

中国管理资源网 <http://www.qg68.cn> 海量管理资料免费下载

绩效考核体系 – 平衡计分卡 品质部经理

绩效指标								
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	质/量化指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
财务方面	1.1.2.5控制与降低销售环节的成本费用	退货费用占主营业务收入比率 (因质量问题)	退货费用/主营业务收入 * 100% (因质量问题)	量化	每月		15	费用明细科目、销售报告及退货原因记录表
财务方面	1.1.2.7控制与降低其他成本费用	管理费用预算节省率	(实际管理费用节省/计划管理费用) * 100%	量化	每月		10	费用明细科目及预算资料
客户方面	2.2.3.4提高消费者对产品质量的满意度	消费者对产品质量的满意度	消费者满意度指标	质/量化	每半年		10	最终客户满意度调研
客户方面	2.2.3.1降低产品投诉次数	产品投诉次数 (因质量问题)	产品投诉次数 (因质量问题)	量化	每月		15	投诉记录 (根据投诉原因)
内部营运方面	3.3.6建立完善的质量标准体系	GMP等5P国家认证结果	GMP等国家认证结果	质/量化	每年		15	国家认证结果
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	原辅材料现场使用合格率	算数平均: 1 - 车间现场使用过程中发生的不合格原辅材料数/使用的原辅材料总数 * 100%	量化	每月		10	抽检记录
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	国家抽检的药品合格率	国家抽检的药品合格率	量化	每季		15	国家药品抽检报告
3.内部营运方面	3.5建立并持续改善公司流程和制度	有效的流程和制度得到实施的百分率	得到实施的流程和制度/适用的流程和制度的总数	质/量化	每半年		10	流程实施得分
学习和成长方面	4.1持续提高员工技能水平	员工技能提升率	(年末技能评估得分 - 年初技能评估得分) / 年初技能评估得分 * 100%	质/量化	每年		0	技能评估报告

100

绩效考核体系 – 平衡计分卡 质量控制主管

绩效指标								
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	质/量化指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
客户方面	2.2.3.4提高消费者对产品质量的满意度	消费者对产品质量的满意度	消费者满意度指标	质/量化	每半年		15	最终客户满意度调研
客户方面	2.2.3.1降低产品投诉次数	产品投诉次数 (因质量问题)	产品投诉次数 (因质量问题)	量化	每月		10	投诉记录 (根据投诉原因)
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	检验失误次数	检验失误次数	量化	每月		20	检验记录 (公司内控标准)
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	原辅材料现场使用合格率	算数平均: $1 - \frac{\text{车间现场使用过程中发生的不合格原辅材料数}}{\text{使用的原辅材料总数}} * 100\%$	量化	每月		20	抽检记录
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	国家抽检的药品合格率	国家抽检的药品合格率	量化	每季		35	国家药品抽检报告

100

绩效考核体系 - 平衡计分卡 化验组组长

绩效指标								
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	质/量化指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
客户方面	2.2.3.1降低产品投诉次数	产品投诉次数 (因质量问题)	产品投诉次数 (因质量问题)	量化	每月		10	投诉记录 (根据投诉原因)
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	检验失误次数	检验失误次数	量化	每月		55	检验记录 (公司内控标准)
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	国家抽检的药品合格率	国家抽检的药品合格率	量化	每季		35	国家药品抽检报告

100

绩效考核体系 – 平衡计分卡 质量保证主管

绩效指标								
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	质/量化指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
客户方面	2.2.3.1降低产品投诉次数	产品投诉次数 (因质量问题)	产品投诉次数 (因质量问题)	量化	每月		10	投诉记录 (根据投诉原因)
内部营运方面	3.3.6建立完善的质量标准体系	GMP等5P国家认证结果	GMP等国家认证结果	质/量化	每年		30	国家认证结果
内部营运方面	3.3.6建立完善的质量标准体系	GMP等5P质量文件建立与维护情况	GMP等5P质量文件建立与维护结果	质/量化	每月		25	品质部经理
内部营运方面	3.3.6建立完善的质量标准体系	GMP等5P质量体系执行结果评估	GMP等5P质量体系执行结果评估	质/量化	每月		25	品质部经理
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	国家抽检的药品合格率	国家抽检的药品合格率	量化	每季		10	国家药品抽检报告

100

绩效考核体系 - 平衡计分卡 质量保证工程师

绩效指标								
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	质/量化指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
客户方面	2.2.3.1降低产品投诉次数	产品投诉次数 (因质量问题)	产品投诉次数 (因质量问题)	量化	每月		10	投诉记录 (根据投诉原因)
内部营运方面	3.3.6建立完善的质量标准体系	GMP等5P国家认证结果	GMP等国家认证结果	质/量化	每年		30	国家认证结果
内部营运方面	3.3.6建立完善的质量标准体系	GMP等5P质量文件建立与维护结果	GMP等5P质量文件建立与维护结果	质/量化	每月		40	品质部经理
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	国家抽检的药品合格率	国家抽检的药品合格率	量化	每季		20	国家药品抽检报告

100

绩效考核体系 - 平衡计分卡 检验组组长

绩效指标								
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	质/量化指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
客户方面	2.2.3.1降低产品投诉次数	产品投诉次数 (因质量问题)	产品投诉次数 (因质量问题)	量化	每月		15	投诉记录 (根据投诉原因)
内部营运方面	3.3.6建立完善的质量标准体系	GMP等5P国家认证结果	GMP等国家认证结果	质/量化	每年		10	国家认证结果
内部营运方面	3.3.6建立完善的质量标准体系	GMP等5P质量体系执行结果评估	GMP等5P质量体系执行结果评估	质/量化	每月		40	品质部经理
内部营运方面	3.3.7提高生产产品质量	生产一次合格率	一次合格的数量合计/生产总数 * 100%	量化	每月		25	生产检验记录
内部营运方面	3.3.8提高检验的准确度	国家抽检的药品合格率	国家抽检的药品合格率	量化	每季		10	国家药品抽检报告

100