

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

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
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
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
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

评估频率	目标值	权数	信息来源
每半年		30	部门合作满意度调查
每月		30	信息技术服务记录
每月		40	信息技术服务记录