

## 信息发展部 KPI 目录

信息发展部经理 KPI 组成表.....	2
信息发展部流程组组长 KPI 组成表.....	7
信息发展部行业信息分析组组长 KPI 组成表.....	12
信息发展部 OA 系统组组长 KPI 组成表.....	17
信息发展部 OA 系统组系统管理员 KPI 组成表.....	21
信息发展部 SAP 组组长 KPI 组成表.....	24
信息发展部 SAP 组物料主数据维护员 KPI 组成表.....	29
信息发展部零售 MIS 组组长 KPI 组成表.....	33
信息发展部 MIS 组零售系统设计与开发 KPI 组成表.....	38
信息发展部零售 MIS 组系统管理 KPI 组成表.....	44
信息发展部订单管理组组长 KPI 组成表.....	45
信息发展部订单管理员 KPI 组成表.....	49

## 信息发展部经理 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
新开店铺安装 MIS/POS 数量	半年	2001 年底前安装 MIS/POS 店铺大于 250 家	见 KPI 说明表	25%	新装 MIS/POS 系统店铺数每少开 3 家店扣 10 分	销售部拓展组提供	促进 MIS 组尽快将 MIS 系统在各专卖店推广
SAP 系统宕机时间	半年	每月小于 2 小时且宕机次数小于 4 次	见 KPI 说明表	7%	每月 <0.5 小时内得 100 分 每月 0.5-1 小时得 80 分 每月 1-1.5 小时得 60 分 每月 1.5-2 小时得 30 分 每月 2 小时以上得零分	SAP 系统记录	保证 SAP 系统正常运转
NOTES 系统宕机时间	半年	每月小于 2 小时且宕机次数小于 4 次	见 KPI 说明表	8%	每月 <0.5 小时内得 100 分 每月 0.5-1 小时得 80 分 每月 1-1.5 小时得 60 分 每月 1.5-2 小时得 30 分 每月 2 小时以上得零分	SAP 系统记录	保证 NOTES 系统正常运转
提交安全季度报告	半年	100 分	见 KPI 说明表	10%	见软指标评分表	本岗位提交报告	分析 NOTES 系统，使公司了解安全运行状况
提交系统资源使用季度报告	半年	100 分	见 KPI 说明表	10%	见软指标评分表	本岗位提交报告	分析公司软硬件资源使用情况

提交流程合理性季度报告	半年	100分	见 KPI 说明表	25%	见软指标评分表	本岗位提交报告	改进并提高流程运转，以适应公司长期发展的需要
提交季度行业体系建设报告	半年	100分	见 KPI 说明表	15%	见软指标评分表	本岗位提交报告	建立与完善行业信息体系，为公司经营决策服务

### 信息发展部经理 KPI 说明表

考核指标	具体内容
安装 MIS/POS 系统新开店数量	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按信息发展部的要求参加了系统的培训，参加培训的人员符合信息发展部的要求，并且顺利取得培训的合格证；</li> <li>◆ 参加培训后经销商及时组织系统的实施，获得了使用注册码，并和李宁公司签定了使用合同；</li> <li>◆ 经销商的系统开始正常运转，实施系统的门店数据可以汇总到经销商的总部。</li> </ul>
SAP 系统宕机时间	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ SAP 系统宕机：由于硬件故障和软件故障（操作系统；数据库；R/S 系统）造成生产系统服务器崩溃，导致 SAP 生产系统不能正常使用，称为 SAP 系统宕机。 时间：公司正常工作时间（9：00-12：00；13：00-17：30）。 在工作时间造成的 SAP 系统宕机为考核指标。</li> </ul>
NOTES 系统宕机时间	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ NOTES 系统宕机：由于硬件故障和软件故障（操作系统；数据库；R/S 系统）造成服务器崩溃，导致 NOTES 系统不能正常使用，称为 NOTES 系统宕机。 时间：公司正常工作时间（9：00-12：00；13：00-17：30）。 在工作时间造成的 NOTES 系统宕机为考核指标。</li> </ul>
季度提交安全报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 分析如何使公司 NOTES 系统安全运行</li> <li>◆ 分析如何提高公司珍贵文件存储的安全性</li> <li>◆ 分析如何防止电脑病毒损害公司办公系统</li> </ul>
季度提交系统资源使用报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 公司电脑设备拥有数量，根据人力资源部招聘新员工定新增电脑数确</li> <li>◆ 公司各类办公软件使用情况，对提高办公软件使用效率提出建议</li> <li>◆ 制定年度办公设备购买预算</li> </ul>

季度提交流程合理性报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 技术开发：市场调研、设计开发、样品制造、量产准备</li> <li>◆ 材料采购：采购策略、采购质量控制</li> <li>◆ 生产管理：对内物流、生产经营、对外物流、市场销售</li> </ul>
季度提交行业体系建立报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 培训和讲座介绍</li> <li>◆ 信息渠道建立分析</li> <li>◆ 专用软件使用分析</li> <li>◆ 有关制度和流程分析</li> </ul>

### 软指标评分表

表一：季度安全分析报告评分表（由总经理填写）

请针对信息发展部经理提交的安全分析报告从以下三方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
系统安全维护制度改进	40%		
对安全维护制度提出建设性建议	35%		
报告内容清晰完整	25%		
总计	100%		

表二：系统资源使用报告评分表（由总经理填写）

请针对信息发展部经理提交的系统资源使用报告从以下三方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
电脑软硬件资产投入状况分析	40%		
下一步工作计划制订	35%		
提出建设性议	25%		
总计	100%		

表三：流程合理性分析报告评分表（由总经理填写）

请针对信息发展部经理提交的流程合理性分析报告评分表从以下二方面评分

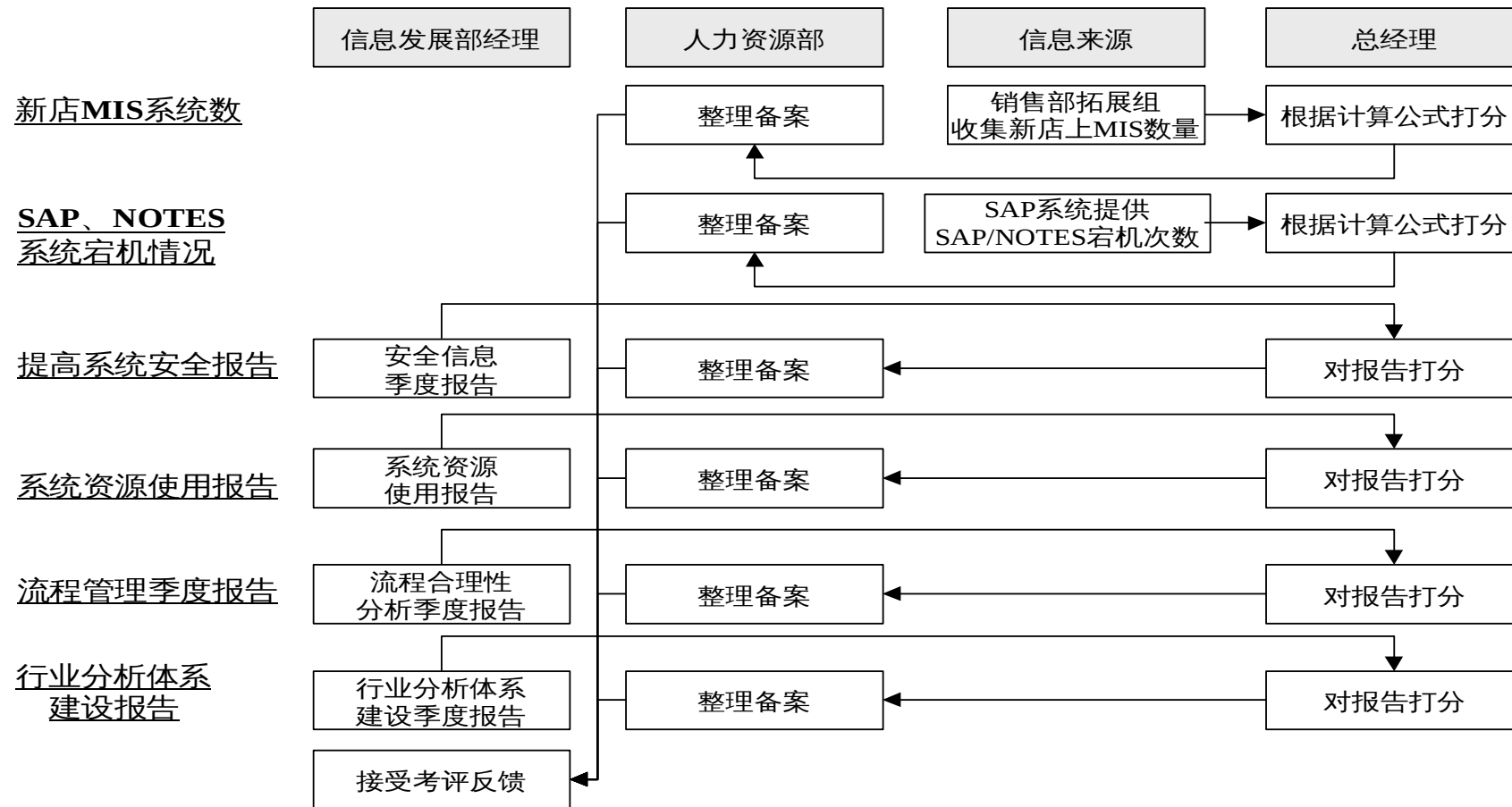
考评项目	权重	得分	加权得分
对现有流程合理性评价	60%		
对改变现有流程提出观点	40%		
总计	100%		

表四：行业分析体系建立报告评分表（由总经理填写）

请针对信息发展部经理提交的行业分析体系建立报告评分表从以下二方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
分析报告按时上报	30%		
分析报告的有效利用性	70%		
总计	100%		

## 信息发展部经理考核流程



## 信息发展部流程组组长 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
提交季度流程合理性报告	季度	100 分	见附表 1	65%	见软指标评分表	本岗位提交报告	不断改进并提高流程运转效率，以适应公司长期发展的需要
公司经营情况报告	季度	100 分	见附表 2	35%	见软指标评分表	本岗位提交报告	全面分析公司各部门经营状况，为提高各部门经营水平提出见解

## 软指标评分表

表一：流程合理性报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对流程组组长提交的流程合理性报告综合以下四方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
公司现有流程分析	30%		
本季度流程改变情况分析	30%		
下季度流程需改变流程分析	30%		
流程中突发事件处理	10%		
总计	100%		

附表 1：流程合理性报告（流程组组长填写）

项目	细则	内容
技术开发	市场调研	
	设计开发	
	样品制造	
	量产准备	

材料采购	采购策略	
	采购质量控制	
生产管理	对内物流	
	生产经营	
	对外物流	
	市场销售	

表二：公司经营情况分析报告评分表（信息发展部经理填写）

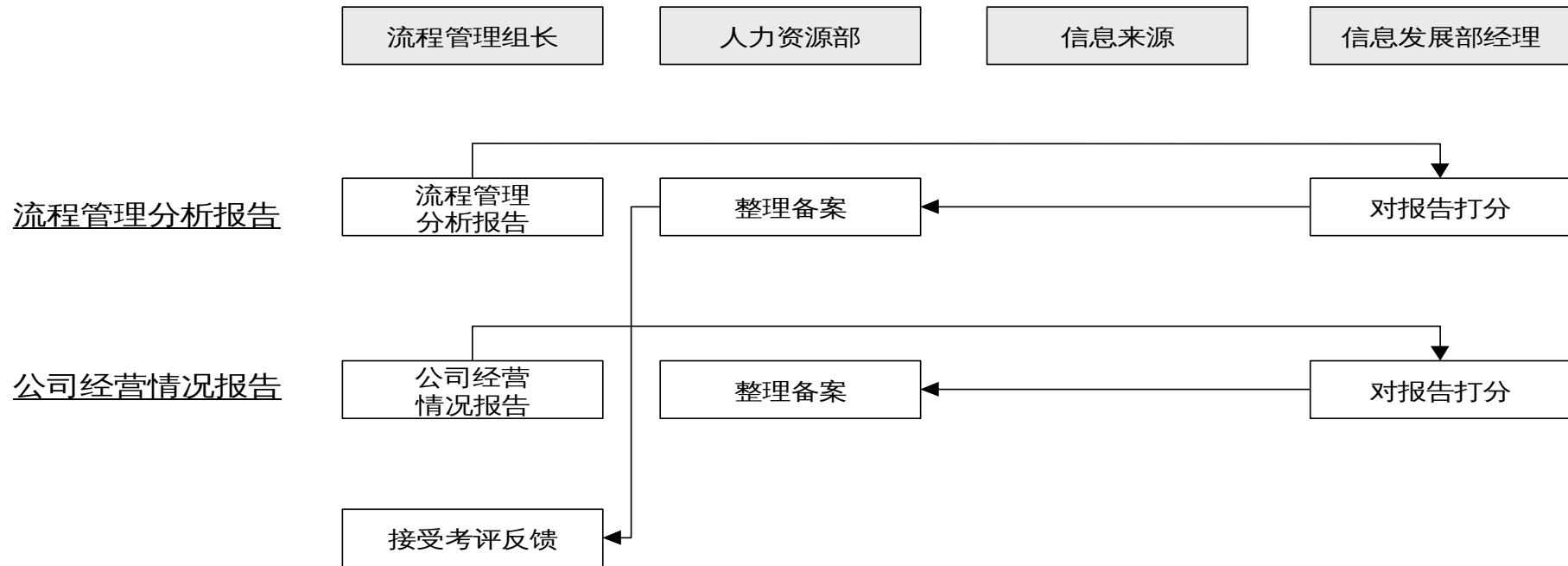
请针对流程组组长提交的公司经营情况分析报告综合以下三方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
对各部门经营状况分析	30%		
提出现阶段各部门经营可能出现问题的解决方案	40%		
制定公司长期经营计划	30%		
总计	100%		

附表 2：公司经营情况分析报告（流程组组长填写）

项目	细则	内容
概述		
公司一季度的销售状况	销售市场状况的分析	
	销售产品的结构	
公司应收状况的概要	期初应收帐款	
	期末应收帐款	
公司库存结构及分析	库存结构分析	
	库龄分析	
	库存市值	
生产部分	入仓情况	
	资金支付情况	

## 流程管理组组长考核流程



## 信息发展部行业信息分析组组长 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
行业信息体系建设报告	季度	100分	见 KPI 说明表	50%	见软指标评分表	本岗位提交报告	建立与完善行业信息体系，为公司经营决策服务
保密制度建设与实施报告	季度	100分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	本岗位提交报告	制定与推广公司保密制度
季度行业信息分析报告	季度	100分	见 KPI 说明表	30%	见软指标评分表	本岗位提交报告	不断提出各类分析报告以支持公司经营决策

### 信息发展部行业信息分析组组长 KPI 说明表

考核指标	具体内容
行业信息体系建设报告	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 培训和讲座介绍</li><li>◆ 信息渠道建立分析</li><li>◆ 专用软件使用分析</li><li>◆ 有关制度和流程分析</li></ul>
保密制度建设与实施报告	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 培训和讲座报告</li><li>◆ 保密制度和运作流程</li><li>◆ 保密监督工作开展情况分析</li></ul>
季度行业信息分析报告	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 信息收集</li><li>◆ 信息加工和发布</li><li>◆ 建议和策划</li><li>◆ 行业信息分析报告包括（定期和不定期）：</li><li>◆ 周期性报告</li><li>◆ 检测报告</li><li>◆ 突发事件报告</li><li>◆ 专题报告</li><li>◆ 建议性报告</li></ul>

## 软指标评分表

表一：行业信息体系建设报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对行业信息分析组组长提交的行业信息体系建设报告综合以下三方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
培训人数与效果	30%		
已开发信息收集渠道	30%		
情报收集制度内容与可操作性	40%		
总计	100%		

表二：保密制度建设与实施报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对行业信息分析组组长提交的保密制度建设与实施报告综合以下二方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
保密制度执行效果	40%		
保密制度建设的有效性	60%		
总计	100%		

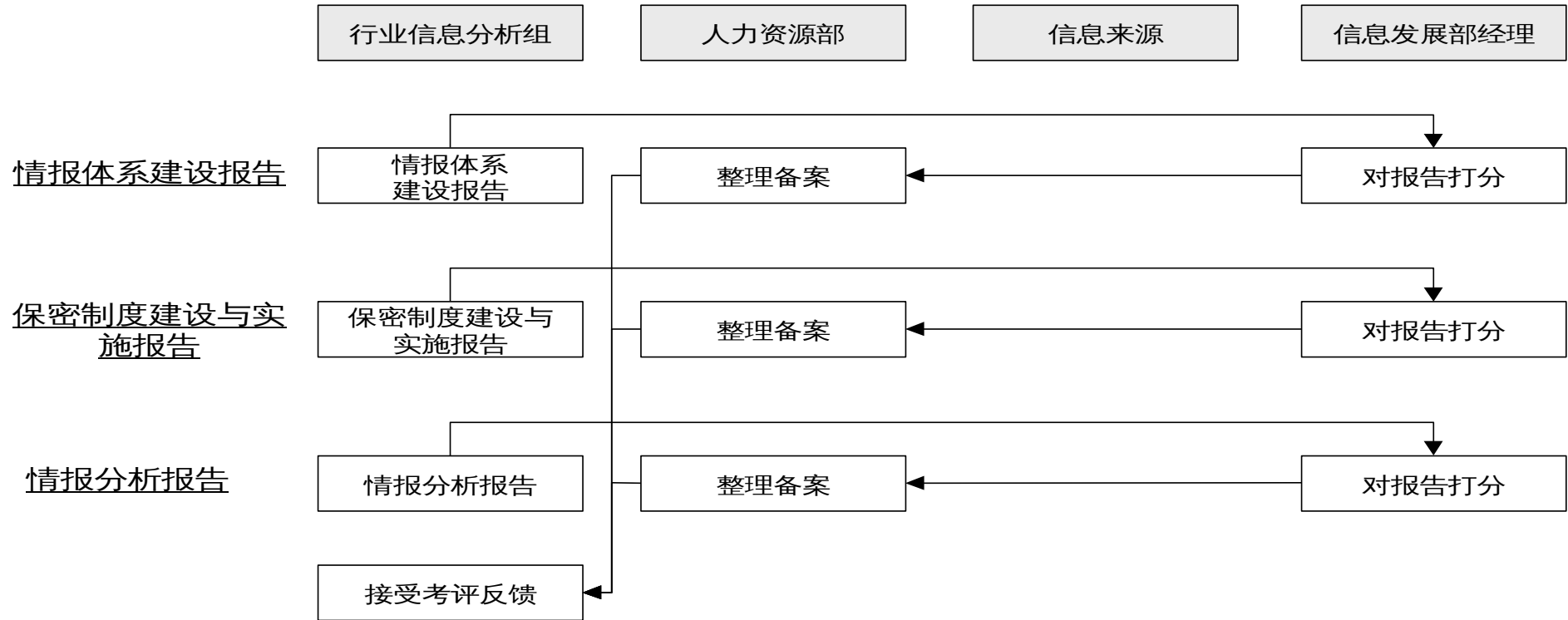
表三：季度行业信息分析报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对行业信息分析组组长提交的季度行业信息分析报告综合以下二方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
季度报告按时上报	40%		
报告的有效利用性	60%		
总计	100%		



## 行业信息分析组组长考核流程



## 信息发展部 OA 系统组组长 KPI 组成表

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
NOTES 系统宕机时间	季度	每月小于 2 小时且宕机次数小于 4 次	见 KPI 说明表	60%	每月小于 0.5 小时内得 100 分 每月 0.5-1 小时得 80 分 每月 1-1.5 小时得 60 分 每月 1.5-2 小时得 30 分 每月 2 小时以上得零分	SAP 系统记录	保证 NOTES 系统正常运转
公司软硬件资源使用情况	季度	100 分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	本岗位提交报告	全面分析公司软硬件资源使用情况
公司信息系统安全情况	季度	100 分	见 KPI 说明表	10%	见软指标评分表	本岗位提交报告	运用各种安全技术确保公司信息系统安全

### 信息发展部 OA 系统组组长 KPI 说明表

考核指标	具体内容
NOTES 系统宕机时间	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ NOTES 系统宕机：由于硬件故障和软件故障（操作系统；数据库；R/S 系统）造成服务器崩溃，导致 NOTES 系统不能正常使用，称为 NOTES 系统宕机。</li><li>◆ 时间：公司正常工作时间（9：00-12：00；13：00-17：30）。</li><li>◆ 在工作时间造成的 NOTES 系统宕机为考核指标。</li></ul>
公司软硬件资源使用情况	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 公司电脑设备拥有数量，根据人力资源部招聘新员工定新增电脑数确</li><li>◆ 公司各类办公软件使用情况，对提高办公软件使用效率提出建议</li><li>◆ 制定年度办公设备购买预算</li></ul>
公司信息系统安全情况	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 分析如何使公司 NOTES 系统安全运行</li><li>◆ 分析如何提高公司珍贵文件存储的安全性</li><li>◆ 分析如何防止电脑病毒损害公司办公系统</li></ul>

## 软指标评分表

表一：公司软硬件资源使用报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对 OA 系统组组长提交的公司软硬件资源使用报告综合以下五方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
各种设备资源使用现状描述	30%		
本季度新增设备使用情况	20%		
新增设备提高工作效率分析	20%		
下季度预算安排与报废建议	10%		
提高预算使用效率建议	20%		
总计	100%		

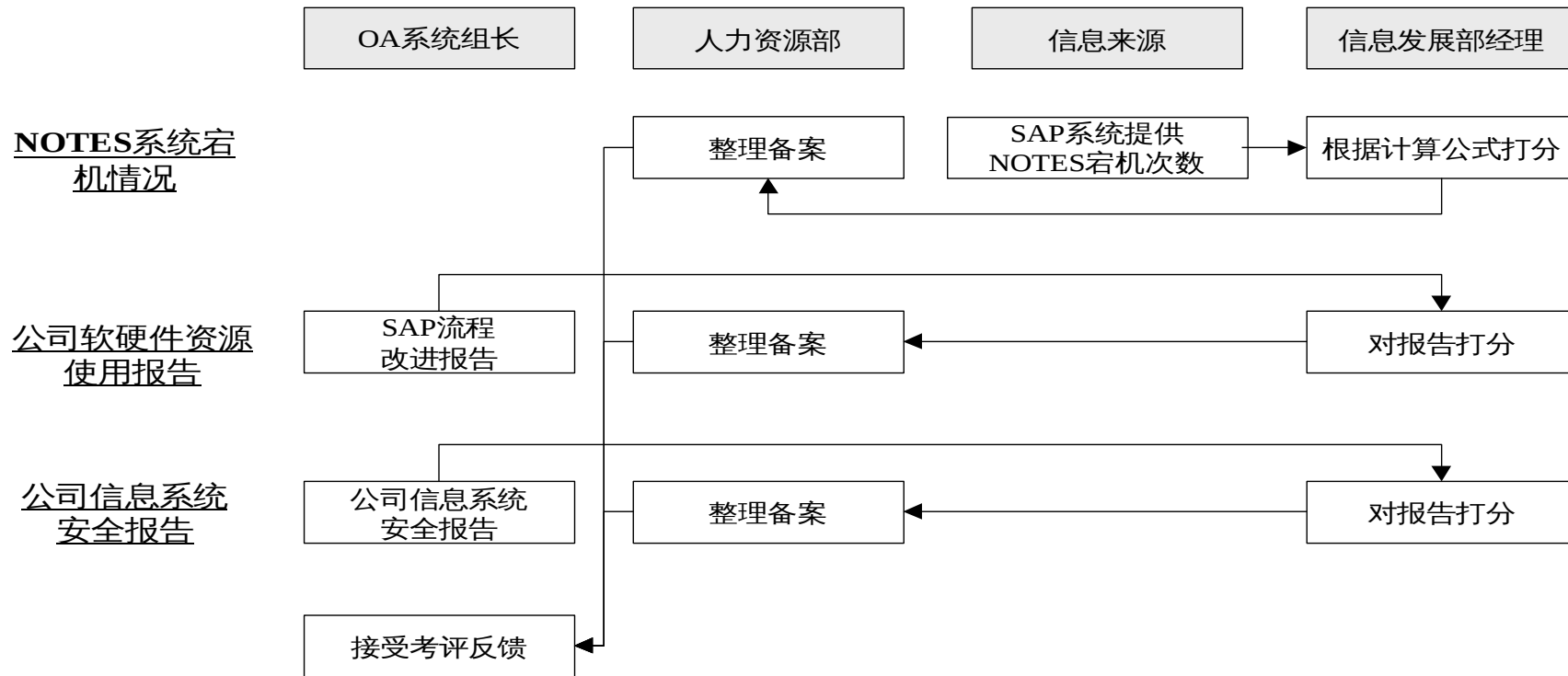
表二：公司信息安全报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对 OA 系统组组长提交的公司信息安全报告综合以下二方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
公司信息安全整体分析	40%		

提高信息安全建议与计划安排	60%		
总计	100%		

## OA系统组组长考核流程



## 信息发展部 OA 系统组系统管理员 KPI 组成表

KPI	周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
NOTES 系统宕机时间	季度	每月小于 2 小时且宕机次数小于 4 次	见 KPI 说明表	30%	每月小于 0.5 小时内得 100 分 每月 0.5-1 小时得 80 分 每月 1-1.5 小时得 60 分 每月 1.5-2 小时得 30 分 每月 2 小时以上得零分	NOTES 系统记录	保证 NOTES 系统正常运转
公司软硬件日常维护的独立性	季度	日常工作独立性达到 90%	对于公司内部软硬件的维护事物处理的独立性	40%	独立性达到 90%以上 100 分 独立性达到 80%以上 80 分 独立性达到 60%以上 60 分 独立性达不到 60% 0 分	部门内及各 部门意见反馈	保证公司办公系统的正常运行
网络建设及实施状况报告	季度	100 分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	本岗位提交报告	运用各种安全技术确保公司信息系统安全

硬件资源报告	季度	100分	见 KPI 说明表	10%	见软指标评分表	本岗位提交报告	使领导及时了解公司硬件资产状况
--------	----	------	-----------	-----	---------	---------	-----------------

### 信息发展部 OA 系统组系统管理员 KPI 说明表

考核指标	具体内容
NOTES 系统宕机时间	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ NOTES 系统宕机：由于硬件故障和软件故障（操作系统；数据库；R/S 系统）造成服务器崩溃，导致 NOTES 系统不能正常使用，称为 NOTES 系统宕机。</li> <li>◆ 时间：公司正常工作时间（9：00-12：00；13：00-17：30）。</li> <li>◆ 在工作时间造成的 NOTES 系统宕机为考核指标。</li> </ul>
网络建设及实施状况	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 分析如何使公司 NOTES 系统安全运行</li> <li>◆ 分析如何提高公司珍贵文件存储的安全性</li> <li>◆ 分析如何防止电脑病毒损害公司办公系统</li> </ul>
公司软硬件资源使用情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 公司电脑设备拥有数量，根据人力资源部招聘新员工定新增电脑数确</li> <li>◆ 公司各类办公软件使用情况，对提高办公软件使用效率提出建议</li> <li>◆ 制定年度办公设备购买预算</li> </ul>

### 软指标评分表

表一：硬件资源使用报告评分表（信息发展部 OA 组系统管理员填写）

请针对 OA 系统组系统管理员提交的硬件资源使用报告综合以下四方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
各种设备资源使用现状描述	30%		
本季度新增设备使用情况	30%		
新增设备提高工作效率分析	20%		
提高预算使用效率建议	20%		
总计	100%		

表二：网络建设及实施状况报告评分表（信息发展部 OA 组系统管理员填写）

请针对 OA 系统组系统管理员提交的网络建设及实施状况报告报告综合以下二方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
公司信息安全整体分析	40%		
提高信息安全建议与计划安排	60%		
总计	100%		

### 信息发展部 SAP 组组长 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
SAP 系统宕机时间	季度	每月小于 2 小时且宕机次数小于 4 次	见 KPI 说明表	50%	每月 < 0.5 小时内不扣分 每月 0.5-1 小时扣 20 分 每月 1-1.5 小时扣 40 分 每月 1.5-2 小时扣 70 分 每月 2 小时以上扣 100 分	SAP 系统记录	保证 SAP 系统正常运转
SAP 流程改进报告	季度	100 分	见 KPI 说明表	15%	见软指标评分表	本岗位提交报告	保证 SAP 系统不断改进以适应公司发展

培训工作完成情况	季度	100分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	本岗位提交报告	保证各部门了解并熟练使用 SAP 系统
季度提交 SAP 系统安全报告	季度	100分	见 KPI 说明表	15%	见软指标评分表	本岗位提交报告	全面分析 SAP 系统，使公司了解安全运行状况

### 信息发展部 SAP 组组长 KPI 说明表

考核指标	具体内容
SAP 系统宕机时间	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ SAP 系统宕机：由于硬件故障和软件故障（操作系统；数据库；R/S 系统）造成生产系统服务器崩溃，导致 SAP 生产系统不能正常使用，称为 SAP 系统宕机。</li> <li>◆ 时间：公司正常工作时间（9：00-12：00；13：00-17：30）。</li> <li>◆ 在工作时间造成的 SAP 系统宕机为考核指标。</li> </ul>
SAP 流程改进报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 原有流程的描述和流程变动情况描述；</li> <li>◆ 流程变动原因分析；</li> <li>◆ 改进后流程执行的效果；</li> <li>◆ 流程改进计划和建议。</li> </ul>
培训工作完成情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 依据 SAP 项目计划安排的培训计划和内容；</li> <li>◆ 接受培训人满意度；</li> <li>◆ 培训后考试结果。</li> </ul>
季度提交 SAP 系统安全报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 系统运行维护记录；系统配置更改记录；更改请求记录；权限配置记录；宕机记录；系统备份记录；其它维护记录。</li> <li>◆ 提高 SAP 系统运行稳定性、安全性的建议。</li> </ul>

## 软指标评分表

表一：SAP 流程改进报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对 SAP 组组长提交的 SAP 流程改进报告综合以下四方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
流程变动情况分析	30%		
发生变动原因分析	30%		
执行效果	20%		
下阶段工作建议	20%		
总计	100%		

表二：SAP 培训工作报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对 SAP 组组长提交的 SAP 培训工作报告综合以下三方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
整体培训内容	50%		
接受培训人满意度	30%		

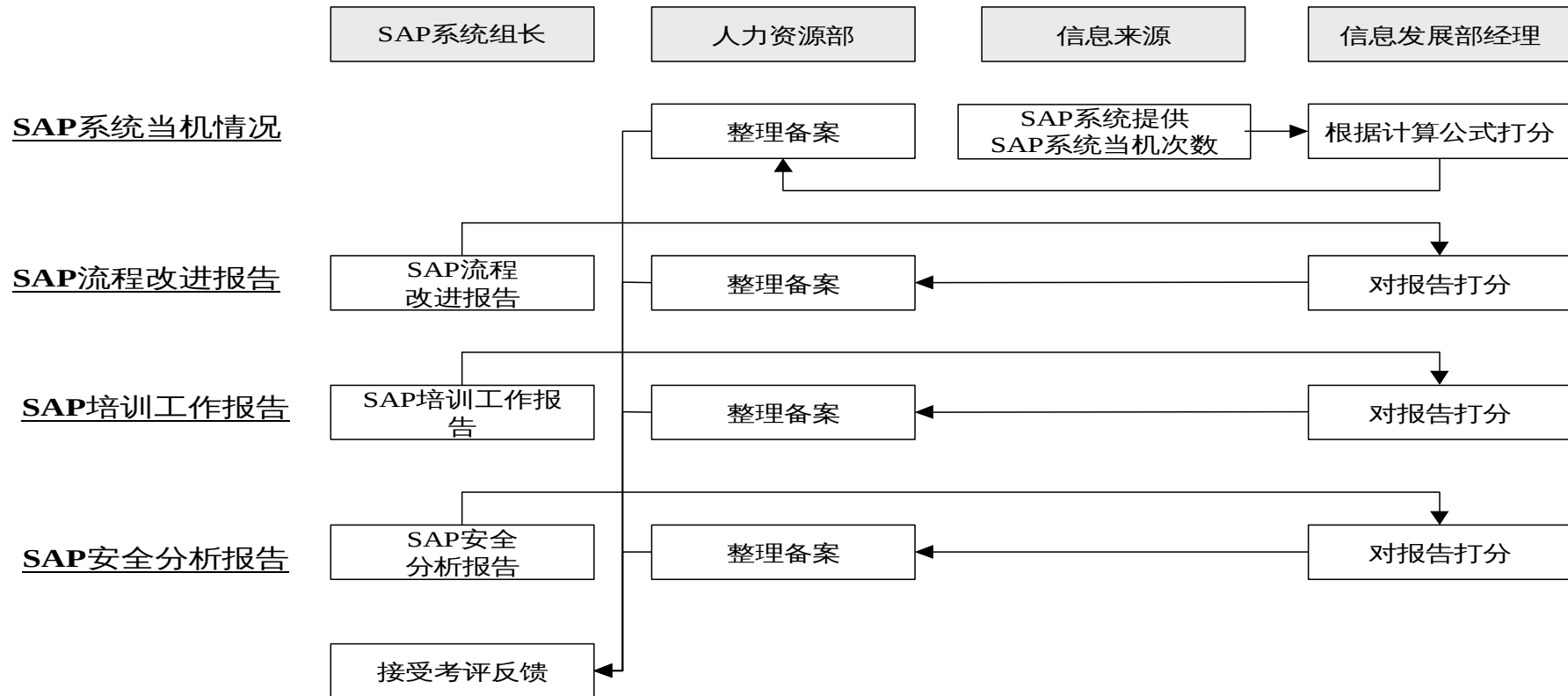
培训后小测验结果	20%		
总计	100%		

表三：SAP 安全报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对 SAP 组组长提交的 SAP 系统安全报告综合以下二方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
系统维护记录	40%		
提高 SAP 安全性建议	60%		
总计	100%		

## SAP系统组组长考核流程



## 信息发展部 SAP 组物料主数据维护员 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
物料主数据创建的准确率	季度	每月错误次数小于 3 次	见 KPI 说明表	36%	1、错误 0 次得 120 分 2、错误 1 次得 100 分 3、错误 2 次得 80 分 4、错误 3 次得 60 分 5、错误 4 次得 0 分	组长接到的来自财务部的投诉	保证系统下一环节的正常进行
物料主数据创建的及时性	季度	100 分	见 KPI 说明表	24%	组长根据该岗位工作记录打分	本岗位提交工作表格记录	为保障系统内后续生产环节的正常进行
物料主数据维护工作的及时完成	季度	在生产需求日期前完成相关物料的维护	见 KPI 说明表	20%	组长根据该岗位工作记录打分	本岗位提交工作表格记录	保证新数据的及时使用系统内后续生产环节的正常进行
规范主数据维护流程	季度	100 分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	本岗位提交报告	完善主数据维护流程

### 信息发展部 SAP 组物料主数据维护员 KPI 说明表

考核指标	具体内容
物料主数据创建的准确率	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 主数据创建的准确率取决于一些关键性字段的正确性。错误是指由于该岗位员工个人原因造成的这些关键字段出错，主要包括：物料号、物料类型、物料组、产品组、尺码网格类型、科目设置组、估价类、工厂、销售组织、分销渠道、采购组。</li> </ul>
物料主数据创建的及时性	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 及时性：在不影响生产顺利进行的前提下，根据数据要求的缓急，统筹、合理安排数据创建时间的先后。</li> </ul>
物料主数据维护工作的及时完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 数据维护：数据的扩充、修改。</li> <li>◆ 及时性：在不影响生产顺利进行的前提下，根据数据要求的缓急，统筹、合理安排数据维护时间的先后。</li> </ul>
规范主数据维护流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 现有流程状况；</li> <li>◆ 执行情况及出现的问题；</li> <li>◆ 改进流程的建议。</li> </ul>

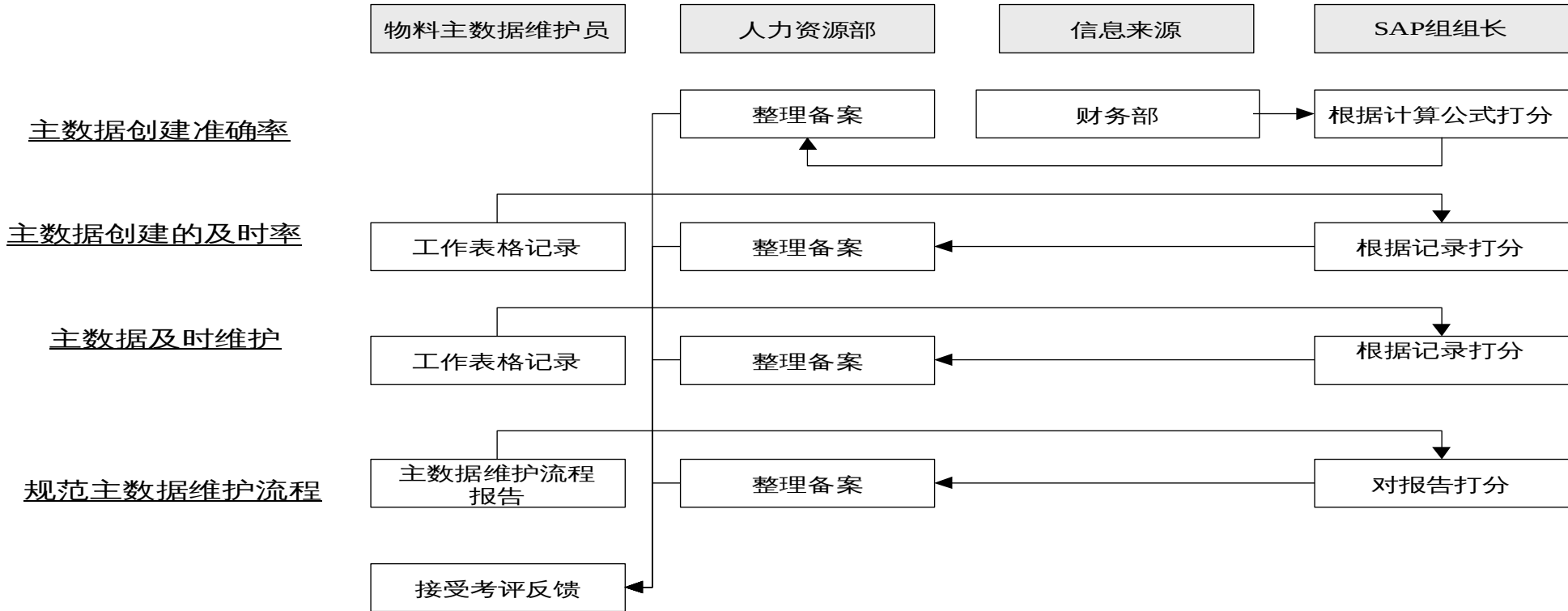
## 软指标评分表

表一：主数据维护流程报告评分表（SAP组组长填写）

请针对主数据维护员提交的主数据流程报告综合以下三方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
现有流程状况	20%		
流程执行情况及出现的问题	50%		
流程改进建议	30%		
总计	100%		

## 物料主数据维护员考核流程



## 信息发展部零售 MIS 组组长 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
安装 MIS/POS 系统新开店铺数量	季度	大于 250 家	见 KPI 说明表	50%	每少 1%扣 10 分	销售部拓展组提供	促进 MIS 组尽快将 MIS 系统在各专卖店推广
D MIS 系统投诉率	季度	小于 2%	见 KPI 说明表	15%	投诉率 $\leq$ 0.5%此项得 120 分 0.5% $\leq$ 投诉率 $\geq$ 2%得 100 分 2% $\leq$ 投诉率 $\geq$ 3%得 60 分 3% $\leq$ 投诉率 $\geq$ 4%得 30 分 投诉率 $\geq$ 4%得 0 分	信息发展部经理提供	促进 MIS 组提高安装系统的质量与服务水平
季度网站建设报告	季度	100%	见 KPI 说明表	20%	见表一	本岗位提交报告	不断提高网站浏览速度与内容质量
信息分析体系建设报告	季度	100%	见 KPI 说明表	15%	见表二	本岗位提交报告	建立对 MIS、SAP 数据的分析系统

信息发展部零售 MIS 组组长 KPI 说明表

考核指标	具体内容
安装 MIS/POS 系统新开店数量	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按信息发展部的要求参加了系统的培训，参加培训的人员符合信息发展部的要求，并且顺利取得培训的合格证；</li> <li>◆ 参加培训后经销商及时组织系统的实施，获得了使用注册码，并和李宁公司签定了使用合同；</li> <li>◆ 经销商的系统开始正常运转，实施系统的门店数据可以汇总到经销商的总部。</li> </ul>
MIS 系统投诉率	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 投诉范围包括：</li> <li>◆ 注册码没有及时发放；</li> <li>◆ 日常使用问题的维护出现问题；</li> <li>◆ 一般操作问题在 1—2 天内解决，未解决的可以投诉；</li> <li>◆ 属于系统本身功能上缺陷未与解决的投诉不算在此范围内；</li> </ul>
季度网站建设报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 网站浏览速度情况</li> <li>◆ 网站新增加内容</li> <li>◆ 网站是否宕机，宕机处理措施，减少网站宕机发生的改进意见</li> </ul>
信息分析体系建设报告	略

## 软指标评分表

表一：季度网站分析报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对零售 MIS 组组长提交的季度网站分析报告从以下四方面评分

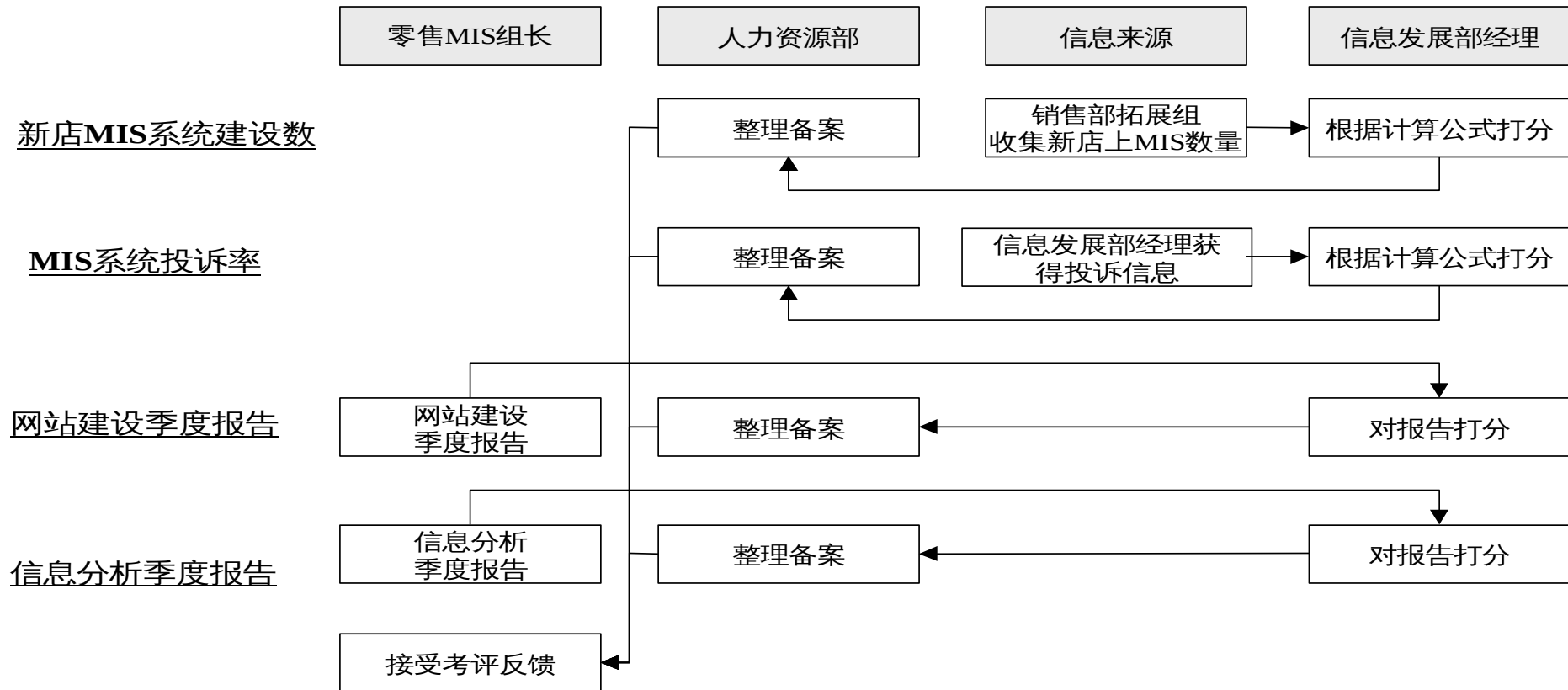
考评项目	权重	得分	加权得分
网站浏览速度	30%		
网站宕机情况	20%		
网站美观实用	30%		
网站内容	20%		
总计	100%		

表二：信息分析体系建设报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对零售 MIS 组组长提交的信息分析体系建设报告从以下四方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
报告全面性	30%		
编码全理性	20%		
报告描述内容	30%		
对交接人、时间的界定	20%		
总计	100%		

## 零售MIS组组长考核流程



## 信息发展部 MIS 组零售系统设计与开发 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
项目进度控制	季度	100 分	根据项目规划书的进度要求进行，从计划对比、计划调整、出现的问题、原因及解决办法等方面分析	50%	见软指标评分表	本岗位提交《项目进度报告》	保证项目按计划进行
项目质量控制	季度	100 分	根据项目的工作成果验收标准，定期检查项目的完成情况是否符合验收标准	30%	见软指标评分表	本岗位提交《项目工作完成情况报告报告》	保证开发结果符合项目开发要求
项目组织运行状况控制	季度	100 分	根据项目组成员的分工，定期检查、督促各成员是否按要求完成工作	20%	见软指标评分表	本岗位提交《项目组织运行报告》	保证项目按计划的进行

## 软指标评分表

表一：项目进度报告评分表（MIS/POS 组组长填写）

请针对零售系统设计与开发员提交的项目进度报告从以下四方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
与项目计划的对比	40%		
计划的调整	30%		
出现的问题及原因	20%		
解决办法	10%		
总计	100%		

表二：项目质量控制报告评分表（MIS/POS 组组长填写）

请针对零售系统设计与开发员提交的项目质量控制报告从以下四方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
已完成项目工作	10%		
达到标准情况	30%		

出现的问题及原因	20%		
解决办法	40%		
总计	100%		

表三：项目组织运行报告评分表（MIS/POS 组组长填写）

请针对零售系统设计与开发人员提交的项目组织运行报告从以下三方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
项目组织现状	35%		
重点人员（部门）完成工作情况	50%		
改进建议	15%		
总计	100%		

## 信息发展部 MIS/POS 组网站管理员 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
网站建设和完善的策划与实施	季度	100分	根据网站建设项目规划书的进度、质量要求进行	50%	见软指标评分表	本岗位提交《网站项目完成情况报告》	保证项目规划的正常进行
网站功能日常维护	季度	100分	包括网站故障情况、功能健全性、问题处理几方面	20%	见软指标评分表	本岗位提交《网站运行报告》	保证公司网站正常运行、使用
管理组织结构的建立和维护	季度	100分	包括组织结构图、人员构成及变化、人员职责、沟通机制的建立工作	20%	见软指标评分表	本岗位提供相关的报告、图表	保证公司网站正常运行、使用

管理制度的制定和内容维护的监督执行	季度	100分	要制定《各部门网站维护内容》、《网站内容更新的审批权限表》、《网站日常维护的管理制度》、《网站栏目更新标准》，提交《网站内容维护报告》	10%	见软指标评分表	本岗位提供相关的报告、表格	保证公司网站正常运行、使用
-------------------	----	------	---	-----	---------	---------------	---------------

### 软指标评分表

表一：网站项目完成情况报告评分表（MIS/POS组组长填写）

请针对网站管理员提交的网站项目完成情况报告从以下两方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
项目进度	50%		
项目完成质量	50%		
总计	100%		

表二：网站运行报告评分表（MIS/POS组组长填写）

请针对网站管理员提交的网站运行报告从以下四方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
故障情况	20%		
功能健全性	30%		
重大问题	20%		
改进建议	30%		
总计	100%		

表三：网站结构方面相关表格、报告评分表（MIS/POS 组组长填写）

请针对网站管理员提交的网站结构方面相关表格、报告从以下四方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
组织结构方面	20%		
人员构成及变化	10%		
人员职责	40%		
沟通机制	30%		
总计	100%		

表四：网站制度及维护监督方面的制度和报告评分表（MIS/POS 组组长填写）

请针对网站管理员提交的网站制度及维护监督方面的制度和报告从以下两方面评分

考评项目	权重	得分	加权得分
制度的可行性	40%		
监督的有利性	60%		
总计	100%		

注：1、KPI 的考核与网站项目有双重考核时， KPI 的比重占总体考核的 40%

2、各种管理制度根据项目进程，在相应季度中体现

### 信息发展部零售 MIS 组系统管理 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
培训新零售系统用户	季度	开始使用零售系统的用户每季增加在 20 个以上	零售系统的用户是指经培训取得合格证、准许上岗的单店	40%	A ≥ 25 120 分 20 ≤ A ≤ 24 100 分 15 ≤ A ≤ 19 60 分 A < 15 0 分	销售部拓展组提供	尽快将 MIS 系统在各专卖店推广
监督使用零售系统的供应商及时上报数据	季度	每季连续 1 周不上报数据的供应商不得超过 10%	所有经过 MIS/POS 培训，并已经信息发展部确认可以上报数据的供应商，每季都应上报数据，且数据必须连贯、准确。MIS 系统管理员把每周、每月上报数据的经销商情况及时反馈给销售部，督促销售部催促经销商及时上报数据	40%	A < 5% 120 分 5% ≤ A ≤ 10% 100 分 11% ≤ A ≤ 13% 80 分 14% ≤ A ≤ 16% 60 分 A > 16% 0 分	本岗位工作记录、销售部的反馈表	保证零售信息系统的正常使用

维护投诉率	季度	小于 2%	C=日常维护中的投诉/日常维护数 部门经理一级接到的投诉记为有效	20%	C≤0.5% 120分 0.5%≤C≤2% 100分 2%≤C≤3% 60分 3%≤C≤4% 30分 C≥4% 0分	本岗位提供日常维护登记表；部门经理处投诉记录	促进 MIS 组提高安装系统的质量与服务水平
-------	----	-------	-------------------------------------	-----	--	------------------------	------------------------

备注：计算方式中 A 表示实际达到数，C 为投诉率

### 信息发展部订单管理组组长 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI 说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
订单准确率	季度	每月错误次数小于 3 次	见 KPI 说明表	60%	1、错误 0 次得 120 分 2、错误 1 次得 100 分 3、错误 2 次得 80 分 4、错误 3 次得 60 分 5、错误 4 次得 0 分	本部门 ERP 组提供	确保制作订单无差错
每半月发货分析	季度	100 分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	本岗位提交报告	便于领导掌握发货数据的正确性与全面性
订单完成质量	季度	100 分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	销售部拓展组提供订单投诉数据	提高订单组为各部门服务的质量

### 信息发展部订单管理组组长 KPI 说明表

考核指标	具体内容
订单准确率	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 订单：根据客户定货的需求明细，订单录入人员在 SAP 录入的原始销售凭证</li><li>◆ 错误原因：订单员由于不小心，工作不熟，与经销商沟通不足发生录入错误</li><li>◆ 准确率从四方面考评：价格、数量、款号、尺码</li></ul>
每半月发货分析报告质量	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 提供各经销商当前期货执行率具体数据</li></ul>
订单及时性与服务态度评分	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 订单及时性：订单组收到完成各种审批手续的客户订货需求后，销售旺季需要在一天半内完成订单，销售淡季要在一天完成</li><li>◆ 服务态度：订单组需要与外部门同事进行良好的沟通，与客户保持良好的联系</li></ul>

### 软指标评分表

表一：订单组发货分析报告评分表（信息发展部经理填写）

请针对订单管理组组长提交的订单组发货分析报告综合以下三方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
报告及时提出	30%		
报告数据正确性	40%		
报告数据全面性	30%		
总计	100%		

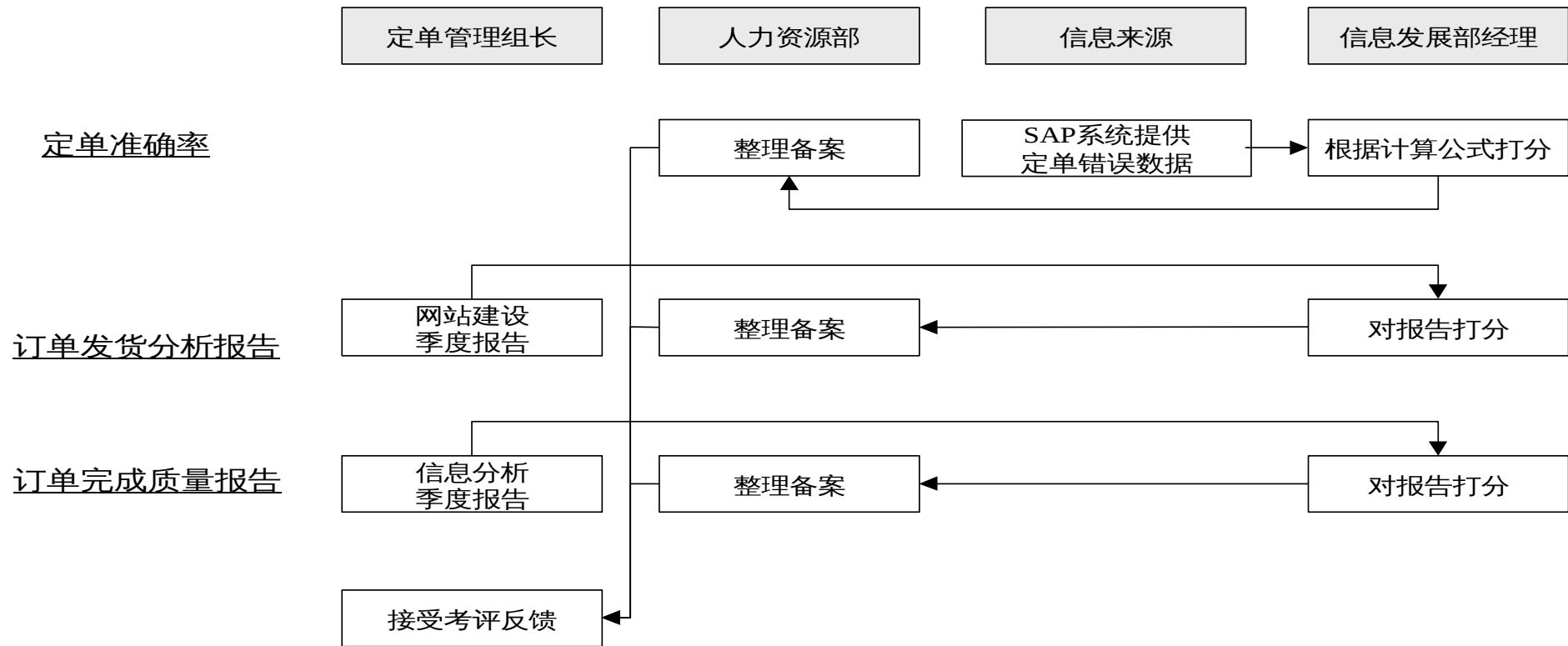
表二：订单组投诉评分表（信息发展部经理填写）

请针对订单管理组组长提交的订单组发货分析报告综合以下二方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
订单及时完成	60%		
对各部门服务态度	40%		

总计	100%		
----	------	--	--

## 订单管理组组长考核流程



## 信息发展部订单管理员 KPI 组成表

KPI	考核周期	考核标准	KPI说明	权重	计算方式	信息来源	考核目的
订单准确率	季度	每季度错误次数小于3次	见 KPI 说明表	60%	1、错误 0 次得 120 分 2、错误 1 次得 100 分 3、错误 2 次得 80 分 4、错误 3 次得 60 分 5、错误 4 次得 0 分	本部门 ERP 组提供	确保制作订单无差错
每半月发货分析	季度	100 分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	本岗位提交报告	便于领导掌握发货数据的正确性与全面性
订单完成及时性和服务态度	季度	100 分	见 KPI 说明表	20%	见软指标评分表	销售部拓展组提供订单投诉数据	提高订单组为各部门服务的质量

### 信息发展部订单管理员 KPI 说明表

考核指标	具体内容
订单准确率	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 订单：根据客户定货的需求明细，订单录入人员在 SAP 录入的原始销售凭证</li><li>◆ 错误原因：订单员由于不小心，工作不熟，与经销商沟通不足发生录入错误</li><li>◆ 准确率从四方面考评：价格、数量、款号、尺码</li></ul>
每半月发货分析报告质量	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 提供各经销商当前期货执行率具体数据</li></ul>
订单及时性与服务态度评分	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 订单及时性：订单组收到完成各种必要审批手续的客户订货需求后，销售旺季需要在在一天半内完成订单，销售淡季要在在一天内完成</li><li>◆ 服务态度：订单组需要与外部门同事进行良好的沟通，与客户保持良好的联系</li></ul>

### 软指标评分表

表一：订单组发货分析报告评分表（订单管理组组长填写）

请针对订单管理员提交的订单组发货分析报告综合以下三方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
报告及时提出	30%		
报告数据正确性	40%		
报告数据全面性	30%		
总计	100%		

表二：订单组投诉评分表（订单管理组组长填写）

请针对订单管理员提交的订单组发货分析报告综合以下二方面评分

软指标评分项目	权重	得分	加权得分
订单及时完成	60%		

对各部门服务态度	40%		
总计	100%		