

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

信息技术经理

绩效指标										
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	质/量化指标	组织/部门/小组/个人指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
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%	所有部门	量化	部门	每月		30	费用明细科目及预算资料
客户方面	2.3.2提高品牌形象广告与宣传的质量	企业网页内容更新的及时性与质量	企业网页内容更新的及时性与质量评定	信息部	质/量化	小组	每月		10	企业网页质量评估记录
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	所有部门	质/量化	组织/部门	每半年		10	流程实施得分
内部营运方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	信息技术服务满意度	公司员工对公司信息技术服务满意度评分的算术平均值	信息技术部	质/量化	部门	每半年		10	部门合作满意度调查
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	硬件系统事故次数	当期硬件系统事故次数	信息技术部	量化	部门/小组	每月		15	信息技术服务记录
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	软件系统事故次数	当期软件系统事故次数	信息技术部	量化	部门/小组	每月		15	信息技术服务记录
学习和成长方面	4.4提高应用系统的应用水平	应用系统模块上线成功度	应用系统模块上线报告评估结果	总经理、信息技术部	质/量化	部门/个人	模块上线后		0	系统实施进度报告
学习和成长方面	4.4.2加强与ERP实施合作者的协作水平,提高实施质量	ERP系统实施工作表现	ERP系统实施合作伙伴对神威项目实施小组人员的评估	信息技术部、各相关部门	质/量化	部门/人员	项目实施阶段性总结		0	系统实施进度报告
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务需求平均完成时间	Σ (信息技术服务需求完成时间 - 提出服务要求时间) / 服务要求总数	信息技术部	量化	小组/个人	每月		10	信息技术服务记录

100

绩效考核体系 – 平衡计分卡 IT基础设施主管

绩效指标										
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	质/量化指标	组织/部门/小组/个人指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
内部营运方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	信息技术服务满意度	公司员工对公司信息技术服务满意度评分的算术平均值	信息技术部	质/量化	部门	每半年		30	部门合作满意度调查
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	硬件系统事故次数	当期硬件系统事故次数	信息技术部	量化	部门/小组	每月		30	信息技术服务记录
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	硬件系统建设、维护进度完成率	实际完成的硬件系统建设、维护进度/计划完成的进度 * 100%	信息技术部	量化	小组/个人	每月		20	系统实施、维护进度报告
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务记录完整性	信息技术服务完整的记录数/应记录的记录总数 * 100%	信息技术部	量化	部门/小组	每月		20	信息技术服务记录
学习和成长方面	4.4.2加强与ERP实施合作者的协作水平,提高实施质量	ERP系统实施工作表现	ERP系统实施合作伙伴对神威项目实施小组人员的评估	信息技术部、各相关部门	质/量化	部门/人员	项目实施阶段性总结		0	系统实施进度报告

100

绩效考核体系 – 平衡计分卡 IT应用系统主管

绩效指标										
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	质/量化指标	组织/部门/小组/个人指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
客户方面	2.3.2提高品牌形象广告与宣传的质量	企业网页内容更新的及时性与质量	企业网页内容更新的及时性与质量评定	信息部	质/量化	小组	每月		20	企业网页质量评估记录
内部营运方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	信息技术服务满意度	公司员工对公司信息技术服务满意度评分的算术平均值	信息技术部	质/量化	部门	每半年		30	部门合作满意度调查
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	软件系统事故次数	当期软件系统事故次数	信息技术部	量化	部门/小组	每月		30	信息技术服务记录
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务记录完整性	信息技术服务完整的记录数/应记录的记录总数 * 100%	信息技术部	量化	部门/小组	每月		20	信息技术服务记录
学习和成长方面	4.4提高应用系统的应用水平	应用系统模块上线成功度	应用系统模块上线报告评估结果	总经理、信息技术部	质/量化	部门/个人	模块上线后		0	系统实施进度报告
学习和成长方面	4.4.2加强与ERP实施合作者的协作水平，提高实施质量	ERP系统实施工作表现	ERP系统实施合作伙伴对神威项目实施小组人员的评估	信息技术部、各相关部门	质/量化	部门/人员	项目实施阶段性总结		0	系统实施进度报告

100

绩效考核体系 – 平衡计分卡 IT服务热线主管

绩效指标										
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	质/量化 指标	组织/部 门/小组 /个人指 标	评估频率	目标值	权数	信息来源
内部营运 方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	信息技术服务满意度	公司员工对公司信息技术服务满意度评分的算术平均值	信息技术部	质/量化	部门	每半年		30	部门合作满意度调查
内部营运 方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务记录完整性	信息技术服务完整的记录数 / 应记录的记录总数 * 100%	信息技术部	量化	部门/小组	每月		30	信息技术服务记录
内部营运 方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务需求平均完成时间	Σ (信息技术服务需求完成时间 - 提出服务要求时间) / 服务要求总数	信息技术部	量化	小组/个人	每月		40	信息技术服务记录

100

绩效考核体系 – 平衡计分卡 硬件系统技术员

绩效指标										
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	质/量化指标	组织/部门/小组/个人指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
内部营运方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	信息技术服务满意度	公司员工对公司信息技术服务满意度评分的算术平均值	信息技术部	质/量化	部门	每半年		20	部门合作满意度调查
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	硬件系统事故次数	当期硬件系统事故次数	信息技术部	量化	部门/小组	每月		30	信息技术服务记录
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	硬件系统建设、维护进度完成率	实际完成的硬件系统建设、维护进度/计划完成的进度 * 100%	信息技术部	量化	小组/个人	每月		30	系统实施、维护进度报告
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务记录完整性	信息技术服务完整的记录数/应记录的记录总数 * 100%	信息技术部	量化	部门/小组	每月		20	信息技术服务记录
学习和成长方面	4.4.2加强与ERP实施合作者的协作水平,提高实施质量	ERP系统实施工作表现	ERP系统实施合作伙伴对神威项目实施小组人员的评估	信息技术部、各相关部门	质/量化	部门/人员	项目实施阶段性总结		0	系统实施进度报告

100

绩效考核体系 – 平衡计分卡 软件系统技术员

绩效指标										
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	质/量化指标	组织/部门/小组/个人指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
客户方面	2.3.2提高品牌形象广告与宣传的质量	企业网页内容更新的及时性与质量	企业网页内容更新的及时性与质量评定	信息部	质/量化	小组	每月		20	企业网页质量评估记录
内部营运方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	信息技术服务满意度	公司员工对公司信息技术服务满意度评分的算术平均值	信息技术部	质/量化	部门	每半年		30	部门合作满意度调查
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	软件系统事故次数	当期软件系统事故次数	信息技术部	量化	部门/小组	每月		30	信息技术服务记录
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务记录完整性	信息技术服务完整的记录数/应记录的记录总数 * 100%	信息技术部	量化	部门/小组	每月		20	信息技术服务记录
学习和成长方面	4.4提高应用系统的应用水平	应用系统模块上线成功度	应用系统模块上线报告评估结果	总经理、信息技术部	质/量化	部门/个人	模块上线后		0	系统实施进度报告
学习和成长方面	4.4.2加强与ERP实施合作者的协作水平，提高实施质量	ERP系统实施工作表现	ERP系统实施合作伙伴对神威项目实施小组人员的评估	信息技术部、各相关部门	质/量化	部门/人员	项目实施阶段性总结		0	系统实施进度报告

绩效考核体系 – 平衡计分卡 热线服务员

绩效指标										
方面	关键成功因素	关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	质/量化指标	组织/部门/小组/个人指标	评估频率	目标值	权数	信息来源
内部营运方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	信息技术服务满意度	公司员工对公司信息技术服务满意度评分的算术平均值	信息技术部	质/量化	部门	每半年		30	部门合作满意度调查
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务记录完整性	信息技术服务完整的记录数 / 应记录的记录总数 * 100%	信息技术部	量化	部门/小组	每月		30	信息技术服务记录
内部营运方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	信息技术服务需求平均完成时间	Σ (信息技术服务需求完成时间 - 提出服务要求时间) / 服务要求总数	信息技术部	量化	小组/个人	每月		40	信息技术服务记录

100