

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

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
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	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
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
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
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

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		20	系统实施、维护进度报告
每月		20	信息技术服务记录
项目实施阶段性总结		0	系统实施进度报告