



## 某集团关键业绩指标 (KPI) 手册

### 壹、目的：

1. 为更准确的把握关键业绩指标在本企业使用时的特殊意义。
2. 为了清晰的表明本企业选取指标的目的，指向战略的程度。
3. 为了使 KPI 在使用时能有统一的解释和说明。
4. 为了便于不同业务单元考核时选取指标的直接和便利。

### 贰、代码说明：

#### 指标名称说明：

指标类别名称	指标编号	指标类别名称	指标编号
财务类指标	F	营运类指标	P
客户类指标	C	学习与成长类指标	L

#### 数据来源一栏中符号与部门的对应说明：

数据来源	数据编号	数据来源	数据编号	数据来源	数据编号
	XZBG		ZCZC		YYTB
	XZRL		ZCCG		YYDS
	XZWL		KFYY		YYSC
	XZQH		JRJR		YYWL
	XZTZ		PP		YYJD
	XZGL		SJ		YYSM
	SJB		JL		YYPS
	JHCW		YW		YYWY
	YJ		ZJ		YYLX

### 参、内容：

#### 财务类指标：

指标名称	计划费用支出率	指标属性	组织效率	指标编号	B-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	设立此目标是为了合理配置企业的现金流降低财务费用提高企业的计划能力。						
指标目的	设立此项指标是为了强化资金计划管理，把管理费用控制在适度的区域。						
指标测度	实际费用/目标计划费用						
测度时间	月度测度						
备注	此项指标使用于各系统、各部门。						

指标名称	人均成本 贡献率	指标属性	组织效率	指标编号	B-F-02	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了基于组织目标的最大费用支付能力，反映了组织以最低的代价取得最大的效益。						
指标目的	设立此目标是为了将成本费用控制在适度的范围内，以支持业务的实现。						
指标测度	采购支出/部门费用/人；营销费用/部门费用/人；IT支出费用（维修维护费、软件开发费用、硬件设备费）/部门费用/人；						
测度时间	季度或半年						
备注							

指标名称	存货周转 率(次)	指标属性	控制能力	指标编号	C-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业存货的流动性及合理性，深刻的揭示了企业对市场的预测能力、采购能力、营销能力、运营管理等各种能力的协同性。						
指标目的	设立此目标是为了降低库存、增加商品的销售量，向市场提供畅销对路产品和最新产品。						
指标测度	$\frac{\text{销售成本}}{\text{平均存货成本}}$						
测度时间	季度或半年测度						
备注							

指标名称	采购成本 的下降率	指标属性	控制能力	指标编号	C-F-02	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业供应商管理的水平，最终体现为企业对成本的控制能力。						
指标目的	设立此目标是为了评估采购的效率，采购方式的科学性。						
指标测度	$\frac{\text{采购成本基准值}-\text{当期采购成本}}{\text{采购成本基准值}}$						
测度时间	月度或季度测度						
备注	采购成本基准值为一定时间内的采购成本平均值						

指标名称	单位建筑 面积物业 支出费	指标属性	组织效率	指标编号	D-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映企业运营的成本水平，实际上是市场执行的效率和利润的体现。						
指标目的	设立此目标是为了改善物业的管理水平，加强各市场运营中最大的成本和费用支出的控制。						
指标测度	$\frac{\text{物业人员薪酬总额}+\text{维修费用}+\text{办公费用}+\text{电费}+\text{水费}+\text{经营费用}+\text{采暖费}}{\text{建筑面积}}$						
测度时间	月度或季度测度						
备注							

指标名称	费用利润率	指标属性	组织效率	指标编号	F-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	此项指标直接反映出企业为获得利润而付出的代价，它即反应企业的收益能力，又反应企业的管理、经营效率。						
指标目的	设立此项指标是为了通过适度控制与约束费用，来改善和促进组织及组织成员提升组织产出。						

指标测度	利润总额/成本费用总额
测度时间	季度测度
备注	此项指标可转化为系统和部门的效率指标，成本费用包括；销售成本、销售费用、管理费用、财务费用等。

指标名称	关键商品的 周转次数	指标属性	经营 能力	指标编号	G-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业的预货能力，采购速度，渠道建设能力，仓储管理及运营管理的协同性，最终体现企业的经营效益的提高。						
指标目的	设立此目标是为了增加商品的周转次数，降低库存量和资金占用额度。						
指标测度	关键商品指考核期内采购金额占总资金(20%)的商品(销量占 20%)						
测度时间	月度或季度测度						
备注							

指标名称	利润总额	指标属性	获利能力	指标编号	L-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映企业的总体利润水平。						
指标目的	设立此指标的目的在于增加企业的利润总额。						
指标测度							
测度时间	年度测度						
备注							

指标名称	流动资产 周转率	指标属性	财务能力	指标编号	L-F-02	数据来源	JHCW
指标诠释	是评价企业资产利用效率的重要指标，						
指标目的	设立此项指标是为了通过改善此项指标的良性程度，以销售收入的增幅高于流动资产的增幅作为保证，加强企业的内部管理，提高流动资产的综合使用效率。						
指标测度	销售收入(净额)/平均流动资产总额						
测度时间	季度测度						
备注							

指标名称	平均帐期	指标属性	财务能力	指标编号	P-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了供应商对企业的认可程度，最终体现为企业诚信的形象。						
指标目的	设立此目标是为了完善供应商渠道建设，降低资金占用率。						
指标测度	每笔累计付款时间/笔数合计						
测度时间	季度或半年测度						
备注							

指标名称	平均税赋降低率	指标属性	财务能力	指标编号	P-F-02	数据来源	SJ
指标诠释	反映企业财务规划、策略、执行等方面的能力，揭示了财务部门重要的统筹业务能力。						
指标目的	设立此项指标是为了促进财务部门对法律法规的熟知与运用程度，对策略和政策的执行力，使财务的技能不断提升。						

指标测度	(同期税赋-当期税赋) / 同期税赋 (可比同口径)
测度时间	年度测度
备 注	

指标名称	人均可控费用	指标属性	控制能力	指标编号	R-F-01	数据来源	JHCW、XZRL
指标诠释	反映企业行政管理行为的效率，深层次上反映了各级管理人员的责任意识。						
指标目的	设立此指标的目的是为了评价各级管理人员对成本和费用的控制能力，促进组织效率的提升。						
指标测度	(办公费+电话费+交通费)/人						
测度时间	月度或季度测度						
备 注							

指标名称	销售增长率	指标属性	市场能力	指标编号	X-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映企业经营能力的成长空间，销售收入的增长状况反应出企业的市场表现、服务(产品)的市场亲和力度、以及市场营销策略的优劣。同时表明企业的市场份额。						
指标目的	设立此项指标是为了牵引企业关注市场的成长，明晰销售收入的实现是企业的利润源泉。						
指标测度	(当期销售收入-上期销售收入) / 上期销售收入						
测度时间	月度或季度测度一次						
备 注							

指标名称	销售费用率	指标属性	组织效率	指标编号	X-F-02	数据来源	JHCW
指标诠释	反映企业组织和市场执行的效率，实际上是企业在市场销售过程中投入和产出的效益关系。						
指标目的	设立此项指标是为了不断提高市场销售行为的效率，更深层次的要求是促进市场营销策略的有效性和促进组织创新。						
指标测度	销售费用/销售收入						
测度时间	每月测度一次						
备 注							

指标名称	营销费用贡献率	指标属性	营销效率	指标编号	X-F-03	数据来源	JHCW
指标诠释	反映市场营销执行的效率，实际上是企业在营销投入和产出的效益关系及营销投入的侧重。						
指标目的	设立此项指标是为了不断提高广告活动策划行为的效率，更深的层次上是促进企业营销策略的有效性和促进组织创新。						
指标测度	营销费用/销售收入						
测度时间	月度或季度测度						
备 注	营销费用包括：媒体广告、印刷品、宣传品、奖品、销售折让、活动等项费用						

指标名称	销售收入	指标属性	市场能力	指标编号	X-F-04	数据来源	JHCW
指标诠释	反映企业总体的经营能力						
指标目的	设立此指标的目地强调企业成员的创收能力。						
指标测度	总收入-顾客退款-减价-折扣-其它赔偿款						
测度时间	月度或季度测量指标测度						
备 注	销售收入指总收入减去顾客退款、减价、折扣及其它赔偿款。						

指标名称	销售收入 计划完成率	指标属性	组织能力	指标编号	X-F-05	数据来源	JHCW
指标诠释	反映一定时期内企业目标被执行的能力，深层次上表现出企业营运系统数据的完整性，对市场的预测能力。						
指标目的	设立此指标的目地是为了强化各级管理人员的计划性、预测性，加强企业的目标管理。						
指标测度	累计销售收入/当期销售收入计划						
测度时间	月度或季度测度						
备 注	未完成工式为 1-累计(实际销售收入-当期销售收入计划)/当期销售收入计划						

指标名称	系统人均毛利 增长率	指标属性	组织效率	指标编号	X-F-06	数据来源	JHCW
指标诠释	反应系统组织的效率，同时也反应组织成员的行为效率，反应人力资源与组织效益的关系。						
指标目的	设立此指标的根本目地是强调组织成员的价值贡献，通过组织成员的、素质提升和效率提升来提高组织产出。						
指标测度	$(\text{当期系统销售毛利}/\text{系统人员总额}-\text{基准})/\text{基准}$						
测度时间	每季度测度						
备 注	此指标适用于销售族						

指标名称	应收帐款 周转率	指标属性	财务能力	指标编号	Y-F-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业真正实现销售、实现价值的程度，它深刻的揭示企业的经营管理能力和管理效率。						
指标目的	设立此项指标是为了牵引企业在关注企业扩张成长的同时，要注重企业成长的质量，关注价值真正意义上的实现，关注资本周转的意义。						
指标测度	销售收入净额/平均应收帐款余额						
测度时间	季度测度						
备 注							

指标名称	资金周转 次数	指标属性	获利能力	指标编号	Z-F-01	数据来源	JHCW
------	------------	------	------	------	--------	------	------

指标诠释	反映企业资金利用的效率，深刻地揭示了企业经营管理能力。
指标目的	设立此目标的目的是为了提高企业资金的利用率，增加获利能力，减少资金占用水平。
指标测度	$\frac{\text{销售收入}}{\text{资金占用额}}$
测度时间	季度或半年测度
备 注	

### 客户类指标：

指标名称	单位供应商 采购金额 增长率	指标属性	渠道能力	指标编号	D-C-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业所经销商品结构的合理性，建立良好的供应商资源，最终提高企业的获利能力。						
指标目的	设立此目标是为了确定合理的供应商结构，提高采购效率，降低采购成本。						
指标测度	$(\text{当期采购总金额}/\text{当期供应商数量}-\text{上期采购总金额}/\text{上期供应商数量})/\text{上期采购总金额}/\text{上期供应商数量}$						
测度时间	月度或季度测度						
备 注							

指标名称	供应商 满意度	指标属性	组织效率	指标编号	G-C-01	数据来源	XZQH
指标诠释	反映了企业在商业活动中的信誉。						
指标目的	设立此目标是为了建立良好的战略合作伙伴关系，构建坚实的供应链。						
指标测度	问卷调查						
测度时间	月度或季度测度						
备 注							

指标名称	供应商信息 更新率	指标属性	渠道能力	指标编号	G-C-02	数据来源	XZWL
指标诠释	反映了企业采购的专业化程度，采购的成本，最终反映企业经营成本的降低。						
指标目的	设立此目标是为了保持供应商信息库的全面性、及时性，提高采购的效率。						
指标测度	更新信息量/总信息数量						
测度时间	月度或季度测度						
备 注	供应商评价、供应商覆盖面						

指标名称	会员卡卡均 消费增长率	指标属性	策划能力	指标编号	H-C-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了顾客的忠诚度，对此种经营模式的认可程度，对企业的认知度。						

指标目的	设立此目标是为了提高会员对销售收入的贡献度，以便为增加会员服务的项目决策提供依据。
指标测度	(当期卡均消费-上期卡均消费)/上期卡均消费
测度时间	月度或季度测度
备 注	

指标名称	商户满意度	指标属性	市场能力	指标编号	K-C-01	数据来源	XZQH
指标诠释	反映了企业的服务水平、续租率，揭示了企业的长期发展能力。						
指标目的	设立此目标是为了促使市场管理人员关注于商户的利益，搭建商户的经营平台，提高商户的获利能力。						
指标测度	问卷调查						
测度时间	月度或季度测度						
备 注							

指标名称	客户增长率	指标属性	渠道能力	指标编号	K-C-02	数据来源	XZRL
指标诠释	反应企业市场营销的核心能力，获得和赢得客户资源，并保持、提升客户忠诚度的能力。						
指标目的	设立此项指标是为了零售部门注重市场客户的渠道建设，持续的促进客户资源的增长，以保证市场规模、销售规模的增长。						
指标测度	(当期客户总量-前期客户量) /前期客户量						
测度时间	季度测度						
备 注							

指标名称	签单的增长率	指标属性	市场能力	指标编号	Q-C-01	数据来源	SJB
指标诠释	反映了企业扩展业务的能力，是企业知名度的体现。						
指标目的	设立此项指标是为了让企业注重市场的客户资源，持续的促进客户资源的增长才能促进业务增长，扩大业务规模。						
指标测度	(当期签单数量-历史同期签单数量)/历史同期签单数量						
测度时间	月度与季度测度						
备 注							

指标名称	市场美誉度 知名度	指标属性	市场能力	指标编号	S-C-01	数据来源	XZQH
指标诠释	反映企业在消费者心中的地位，实质上是企业长期的信誉价值，品牌价值。						
指标目的	设立此目标是为了测度企业的市场份额和市场排名及企业形象广告投入的效益。						
指标测度	问卷调查						
测度时间	月度或季度测度						
备 注							

指标名称	投诉后流程 (制度)改进 率	指标属性	组织效率	指标编号	T-C-01	数据来源	XZGL
指标诠释	反映了企业的经营管理水平和商户的质量，揭示了系统各方面需要改善的效率和运营效果。						
指标目的	设立此目标是为了通过制度和流程建设，减少或避免同类事件的发生，从根本上对系统进行持续的改善。						
指标测度	流程制度建设的完善性和执行性						
测度时间	年度测度						
备注							

指标名称	消费者 满意度	指标属性	市场能力	指标编号	X-C-01	数据来源	XZQH
指标诠释	反映了企业在消费者心中的地位，消费者的消费偏好，揭示了商户选择的标准，对经营模式创新具有指导性。						
指标目的	设立此目标是为了快速响应消费者的需求，提高服务质量，提升企业的信誉度、美誉度和知名度。						
指标测度	问卷调查(覆盖长春市)						
测度时间	月度或季度测度						
备注							

指标名称	员工满意度	指标属性	组织效率	指标编号	Y-C-01	数据来源	XZQH
指标诠释	反映员工对企业的认同度，员工创造价值的主观能动性，最终提高企业的组织效率。						
指标目的	设立此目标是为了促使组织成员之间的合作，创造竞合的企业文化。						
指标测度	问卷调查						
测度时间	月度或季度测度						
备注							

指标名称	一级商户比例	指标属性	获得能力	指标编号	Y-C-02	数据来源	PP
指标诠释	反映商户经营能力的成长，顾客满意度的提升，最终实现企业业态的升级，						
指标目的	设立此目标是为了提高商户的综合实力，降低顾客的投诉。						
指标测度	一级商户比例/总商户数量						
测度时间	季度或半年测度						
备注							

指标名称	主题活动的达成率	指标属性	策划能力	指标编号	Z-C-01	数据来源	Sj
指标诠释	反映了组织内员工对企业文化的认同度，组织的凝聚力与向心力。						
指标目的	设立此目标是为了加强企业文化宣传的效果。						
指标测度	(实际的宣传活动次数-计划的活动的次数)/计划的次数						
测度时间	年度测度						
备注	适用于全员的企业文化宣传主题活动						

指标名称	中东天地的关注性	指标属性	策划能力	指标编号	Z-C-02	数据来源	XZQH
指标诠释	体现了组织运用报纸等宣传手段宣传企业文化，宣传工作策略，宣传工作重点的投入产出效果。						
指标目的	设立此目标是了解中东天地对企业政策宣传的及时性及深度，对员工工作和活动反映的及时性和宣传面，不同层级的管理者对报纸的关注程度，员工对中东天地的喜爱程度等。						
指标测度	问卷调查						
测度时间	月度测度，季度或年度合计						
备注							

### 内部运营类指标：

指标名称	不良资产率	指标属性	财务能力	指标编号	B-P-01	数据来源	JHCW
指标诠释	从资产管理的角度对企业资产营运状况进行监控和修正，此项指标反应企业沉积下来、不能参与经营运转的资金状况。						
指标目的	设立此项指标是为了控制三年以上的应收帐款、积压产品、物资和不良投资。						
指标测度	期末不良资产总额/期末资产总额						
测度时间	半年或年度测度						
备注							

指标名称	库存金额利用率	指标属性	财务能力	指标编号		数据来源	
指标诠释							
指标目的							
指标测度	总维修费/库存总额						
测度时间	半年或年度测度						
备注							

指标名称	次均活动费用	指标属性	控制能力	指标编号	C-P-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了活动策划的预算能力、现场控制能力以及库存奖品的管理能力。						
指标目的	设立此目标是为了控制营销策划活动的费用支出，使投入和产出合理化。						
指标测度	活动总费用/活动次数						
测度时间	季度或半年测度						
备注	活动总费用包括活动现场的奖品费用、折让、宣传费用						

指标名称	差错率	指标属性	组织效率	指标编号	C-P-02	数据来源	SJB
指标诠释	反映了员工对工作的责任心，对企业的忠诚度，表明了企业文化建设的程度。						

指标目的	设立此目标是为了提醒员工避免犯同样的错误，增强员工的责任心，减少企业运行过程中的人为损失。
指标测度	差错金额/当期总金额；差错笔数/总笔数
测度时间	月度测度
备注	可用于工资发放、合同签订、报销、会计活动等

指标名称	差错金额	指标属性	组织效率	指标编号	C-P-03	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了员工对工作的责任心，对企业的忠诚度，表明了企业文化建设的程度。						
指标目的	设立此目标是为了提高员工的工作技能，降低错误金额，减少企业运行过程中的人为损失。						
指标测度	审计时发现问题所涉及的金额；或指下一工作程序发现的上一工作程序中的问题，并给予改正的金额。						
测度时间	月度测度						
备注							

指标名称	持续无故障时间	指标属性	IT能力	指标编号	C-P-04	数据来源	SJB
指标诠释	反映了企业IT平台建设与维护的水平，体现出企业对IT的依赖程度。						
指标目的	设立此目标是为了避免网络发生故障，最大限度地满足企业运行的要求。						
指标测度	网络连续没有的发生故障的时间						
测度时间	年度测度						
备注							

指标名称	单位面积能源消耗	指标属性	控制能力	指标编号	D-P-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业运营管理的精细化程度，员工工作的积极性与创造性，最终体现出组织的获利能力。						
指标目的	设立此目标是为了控制企业的能源支出，降低企业的运营成本。						
指标测度	能源净支出额/建筑面积						
测度时间	季度测度						
备注	能源指水、电、煤气、煤、采暖费等						

指标名称	负面报导的数量	指标属性	策划能力	指标编号	F-P-01	数据来源	XZBG
指标诠释	反映了企业的公共关系水平，组织的服务质量和组织效率，组织成员之间的协作意识和效果，最终体现出企业的整体形象。						
指标目的	设立此目标是为了降低企业负面报导的次数，挽回无形资产的损失。						
指标测度	刊登的数量。						
测度时间	季度测度						
备注							

指标名称	计划目标完成率	指标属性	组织效率	指标编号	J-P-01	数据来源	SJ
指标诠释	反映了企业一定时期内所关注的重点，深刻揭示了企业资源配置的方式，以及组织的运营效率。						
指标目的	设立此项指标是为了促进部门对年度目标理解，提高组织以及组织成员对目标的关注程度，以及围绕目标而改进效率，增加年度目标实施过程中的可控性，保证年度目标的实现。						
指标测度	实际完成目标/计划目标						
测度时间	月度或季度测度						
备注	主要指难以量化的考核，公司的主要工作。						

指标名称	建议的执行比例	指标属性	组织效率	指标编号	J-P-02	数据来源	SJ
指标诠释	反映了企业的变革能力，执行能力，最终体现为企业适应环境变化时的组织效率。						
指标目的	设立此目标是为了降低组织再一次犯错误的可能性，增强规范化。						
指标测度	建议的执行数/总建议数（以分析报告数为准）						
测度时间	季度测度						
备注	建议的执行数以公布的制度或相应部门的规章为准，总建议数指报告中提出的建议数量。						

指标名称	及时度 (需求反映速度)	指标属性	组织效率	指标编号	J-P-03	数据来源	XZBG
指标诠释	反应企业的市场观念和客户至上的原则贯彻的程度，可表现出企业是否有官僚化的倾向，组织的运行效率是否正常，提供了改进组织效率的途径和方向。						
指标目的	设立此目标是为了评价需求的反映时间，以衡量组织成员的工作积极性、主动性，衡量成员的工作能力。						
指标测度	完成的时间-制度规定的时间/制度规定时间						
测度时间	一事一记录，月度或季度合计测度						
备注	及时性可以指：审批、活动、维修、请购、调配、工资发放等各项工作中满足客户需求的时间。						

指标名称	可行性报告的分析质量	指标属性	知识能力	指标编号	K-P-01	数据来源	ZJ
指标诠释	反映了企业员工的综合素质，企业运作的基本规则，最终体现为企业战略决策能力。						
指标目的	设立此目标是为了加强决策的科学性，避免决策失误。						
指标测度	上级主管						
测度时间	一事一议，累计评价						
备注							

指标名称	捆绑广告比例	指标属性	策划能力	指标编号	K-P-02	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了公司的策划能力，最终体现出市场与商户的战略合作伙伴关系。						
指标目的	设立此目标是为了加强市场联动的效果，服务于商户，同时降低企业的直接广告投入。						
指标测度	捆绑广告的收入/总广告支出						
测度时间	季度测度						

备注	捆绑广告指企划部为各市场所属商户进行的广告宣传
----	-------------------------

指标名称	KPI 指标的更新率	指标属性	组织效率	指标编号	K-P-03	数据来源	SJB
指标诠释	反映了企业业绩管理实施的精细化程度，及战略与组织运作联系的紧密性。						
指标目的	设立此指标是为了评价企业精细化管理的水平。						
指标测度	$(\text{当期 KPI 手册指标数} - \text{上期 KPI 手册指标数}) / \text{上期 KPI 手册指标数}$						
测度时间	季度测度						
备注							

指标名称	品类商品销售份额	指标属性	销售能力	指标编号	P-P-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反应企业所售商品的市场亲度以及市场占有能力，揭示了企业的运营效果。						
指标目的	设立此项指标是为了牵引企业从市场源头开始优化商品结构，提升商品的获利能力，向顾客提供适宜的商品。						
指标测度	品类商品的销售收入/总销售收入						
测度时间	每月测度						
备注	企业管理者可以有意识的通过调节品类商品的销售份额来改善收入结构						

指标名称	集中采购金额占总金额的比率	指标属性	渠道能力	指标编号	P-P-02	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业计划管理的程度，采购管理的效率，最终体现企业的组织效率。						
指标目的	设立此目标是为了增强采购工作的计划性，缩短采购到货的时间，降低采购次数，促进采购工作的规范化，降低采购成本。						
指标测度	集中采购金额/总采购金额						
测度时间	季度或半年测度						
备注	不含招投标采购金额，集中采购为同类商品一定时间内不重复采购。						

指标名称	品类商品展示面积分配	指标属性	销售能力	指标编号	P-P-03	数据来源	XZWL
指标诠释	反映了企业满足商品与消费者需求相一致的能力，最终体现了企业经营的精细化程度。						
指标目的	设立此项指标是为了以销售额(利润)为依据分配营业面积(销售空间)，加强对采购的指导。						
指标测度	$\text{品类销售额} / \text{总销售额} * \text{总展柜面积}$						
测度时间	月度或季度测度						
备注							

指标名称	人均服务面积	指标属性	组织效率	指标编号	R-P-01	数据来源	XZRL

指标诠释	反映了市场规模和人力资源配置的合理性，企业专业化管理的水平，揭示了企业运行的效率和效果。
指标目的	设立此目标是为了提高不同岗位人员的工作协同、分工效果，控制人力成本的增加。
指标测度	市场的建筑面积/(市场管理员+物业工人+保安人员)
测度时间	月度或季度测度
备 注	

指标名称	人均服务规模	指标属性	组织效率	指标编号	R-P-02	数据来源	XZRL
指标诠释	反映了专业管理族对企业经营活动的支持能力，深层次上是控制专业族人力成本的增长幅度低于企业营收规模增长幅度。						
指标目的	设立此目标是为了测度专业族对销售收入的贡献，通过适度的控制人力成本的投入来实现最大的企业效益。						
指标测度	销售收入/系统(专业族)人数						
测度时间	月度或季度测度						
备 注							

指标名称	人均服务 商户数量	指标属性	组织效率	指标编号	R-P-03	数据来源	XZRL
指标诠释	反映了企业的组织效率以及商户质量提高的幅度，最终表现出经营业态的升级。						
指标目的	设立此目标是为了衡量管理员的工作量，管理幅度。						
指标测度	商户数量/市场管理员						
测度时间	月度或季度测度						
备 注							

指标名称	人力资源结构优化	指标属性	组织效率	指标编号	R-P-04	数据来源	SJB
指标诠释	反应企业人力资本的优良程度，人力资源的结构化改变将成为组织能否适应新的市场环境的基础条件						
指标目的	设立此项指标是为了加快企业的人力资源结构优良化的进程。						
指标测度	(目标值-内部结构改善的平均值)/目标值						
测度时间	半年或年度测度						
备 注							

指标名称	软性文章 发表数量	指标属 性	策划能力	指标编号	R-P-05	数据来源	XZBG
指标诠释	反映了企业在社会中的形象，政府、媒体、社会对企业的关注程度。						
指标目的	设立此目标是为了引导企划部门利用最少的投入产出最大的效益，提高宣传的可信度。						
指标测度	在电视、广播、报纸、杂志等媒体中发表正面文章的次数。						
测度时间	年度测度						
备 注	年度文章数不少于 60 篇，不包括重复刊登数量。						

指标名称	设备故障率	指标属性	组织效率	指标编号	S-P-01	数据来源	ZCZC
指标诠释	反应企业对资源利用效率的关注，它需要设备的完好和人力资源的同期投入，才能确保较高的设备利用率和资源价值的快速转化。						
指标目的	设立此项指标是为了加强现有设备的最大价值利用						
指标测度	设备发生故障时间/设备应运行时间						
测度时间	月度测度						
备注							

指标名称	设备维修费用降低率	指标属性	控制能力	指标编号	S-P-02	数据来源	ZCZC
指标诠释	反映了企业运行费用控制能力。						
指标目的	设立此目标是为了控制设备维修费用的支出合理化，及时保养、检查。						
指标测度	基准费用 - 当期设备维修费用/基准						
测度时间	季度						
备注							

指标名称	投诉处理周期	指标属性	组织效率	指标编号	T-P-01	数据来源	XZBG
指标诠释	反映了企业满足客户需求的能力，改进工作流程和制度的执行力，最终体现为组织效率的提高。						
指标目的	设立此目标是为了缩短投诉处理的时间，提高投诉处理的满意度，挽回企业损失。						
指标测度	投诉时完成的时间/总投诉的次数						
测度时间	年度测度						
备注							

指标名称	网络技术的达成性	指标属性	IT能力	指标编号	W-P-01	数据来源	XZRL
指标诠释	反映了企业网络技术应用的程度，企业网络投入与企业发展战略的匹配度。						
指标目的	设立此目标是为了及时满足业务部门对网络技术的需求，提高服务质量和IT的保证率。						
指标测度	完成数/需求数						
测度时间	年度测度						
备注	需求数指各级中心办公会审议通过的IT计划数						

指标名称	信息库的更新率	指标属性	知识能力	指标编号	X-P-01	数据来源	XZWL
指标诠释	反映了企业对信息的使用程度、依赖程度，最终反映出企业的信息化水平。						
指标目的	设立此目标是为了保持信息库所提供的信息及时，提高信息的利用率。						
指标测度	更新信息量/总信息数量						
测度时间	年度测度						
备注							

指标名称	信息资料的安全性	指标属性	IT 能力	指标编号	X-P-02	数据来源	SJB
指标诠释	反映了组织成员的保密意识, 责任意识, 体现出企业对信息的重视和依赖程度。						
指标目的	设立此目标是为了预防资料信息的缺失对企业所造成的损失, 增强组织成员的责任心。						
指标测度	按制度规定定期备份资料。						
测度时间	一次一记录, 月度或季度合计测度						
备 注							

指标名称	一级档口 (商铺)比 率	指标属性	获利能力	指标编号	Y-P-01	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了市场租金提高的能力, 商户综合实力的增强, 揭示了企业业态升级的能力。						
指标目的	设立此目标是为了增加租金收入, 明确管理、改造和服务的重点, 改善企业的资源配置。						
指标测度	一级档口面积/总出租面积						
测度时间	年度测度						
备 注	一级档口指当期单位租金最高的档口						

指标名称	业务分析报 告提供的准 时性和质量	指标属性	组织效率	指标编号	Y-P-02	数据来源	JL
指标诠释	反映了企业科学化管理和决策的水平, 揭示了企业运营的质量。						
指标目的	设立此目标是为了提高企业的分析能力, 增强预见性, 用数据来指导经营、管理决策。						
指标测度	直线经理问卷评议						
测度时间	半年或年度测度						
备 注	准时性(制度规定的提供时间)占 30%的权重						

指标名称	药品损耗率	指标属性	控制能力	指标编号	Y-P-03	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业员工管理的水平, 运营管理的规范性, 最终体现为企业的利润水平。						
指标目的	设立此目标是为了将药品损坏、丢失、被盗降低到最小, 提高全员的防损意识。						
指标测度	$\Sigma(\text{损失数量} \times \text{零售价}) / \Sigma(\text{进货数量} \times \text{零售价})$						
测度时间	两月或季度测度						
备 注	损耗指接收进货时的商品零售值与售出后获取的零售值之间的差额						

指标名称	业务拓展比率	指标属性	市场能力	指标编号	Y-P-04	数据来源	SJB
指标诠释	反映了企业对新业务领域的认识与创新能力。						

指标目的	设立此目标是为了促进组织进行业务相关性的扩展，增加创利的渠道。
指标测度	新增业务数量/原有业务数量
测度时间	年度测度
备 注	

指标名称	营销方案的质量	指标属性	策划能力	指标编号	Y-P-05	数据来源	YW
指标诠释	反映了企业对市场变化的敏感度，最终体现出企业营销策划的投入与产出的效果。						
指标目的	设立此目标是为了提高组织成员的企划能力，使营销方案能够更好地满足客户的需求。						
指标测度	问卷评定						
测度时间	一事一记录，月度或季度合计测度						
备 注	由专家组进行投票测度						

指标名称	组织员工调配 及时度	指标属性	HR 指标	指标编号	Z-P-01	数据来源	XZRL
指标诠释	反映了组织对人力资源战略实施的统筹性，组织业绩评价系统的有效性，提高岗位适配度最终提高组织效率。						
指标目的	设立此目标是为了提高人员配置的速度，增强工作的计划性，降低人力成本。						
指标测度	(实际到岗时间-制度规定应到岗的时间)/制度规定应到岗的时间						
测度时间	季度或半年						
备 注							

指标名称	指导的 前瞻性	指标属性	计划能力	指标编号	Z-P-02	数据来源	YJ
指标诠释	反映了组织人力资源结构的有效性，企业专业化管理的深度和广度，深层次上体现了企业战略的执行能力。						
指标目的	设立此目标是为了强化行政中心各部门对战略的理解，策略的制定及政策指导性。						
指标测度	经理办公会和业务部门评定						
测度时间	年度测度						
备 注							

指标名称	招投标采购 金额比率	指标属性	渠道能力	指标编号	Z-P-03	数据来源	SJB
指标诠释	反映了企业采购管理的水平，最终体现企业的组织效率。						
指标目的	设立此目标是为了促进采购工作的公开性和规范化，合理降低采购成本。						
指标测度	招投标金额/总采购金额						
测度时间	季度或半年测度						
备 注							

指标名称	资产使用率	指标属性	获利能力	指标编号	Z-P-04	数据来源	JHCW
指标诠释	反映了企业固定资产的管理水平，控制固定资产支出，降低企业的运营成本。						
指标目的	设立此目标是为了提高固定资产的使用率，降低闲置资产的数量。						

指标测度	使用的固定资产总额/固定资产总额
测度时间	半年测度
备 注	

指标名称	制度建设	指标属性	学习能力	指标编号	Z-P-05	数据来源	YJ
指标诠释	反映了企业经营和管理的规范化程度，最终体现为企业运行依赖于制度而不是人。						
指标目的	设立此目标是为了加强流程和制度的规范化建设进度，避免在经营中出现类似的问题。						
指标测度	公布执行的制度数量/应出台的制度数量						
测度时间	半年测度						
备 注							

指标名称	政令传达的及时性	指标属性	组织效率	指标编号	Z-P-07	数据来源	SJB
指标诠释	反映了公司政令运行的效果，体现了组织运行的效率。						
指标目的	设立此目标是为了提高行政系统传达政令的及时性与有效性，保证公司政令的畅通。						
指标测度	(实际传达时间-制度规定的时间)/制度规定时间						
测度时间	一次一记录，季度合计测度						
备 注							

指标名称	资本支出贡献率	指标属性	控制能力	指标编号	Z-P-08	数据来源	ZCZC
指标诠释	反映了企业设备维修保养的及时性，资本支出的合理性，提高企业资产管理的水平。						
指标目的	设立此目标是为了控制资本性支出，使企业的固定资产支出更趋合理。						
指标测度	利润/(维修费+固定资产支出费用+低值易耗品支出费用)						
测度时间	季度或半年测度						
备 注							

### 学习与成长类指标：

指标名称	关键人才流失率	指标属性	人力资源	指标编号	G-L-01	数据来源	XZRL
指标诠释	反映了根据企业战略发展所需要关键岗位和关键人才，通过各级管理者的人才意识提高企业人才配置能力。						
指标目的	设立此目标的目的是反映企业对关键人才的重视程度，强化各级管理者对关键人才的培养和注重，通过人力资源管理吸引人才，防止人才流失。						
指标测度	关键人才离职数/系统关键人才数						
测度时间	季度测度						
备 注	关键人才指业务主办级（含主办）以上人员或企业设定的关键人才库人员。						

指标名称	计算机等级达标率	指标属性	学习能力	指标编号	J-L-01	数据来源	XZRL
指标诠释	反映了企业的 IT 水平，企业信息化建设的程度。						
指标目的	设立此目标是为了提高不同职位族的员工的计算机水平，最大限度地发挥软件的使用效果。						
指标测度	计算机水平达级人数/应达级人数						
测度时间	季度测度						
备注							

指标名称	培训体系健全性	指标属性	HR 指标	指标编号	P-L-01	数据来源	XZRL
指标诠释	反映了企业内部经验的共享性和流转性，是企业及其成员长期成长和进步的能力，是提高组织专业化程度、组织效率得以改善的基础性指标。						
指标目的	设立此目标是为了强化各级组织培训体系的完善性，知识和经验的共享性，迅速提高员工的适岗能力。						
指标测度	课程体系完善性，教材完备、实用，人均培训课时数，每门课有 3 个以上兼职讲师						
测度时间	年度测度						
备注							

指标名称	人才合格率	指标属性	HR 指标	指标编号	R-L-01	数据来源	XZRL
指标诠释	反映企业战略发展所需要的人力资源配置，是企业人力资源状况和人才的优良程度提高的表现，是组织成长和效率提升的先行指标。						
指标目的	设立此项指标是为了促进企业的人力资源现状的改善，加强专业化管理能力并为组织员工的进步明确方向。						
指标测度	系统内满足职位说明书任职资格人数/系统总人数						
测度时间	季度或半年测度						
备注							

指标名称	人员流动率	指标属性	HR 指标	指标编号	R-L-02	数据来源	XZRL
指标诠释	反映了人力资源战略实施的有效性，人员素质提高的速度和程度，揭示了组织士气和组织运行的效率。						
指标目的	设立此目标是为了提高人员适岗程度，进而提高部门的整体素质。						
指标测度	系统变动人数/系统人数						
测度时间	半年测度						
备注							

指标名称	系统人均培训时数	指标属性	HR 指标	指标编号	X-L-01	数据来源	XZRL
指标诠释	反应企业关注组织以及组织成员的长期成长和进步，它是组织各方面得以改善的基础指标。						
指标目的	设立此项指标是为了强化各级组织的人力资源投入，从根本上对组织要素进行持续的改善。						

指标测度	培训总时数 (小时) /系统总人数
测度时间	月度测度
备 注	