成日)
相关说明	·投资完成日以能交付使用的日期为完成基准日。 ·提前完成不列入计算；也就是说，提前完成不能扣抵另案件的延迟。
数据收集	企业管理部
数据来源	工作报告
数据核对	项目经理
统计周期	每半年一次、每件投资案结案时
统计方式	数据和趋势图

9. 目标管理

9.1 目标完成率

指标名称	目标完成率
指标定义	说明对目标管理的计划、协调与执行的管理能力
设立目的	通过该指标强化各部门及员工对工作计划、执行的管理评价
计算公式	目标完成率 = 目标完成件数 ÷ 同时期应完成目标件数 × 100%

相关说明	<ul style="list-style-type: none"> ·该指标的评价要先做好目标管理的工作。 ·各部门、员工每年、月第一天提报当期的工作目标并呈主管核准。同时，提报上一期的工作执行成果。 ·目标的产生 1-员工自我设定 2-主管工作指派。 ·员工提报工作成果时，要对自身的目标完成进行自我评价。 ·目标管理的量表如附件。
数据收集	各部门
数据来源	目标管理表
数据核对	各当事人及部门主管
统计周期	每月一次
统计方式	数据和趋势图

9.2 内部服务满意度

指标名称	内部服务满意度
指标定义	显示内部客户服务精神的管理
设立目的	提倡内部客户服务的精神，进一步贯彻全员服务意识
计算公式	内部服务满意度 = 调研平均得分
相关说明	·以各部门的服务意识、服务行为为调研主题；以相关部门为对象。
数据收集	企业管理部
数据来源	调研资料
数据核对	各部门
统计周期	每半年或一年一次
统计方式	数据和趋势图

******有限公司
目标设定发表**

部门：
目标人：

日期：年 月 日

项次	目 标 内 容	完成时间	完成标准	目 标 对 策

--	--	--	--	--

核准：

审核：

制表：

******有限公司
目标成果发表**

部门：
目标人：

日期：年 月 日

项次	目 标 内 容	完成时间	完成标准	目 标 成 果

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

核准：

审核：

制表：

目标完成率：

KPI 指标管理经营应用汇总表

管理项目						
经营安全	1- 资产负债比率 2- 速动比率	财务部	1- 货款回收率 2- 成品周转率	市场部	1- 原料周转率 2- 备品周转率 3- 在制品周转率	生产部
成本管理	1- 采购价格指数	采购部	1- 生产效率 2- 原料损耗率 3- 设备利用率	生产部	1- 设计损失率	技术部
质量管理	1- 交货一次	采	1- 成品一次	生	1-	技

	合格 率	购	合 格率	产 部	设计错误再发 生率	术 部
市场开发	1- 销售增长 率 2- 市场占有率 3- 品牌认识 度	市 场 部				
客户服务	1- 投诉处理 率 2- 客户回访 率	市 场 部	1- 内部服 务满 意度	各 部 门		

	3- 客户档案 完整率					
--	----------------	--	--	--	--	--

KPI 指标管理经营应用汇总表

管理项目						
竞争力管理	1- 研发立项数量 2- 研发立项通过率	开发部	1- 新产品销售 2- 额率占比	市场部		
费用管理	1- 市场拓展投入产出比	市场部	1- 工资毛利润贡献率	生产部	技术人均产量	技术部

