

KPI 实行方案及细则

为了规范 KPI 指标，使部门领导更好的管理团队事务，现推行月度 KPI 规范、周报汇报形式。

壹、 月度 KPI

- 月度 KPI 总表确定：由部门经理与副总沟通确认部门总体目标，形式：3+1 目标形式（3 确定指标+1 部门新增其他事宜）
- 部门经理根据月度 KPI，对部门内部成员、或小组负责人，进行月度 KPI 指标确认。
- 部门经理根据月度 KPI，拆分为四周完成计划。

请使用《KPI5.0.xsl》

例：以客服部指标指标为例，部门指标为三个确认指标和一个其他部门事宜构成，具体的指标细则不再体现在 KPI 月度指标中，各部门经理将工作自行拆分和细化。

序号	KPI 指标	2011 年 6 月				
		目标	实际	完成	权重	得分
1	资料录入数量	1000		0	4	0
2	资料达标比例	95%		0	2	0
3	客户投诉率	5		0	2	0
4	部门其它工作	10		0	2	0
当月得分	当月得分	0.00				

贰、 周报

- 部门经理将部门 KPI 拆分后，即形成部门周工作计划，进行周工作总结，和总结，描述工作进度。
 - 发送频率：于 KPI 确认后一个工作日内将工作拆分，并将四周拆分报告发送张继，抄送钱锦：
 - 每周五下午下班前文档持续更新发送张继，抄送钱锦。
- 各部门内部成员，以周报的形式汇报工作，并进行工作总结，发送部门经理
 - 发送频率：每周五下午 4 点前，发送部门经理

请使用《周报模板.doc》

参、 日报

- 部门经理对于部门内部成员，进行日报管理。
 - 部门成员于下午 4 点前，发送今天工作内容，计划次日的工作计划。
- 部门经理对团队成员需解决问题，进行及时回复。

请使用《日报模板.doc》

四、 周例会

为了加强部门内部沟通，各部门自行进行部门周工作总结，频率为每周至少一次，

以汇报上周工作完成情况，发现工作问题，共同解决工作问题为目标。

- 频率：每周一次
- 参与成员：部门所有成员

请使用《部门会.doc》
