

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

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
财务方面	1. 提高企业的净资产回报率	净资产回报率	税后净利润 / 所有者权益 * 100 %	公司	每月	会计部	资产负债表和损益表
财务方面	1.1 提高企业的盈利水平	税后净利润率	税后净利润 / 主营业务收入 * 100 %	公司	每月	会计部	损益表
财务方面	1.1.1 增加销售收入	销售收入	当期销售收入	公司、销售部、市场部	每月	会计部	损益表
财务方面	1.1.1.1 增加一批协议户平均销售收入	一批协议户平均销售收入	一批协议户销售收入 / 一批协议户数量	销售部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.2 增加来自终端的销售收入	OTC终端平均销售收入	本期OTC终端销售总量 / OTC终端数量	销售部、市场部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.2 增加来自终端的销售收入	新药终端平均销售收入	本期新药终端销售总量 / 新药终端数量	销售部、市场部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.3 增加来自商务渠道的销售收入	商务渠道销售收入	本期商务渠道销售收入	销售部、市场部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.3 增加来自商务渠道的销售收入	纯流通市场销售收入	本期纯流通市场销售收入	销售部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.3 增加来自商务渠道的销售收入	代理OTC销售收入	本期代理OTC销售收入	销售部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.3 增加来自商务渠道的销售收入	代理新药销售收入	本期代理新药销售收入	销售部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.4 增加来自OTC渠道的销售收入	OTC销售收入	本期OTC销售收入	销售部、市场部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.5 增加来自新药渠道的销售收入	新药销售收入	本期新药销售收入	销售部、市场部	每月	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.1.6 增加来自新产品的销售收入	新产品销售收入	本期新产品的销售收入	公司、销售部、市场部、研发中心	每季	销售部	销售报告 (ERP系统和统计分析报表)

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
财务方面	1.1.1.7增加来自核心产品的销售收入	核心产品销售收入	本期核心产品的销售收入	公司、销售部	每月	销售部	销售报告（ERP系统和统计分析报表）
财务方面	1.1.1.8增加来自新终端渠道的销售收入	当期来自新终端渠道的销售收入	当期来自新终端渠道的销售收入	销售部、市场部	每月	销售部	销售报告（ERP系统和统计分析报表）
财务方面	1.1.1.9增加来自出口产品的销售收入	出口产品销售收入	本期出口产品的销售收入	外贸部	每月	销售部	销售报告（ERP系统和统计分析报表）
财务方面	1.1.2降低各项成本费用						
财务方面	1.1.2.1高效使用新产品研究开发费用	新产品研究开发费用预算达成率（节省率）	$(\text{实际新产品研究开发费} / \text{计划新产品研究开发费}) * 100\%$	研发中心	半年（根据研发阶段）	会计部	费用明细科目及预算资料
财务方面	1.1.2.1高效使用新产品研究开发费用	新产品研究开发费占销售收入的比率	$(\text{实际新产品研究开发费用} / \text{主营业务收入}) * 100\%$	公司	每季	会计部销售部	费用明细科目及销售报告
财务方面	1.1.2.1高效使用新产品研究开发费用	临床监察费用控制情况	在临床监察费用计划内完成的项目数/完成项目总数*100%	研发	每月	会计部销售部	费用明细科目及销售报告
财务方面	1.1.2.2控制和降低采购环节的成本费用	材料价格差异	$\text{各种材料实际采购数量} * \text{实际价格之和} - \text{各种材料实际采购数量} * \text{计划价格之和}$	采购部	每月	会计部	材料差异科目
财务方面	1.1.2.2控制和降低采购环节的成本费用	采购费用预算节省率	$\text{实际采购费用节省} / \text{计划采购费用} * 100\%$	采购部	每月	会计部	费用明细科目及预算资料
财务方面	1.1.2.3控制与降低生产环节的成本费用	单位生产成本	分产品单位制造成本（包括材料成本、人工成本和制造费用）	生产部	每月	会计部	财务成本核算

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
财务方面	1.1.2.3控制与降低生产环节的成本费用	生产耗用材料数量差异	各种材料本期实际耗用数量 * 计划价格之合 - 各种材料本期计划耗用数量 * 计划价格之合	生产部	每月	会计部	材料差异科目
财务方面	1.1.2.3控制与降低生产环节的成本费用	生产耗用能源数量差异	各种能源本期实际耗用数量 * 计划价格之合 - 各种能源本期计划耗用数量 * 计划价格之合	生产部、机 动部	每月	会计部	财务成本核算
财务方面	1.1.2.3控制与降低生产环节的成本费用	劳动生产率	当期产品产值 / 当期人工工时	生产部	每月	生产部	生产统计报表 / 厂人数统计
财务方面	1.1.2.4控制与降低储存环节的成本费用	仓储费效比	(仓库租赁费用 + 仓库维护费用 + 其他仓储费用) / 库存平均余额 * 100 %	储运部	每月	会计部	费用明细科目及存货科目资料
财务方面	1.1.2.5控制与降低销售环节的成本费用	销售环节费用的预算节省率	实际销售环节费用 / 计划销售环节费用 * 100 %	销售公司	每月	会计部	费用明细科目及预算资料
财务方面	1.1.2.5控制与降低销售环节的成本费用	返点及经销商奖励占主营业务收入比率	(返点及经销商奖励费用) / 主营业务收入 * 100 %	销售部	每月	会计部销售部	费用明细科目及销售报告
财务方面	1.1.2.5控制与降低销售环节的成本费用	广告、市场调研费用占主营业务收入比率	(广告费+各类促销费) / 主营业务收入 * 100 %	销售部、市 场部	每月	会计部销售部	费用明细科目及销售报告
财务方面	1.1.2.5控制与降低销售环节的成本费用	销售费用比率	当期销售费用 / 当期销售金额 * 100 %	销售部	每月	会计部销售部	费用明细科目及销售报告
财务方面	1.1.2.5控制与降低销售环节的成本费用	销售员费用比率	(销售员差旅费+销售员交际应酬费+工资) / 销售员完成的销售金额 * 100 %	销售部	每月	会计部销售部	费用明细科目及销售报告
财务方面	1.1.2.5控制与降低销售环节的成本费用	运输费用占主营业务收入比率	运输费用 / 主营业务收入 * 100 %	销售部、储 运部	每月	会计部销售部	费用明细科目及销售报告

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	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	退货费用/主营业务收入 * 100%	品质部、储运部、销售部	每月	会计部销售部	费用明细科目、销售报告及退货原因记录表
财务方面	1.1.2.6控制与降低客户服务环节的成本费用	客户服务费用预算节省率	(实际售后服务费节省/计划售后服务费) * 100%	客户服务部	每月	会计部	费用明细科目及预算资料
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	每月	会计部	费用明细科目及预算资料
财务方面	1.1.2.7控制与降低其他成本费用	设备维修费用预算节省率	(实际设备维修费用节省/计划维修费用) * 100%	机动部	每月	会计部	费用明细科目及预算资料
财务方面	1.1.2.7控制与降低其他成本费用	财务费用预算节省率	(实际财务费用节省/计划财务费用) * 100%	财务部	每月	会计部	费用明细科目及预算资料
财务方面	1.1.2.7控制与降低其他成本费用	税收成本占主营业务收入比率	(税收成本/主营业务收入) * 100%	会计部	每月	会计部	会计系统明细资料
财务方面	1.1.2.8加强对基建项目预算的控制	基建项目费用预算控制情况	(基建项目实际发生费用 - 基建项目费用预算) / 基建项目费用预算 * 100%	基建部	每月	会计部	费用明细科目及预算资料
财务方面	1.1.2.9加强职能部门预算管理的执行力度	公司总体成本费用与预算的差异率	I1 - (实际发生的成本费用 / 预算成本费用) * 100% I	财务部	每月	会计部	费用明细科目及预算资料汇总
财务方面	1.1.2.9加强职能部门预算管理的执行力度	人力资源预算执行差异率	I1 - (人力资源实际成本费用 / 预算人力资源成本费用) * 100% I	人力资源部	每季	会计部	费用明细科目及预算资料汇总
财务方面	1.1.2.9加强职能部门预算管理的执行力度	物资采购预算执行差异率	I1 - (采购实际成本费用 / 预算成本费用) * 100% I	采购部、信息技术部	每半年	会计部	费用明细科目及预算资料汇总
财务方面	1.1.2.9加强职能部门预算管理的执行力度	预算制定、调整按时开展和完成率	按时开展并完成预算制定、调整的次数 / 按规定应开展的预算制定和调整次数 * 100%	会计部	每月	会计部	预算报告、预算调整报告

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
财务方面	1.1.3提高利润率	销售毛利率	$(\text{销售总收入} - \text{销售成本} - \text{销售税金及附加}) / \text{销售总收入}$	公司、销售部	每月	会计部	按产品类别的各项利润指标
财务方面	1.1.3.1提高核心产品利润率	核心产品的利润率	$(\text{核心产品销售收入} - \text{产品销售成本} - \text{产品销售税金及附加}) / \text{产品销售总收入}$	公司、销售部	每月	会计部销售部	销售月报和成本分摊 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.3.2提高新产品利润率	新产品的利润率	$(\text{新产品销售收入} - \text{新产品销售成本} - \text{新产品销售税金及附加}) / \text{新产品销售总收入}$	公司、销售部、市场部、研发中心	每月	会计部销售部	销售月报和成本分摊 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.3.3提高渠道利润率	各渠道的平均利润水平	$(\text{渠道销售收入} - \text{销售成本} - \text{销售税金及附加}) / \text{渠道销售总收入}$	销售部	每月	会计部销售部	销售月报和成本分摊 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.3.4提高地区利润率	各地区的利润水平	$(\text{地区销售收入} - \text{销售成本} - \text{销售费用} - \text{销售税金及附加}) / \text{地区销售总收入}$ (注:销售费用包括:办事处费用,仓储费用,办事处人员费用)	销售部	每月	会计部销售部	销售月报和成本分摊 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.1.3.5提高出口利润率	出口利润率	$(\text{出口销售收入} - \text{销售成本} - \text{销售税金及附加}) / \text{出口销售收入}$	外贸部	每月	会计部销售部	销售月报和成本分摊 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.2提高资产利用效率	总资产周转率	主营业务收入/总资产	公司	每月	会计部	损益表及资产负债表
财务方面	1.2.1提高投资收益率	投资收益率	投资净收益(亏损)/投资总额 * 100%	公司、企业战略规划部、财务部	每半年	会计部	损益表及资产负债表

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
财务方面	1.2.2加速应收帐款的周转率	应收帐款周转率	主营业务收入/应收帐款平均余额 (建议用近6个月的指标)	销售部、会计部	每月	会计部	损益表及资产负债表
财务方面	1.2.2加速应收帐款的周转率	坏帐率	本期实际坏帐/应收帐款平均余额 * 100%	销售部、会计部、财务部	每月	会计部	财务会计报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.2.3加速存货周转率	存货周转率	主营业务成本/存货平均余额	销售部、销售计划、生产部、采购部、会计部	每月	会计部	损益表及资产负债表
财务方面	1.2.3加速存货周转率	材料周转率	主营业务成本/材料平均余额	生产部、采购部	每月	会计部	损益表及会计明细帐户资料
财务方面	1.2.3加速存货周转率	产成品周转率	主营业务成本/产成品平均余额	销售部、销售计划、生产部	每月	会计部	损益表及会计明细帐户资料
财务方面	1.3控制合理的财务结构	流动比率	流动资产/流动负债	财务部	每月	会计部	资产负债表
财务方面	1.3控制合理的财务结构	资产负债率	负债/资产	公司、财务部	每季	会计部	资产负债表
财务方面	1.4加强清欠工作的开展力度	清欠工作完成率	(当期完成的清欠工作/清欠总额) * 100%	安保部	每月	会计部	财务会计报告 (ERP系统和统计分析报表)
财务方面	1.5降低资金闲置成本	资金闲置成本	公司当期闲置资金 * 当期利率	财务部	每月	会计部	资产负债表明细科目
客户方面	2.1提高市场份额	市场份额	公司销售收入/行业销售总额	公司、销售部、市场部	每年	会计部市场部	ERP系统销售月报/市场资料

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
客户方面	2.1.1提高终端覆盖	新开发OTC终端数	年累计新增加的OTC终端数量	销售部	每月	销售部	销售报告（ERP系统和统计分析报表）
客户方面	2.1.1提高终端覆盖	新开发新药终端数	年累计新增加的新药终端数量	销售部	每月	销售部	销售报告（ERP系统和统计分析报表）
客户方面	2.1.2积极开拓国际市场	新开拓的国际市场客户数	本期新开拓的国际市场客户数	外贸部	每月	销售部	销售报告（ERP系统和统计分析报表）
客户方面	2.2提高客户满意度	客户满意度	客户满意度指标	公司、外贸部、销售部	每半年	客户服务部	客户满意度调研
客户方面	2.2,1提高一批协议客户的满意度	一批协议户客户满意度	一批协议户客户满意度指标	销售部	每半年	客户服务部	经销商满意度调研
客户方面	2.2,1提高一批协议客户的满意度	客户流失率	流失的客户数量/总客户数量	销售部	每季	销售行政部	ERP系统经销商主数据
客户方面	2.2,1提高一批协议客户的满意度	客户反馈响应率	当期解决的客户反映的问题/当期客户反映问题总数	销售部	每季	销售部	销售报告
客户方面	2.2.1.1提高客户拜访水平	经销商拜访任务完成率	经销商拜访任务完成率	销售部	每季	客户服务部	经销商满意度调研记录
客户方面	2.2.1.2及时向客户供货	向客户供货标准时间的达成率	在标准时间内供货的次数/总共供货次数 * 100%	销售部、储运部	每月	销售部	经销商收货记录
客户方面	2.2.1.3加强经销商管理，维护市场稳定	市场上由于经销商造成的冲货次数	市场上由于经销商造成的冲货次数合计	销售部	每月	销售部	冲货记录
客户方面	2.2.1.3加强经销商管理，维护市场稳定	对由经销商造成的冲货情况的反应速度	制止冲货与发生冲货之间的时间间隔天数	销售部	每月	销售部	冲货记录
客户方面	2.2.1.4制定并维护合理的渠道价格	渠道价格实际与定价的匹配程度	经销商满意度调研产品价格部分的平均分	销售部	每半年	客户服务部	经销商满意度调研
客户方面	2.2.2提高终端客户满意度	终端客户满意度	终端客户满意度指标	销售部	每半年	客户服务部	最终客户满意度调研
客户方面	2.2.2.1提高客户拜访水平	拜访任务完成率	拜访任务完成率	销售部	每月	销售部	客户拜访记录

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
客户方面	2.2.2.2减少缺货状况	向经销商供货数量达成率	满足经销商合理要货数量的供货次数/总共接受的要货次数 * 100%	销售部、销售计划	每月	销售部	经销商收货记录
客户方面	2.2.2.3制定并维护合理的终端价格	终端价格实际与定价的匹配程度	终端客户满意度调研产品价格部分的平均分	销售部	每半年	客户服务部	最终客户满意度调研
客户方面	2.2.3提高消费者满意度	消费者满意度	消费者满意度指标	销售部、客户服务部、品质部	每半年	客户服务部	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	产品投诉次数	销售部、客户服务部、品质部	每季	客户服务部	投诉记录（根据投诉原因）
客户方面	2.2.3.2提供客户高质量的售后服务	售后服务客户满意度	售后服务客户满意度抽查结果	客户服务部	每半年	客户服务部	客户满意度调研
客户方面	2.2.3.3及时反馈客户提出的意见	对客户意见在标准时间内的反馈率	在标准时间内反馈客户意见的次数/总共需要反馈的次数 * 100%	客户服务部	每月	客户服务部	客户意见记录
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	品质部	每半年	客户服务部	最终客户满意度调研
客户方面	2.2.3.4提高消费者对产品质量的满意度	新产品客户满意度	接受调查的客户对新产品的满意度评分的算术平均值	研发部门	每季度	研发部	新产品客户满意度调查问卷
客户方面	2.3建立良好的企业和品牌形象	品牌市场价值	神威品牌的市场价值评估值	公司	每年	外部	第三方专业调查机构
客户方面	2.3建立良好的企业和品牌形象	品牌认知度	神威品牌在终端消费者中的认知程度	市场部	每年	外部	第三方专业调查机构
客户方面	2.3建立良好的企业和品牌形象	产品认知度	公司产品在终端消费者中的认知程度	市场部	每年	外部	第三方专业调查机构

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
客户方面	2.3.1提高品牌在最终用户前出现的频率	广告投放计划执行率	$(\text{各时段广告实际投放次数} - \text{计划投放次数}) / \text{各时段广告计划投放次数}$	市场部	每月	市场部	品牌广告播放记录
客户方面	2.3.2提高品牌形象广告与宣传的质量	品牌形象广告与宣传的质量评定级别	接受调研的经销商和最终客户对神威品牌广告与宣传方面满意度评分的算术平均值	市场部	每半年	客户服务部	经销商满意度调研、最终客户满意度调研
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	每月	信息技术部	企业网页质量评估记录
客户方面	2.3.3提高公共关系活动质量	公共关系活动的次数	公共关系活动的次数合计	总经办	每季	总经办	公共关系活动记录
客户方面	2.3.3提高公共关系活动质量	在社区中的企业信誉级别	政府工商行政管理部门对公司的信誉评级	公司、总经办	每年	外部	信誉评级结果
客户方面	2.3.3提高公共关系活动质量	当期进入当地社保目录的药品数	当期进入当地社保目录的药品数量	销售部	每年	销售部	当地社保目录
客户方面	2.3.3提高公共关系活动质量	公共关系活动的质量评定级别	公共关系活动记录评估表评估结果	总经办	每季	总经办	公共关系活动记录
客户方面	2.4提高市场活动有效性	市场活动现场效果评估结果	市场活动现场效果评估表评估结果	市场部	每季	市场部	市场活动现场效果评估调研
客户方面	2.4.1提高医院招投标活动有效性	医院招投标活动中标率	$\text{医院招投标活动中标数} / \text{医院招投标活动应标数}$	销售部、市场部	每季	市场部	医院招投标活动项目总结
客户方面	2.4.2提高区域性市场活动有效性	区域性市场活动目标达成率	$1 - (\text{实际指标} - \text{计划指标}) / \text{计划指标}$	市场部	每季	市场部	市场活动有效性评估报告
客户方面	2.4.3提高跨区域市场活动有效性	跨地区市场活动目标达成率	$1 - (\text{实际指标} - \text{计划指标}) / \text{计划指标}$	市场部	每季	市场部	市场活动有效性评估报告
客户方面	2.4.4 开拓国际市场	国外药品注册完成率	$\text{当期实际国外药品注册通过数} / \text{计划中国外药品注册通过数} * 100\%$	外贸部	每年	外贸部	国外药品注册机构注册结果

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.1 技术创新水平						
内部运营方面	3.1.1提高技术创新性	新品开发上市的数量	当期新品开发上市的数量合计	研发部、市场部	每半年	研发部	新品开发上市记录
内部运营方面	3.1.1提高技术创新性	新药注册任务按期完成率	新药注册当期完成的阶段数/计划完成的阶段数*100%	研发部	每月	研发部	研发部新药注册计划
内部运营方面	3.1.1提高技术创新性	当期进入医药目录的药品数	当期进入医药目录的药品数量	研发部、市场部	每年	研发部	国家医药目录
内部运营方面	3.1.1提高技术创新性	当期进入医保目录的药品数	当期进入医保目录的药品数量	研发部、市场部	每年	研发部	国家医保目录
内部运营方面	3.1.1提高技术创新性	当期进入中药保护品种目录的药品数	当期进入中药保护品种目录的药品数量	研发部、市场部	每年	研发部	国家中药保护品种目录
内部运营方面	3.1.1技术创新提高	研发方向达成率	一类、二类、三类、四类、五类药品及不同治疗领域功能食品的研发达成率	研发部门	每年	研发部	研发项目统计
内部运营方面	3.1.2提高技术开发的有效性	新品不良反应发生次数	当年新品不良反应发生次数	研发部	每年	客户服务部	投诉记录（根据原因）

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.1.2提高技术开发的有效性	新产品开发周期	算术平均： $(\text{新品实际正式上市日期} - \text{新品开发项目实际立项日期}) / (\text{新品预计正式上市日期} - \text{新品开发项目预计立项日期})$	研发部	每半年	研发部	新品开发上市记录/项目记录
内部运营方面	3.1.2提高技术开发的有效性	新产品开发各阶段按期完成率	新品开发实际按时完成的阶段数 / 新产品开发当期应该完成的阶段数	研发部	每半年	研发部	新品开发上市记录/项目记录
内部运营方面	3.1.2提高技术开发的效率	新产品开发阶段按期完成率	新品前期开发实际按时完成的阶段数 / 新产品前期开发当期应该完成的阶段数	研发部	每半年	研发部	新品开发上市记录/项目记录
内部运营方面	3.1.2提高技术开发的效率	新产品临床试验阶段按期完成率	新品临床实际按时完成的阶段数 / 新产品临床当期应该完成的阶段数	研发部	每半年	研发部	新品开发上市记录/项目记录
内部运营方面	3.2提高对市场的洞察力，以市场引导销售						
内部运营方面	3.2.1提高市场调研和细分水平	市场调研计划完成率	实际完成的市场调研次数 / 计划完成的市场调研次数	市场部	每季	市场部	市场调研记录
内部运营方面	3.2.1提高市场调研和细分水平	市场调研质量	市场信息收集评估结果	市场部	每季	市场部	市场信息收集评估表
内部运营方面	3.3提高供应链管理						

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.3.1提高销售预测的准确性	销售预测的准确率	$1 - I$ (预测销售量 - 实际销售量) I / 预测销售量 * 100 %	销售计划部	每月	销售计划部	销售报告及月度销售计划
内部运营方面	3.3.2提高产能的实现率	标准产能实现率	实际产能 / 生产标准产能 * 100 %	销售部、销售计划部、生产部	每月	生产部	生产月报表 (ERP系统)
内部运营方面	3.3.3加强供应商管理, 确保采购任务的完成	采购订单按时完成率	采购订单项按时实际完成数 / 采购订单项总数 (注: 完成采购订单项的定义为数量在定单要求数量的95%至105%之内, 完成时间在定单要求时间的2日之内)	采购部	每月	采购部	采购记录及仓库收货入库记录 (ERP系统)
内部运营方面	3.3.3加强供应商管理, 确保采购任务的完成	采购质量检验合格率	算数平均值: (按产品检验合格数量 / 总数量)	采购部	每月	采购部质检部	采购记录 (ERP系统) 和采购质检报告
内部运营方面	3.3.3加强供应商管理, 确保采购任务的完成	采购周期评估结果	分品种的物料采购周期得分结果算术平均值 (注: 采购周期: 从供应商接受到采购物品的日期 - 向供应商达成采购订单的时间)	采购部	每月	采购部	采购记录 (ERP系统)
内部运营方面	3.3.3加强供应商管理, 确保采购任务的完成	供应商档案资料完备率	已具备的供应商资料项目 / 应具备的供应商资料项目 * 100 %	采购部	每月	采购部	供应商档案记录
内部运营方面	3.3.4切实完成生产计划	生产计划按时完成率	$1 - I$ (当期生产计划量 - 当期实际生产量) I / 当期生产计划量 * 100 %	生产部	每月	生产部	生产月平衡计划及生产报告

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.3.4切实完成生产计划	生产统计及时率	生产统计延误次数/总统计次数	生产部	每月	生产部	
内部运营方面	3.3.4切实完成生产计划	生产统计准确率	生产统计差错次数/总统计次数	生产部	每月	生产部	
内部运营方面	3.3.4切实完成生产计划	停工待料时间	停工待料时间	生产部	每月	生产部	生产报告
内部运营方面	3.3.4切实完成生产计划	设备利用率	完好设备实际开工的时间/设备可开工的时间 * 100%	机动部	每月	机动部	设备工时记录
内部运营方面	3.3.5保持设备的高效运作	OEM业务利润	OEM代加工业务总收入 - 人工成本 - 分摊的制造费用	生产部	每月	会计部	OEM业务销售报告和财务核算
内部运营方面	3.3.5保持设备的高效运作	设备安装/维修任务完成率	当期实际完成的设备安装维修任务/当期计划完成的安装维修任务 * 100%	机动部	每月	机动部	设备安装维护记录
内部运营方面	3.3.5保持设备的高效运作	工厂设备完好率	设备可以正常工作的天数总和/(设备总数 * 365) * 100%	机动部	每月	机动部	设备资产记录
内部运营方面	3.3.5保持设备的高效运作	非计划性停产时间比率	非计划性停产时间/总停产时间 * 100%	机动部	每月	机动部	设备资产记录
内部运营方面	3.3.5保持设备的高效运作	生产装置跑冒滴漏处数量	N/A	机动部	每月	机动部	设备资产记录/生产事故记录

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
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	品质部	每年	品质部	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规范的执行达成率	对GMP等5P的执行情况的抽查合格率	生产部	每月	品质部	质量体系内审结果
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	品质部	每月	品质部	品质部内审结果
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	品质部	每月	品质部	品质部内审结果
内部营运方面	3.3.7提高生产产品质量	产品试产合格率	部品试产合格的数量合计/部品试产总数量 * 100%	研发部	每月	质检部	试生产检验记录
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%	生产部,品质部	每月	质检部	生产检验记录
内部营运方面	3.3.7提高生产产品质量	抽检合格率	抽检合格的数量合计/抽检的总数量 * 100%	生产部	每月	质检部	抽检记录
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%	品质部	每月	质检部	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	品质部	每年	外部	国家药品抽检报告
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	品质部	每月	品质部	检验记录

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.3.9提高库存管理水平，减少仓储损失	库存盘点帐实相符率	库存盘点帐物相符的金额 / 库存盘点的物资总额 * 100 %	储运部	每月	储运部	库存盘点记录
内部运营方面	3.3.9提高库存管理水平，减少仓储损失	仓储产品损坏率	仓储产品损坏件数 / 仓储产品总件数 * 100 %	储运部	每月	储运部	库存盘点记录
内部运营方面	3.3.9提高库存管理水平，减少仓储损失	FIFO达成率	FIFO达成次数 / 总发料项数 * 100 %	储运部	每月	储运部	发货报表和库存报表 (ERP系统)
内部运营方面	3.3.9提高库存管理水平，减少仓储损失	1年内过期的仓储产品金额	当期期末库存产品中1年内过期的库存金额	销售部、储运部	每月	储运部	发货报表和库存报表 (ERP系统)
3.内部运营方面	3.3.9提高库存管理水平，减少仓储损失	库存预警	本期平均库存预警时间 / 标准的库存预警时间 * 100 %	储运部	每月	储运部	库存报表
内部运营方面	3.3.10减少运输环节成本，减少物流损失	运输过程的产品损坏率	运输过程的产品损坏件数 / 运输产品总件数 * 100 %	储运部	每月	储运部	货品运输记录
内部运营方面	3.3.10减少运输环节成本，减少物流损失	内部调拨运输费用占总运输费用的比率	内部调拨运输费用 / 运输费用总额 * 100 % (注：内部调拨成本指总部与异地仓库之间，异地仓库之间的运输费用)	储运部	每月	储运部	内部调拨记录
内部运营方面	3.3.11加强销售订单的执行率	销售订单数量完成率	销售订单项数量实际完成数 / 销售订单项总数	销售部	每月	销售部	销售记录

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.3.11加强销售订单的执行率	销售订单时间完成率	当期销售订单项实际按时完成数 / 销售订单项总数	销售部	每月	销售部储运部	销售记录及仓库发货出库记录 (ERP系统)
内部运营方面	3.3.11加强销售订单的执行率	补货订单的达成率	补货订单按时按量执行次数 / 总补货订单数	销售部、储运部、生产部	每月	销售部储运部	销售记录及仓库发货出库记录 (ERP系统)
内部运营方面	3.3.11加强销售订单的执行率	合同管理差错率	当期合同的签订、修改和管理中的差错次数 / 当期合同总数 * 100%	销售部	每月	销售部会计部	销售纪录及财务纪录
内部运营方面	3.4提高客户关系管理水平						
内部运营方面	3.4.1保持向客户提高产品和服务时的统一行为模式	统一产品和服务行为模式的执行率	1 - 抽查中没有执行统一产品和服务行为模式的次数 / 抽查总次数 * 100%	客户服务部、销售行政部	每月	客户服务部	销售和服务抽查记录
内部运营方面	3.4.2维护完备的客户信息和市场信息	客户档案资料完备率	已具备的客户 (竞争者) 资料项目 / 应具备的客户 (竞争者) 资料项目 * 100%	销售部、市场部、客户服务部	每月	市场部	客户 (竞争者) 档案记录
内部运营方面	3.4.3加强客户服务部门与技术部门、制造部门的沟通	客户服务中发现重要质量问题的及时传递	(客户服务中发现的重要问题数 - 延误重要问题反馈的次数) / 重要问题数 * 100%	客户服务部	每月	客户服务部	客户服务重要问题和跟踪情况记录
内部运营方面	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	每半年	各部门	流程实施得分
内部运营方面	3.6提高职能管理水平						

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	行政职能服务满意度	公司员工对公司行政职能部门满意度评分的算术平均值	行政副总	每半年	行政副总	部门合作满意度调查
内部运营方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	人力资源服务满意度	公司员工对公司人力资源服务满意度评分的算术平均值	人力资源部	每半年	人力资源部	部门合作满意度调查
内部运营方面	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	每半年	信息技术部	部门合作满意度调查
内部运营方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	行政总务服务满意度	公司员工对公司行政总部服务满意度评分的算术平均值	总经办	每半年	总经办	部门合作满意度调查
内部运营方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	财务职能服务满意度	公司员工对公司财务职能部门满意度评分的算术平均值	财务副总	每半年	财务副总	部门合作满意度调查
内部运营方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	财务服务满意度	公司员工对公司财务服务满意度评分的算术平均值	财务部	每半年	财务部	部门合作满意度调查
内部运营方面	3.6.1提高职能服务的内部客户满意度	会计服务满意度	公司员工对公司会计服务满意度评分的算术平均值	会计部	每半年	会计部	部门合作满意度调查
内部运营方面	3.6.2做好安保消防工作，避免发生生产事故	生产事故次数	生产事故次数合计	生产部、机动部	每半年	生产部	生产事故记录
3.内部运营方面	3.6.2做好安保消防工作，避免发生生产事故	安保防范整改措施执行率	安保防范整改措施执行数量/安保防范整改措施下达数量 * 100%	安保部、各相关部门	每季	安保部	安保整改措施执行计划及记录

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.6.2做好安保消防工作，避免发生生产事故	消防安全检查结果	消防安全检查达标率	安保部	每半年	安保部	当地消防部门检验结果
内部运营方面	3.6.3贯彻执行计划生育政策	计划生育政策执行质量	违反计划生育政策的事件次数	总经办	每半年	总经办	违反计划生育政策的事件记录
内部运营方面	3.6.4做好重要档案的管理工作	档案管理及时、正确率	$1 - \text{查出管理有误或未及时更新的档案数量} / \text{档案总数} * 100\%$	总经办、人力资源部	每季	总经办	档案管理检查记录
内部运营方面	3.6.5及时、有效地开展人力资源活动	招聘空缺职位所需的平均天数	招聘空缺职位所需的平均天数	人力资源部	每半年	人力资源部	招聘工作记录
内部运营方面	3.6.5及时、有效地开展人力资源活动	员工工资发放正确率	$1 - \text{查出有误的工资发放人次} / \text{总的工资发放人次} * 100\%$	人力资源部	每月	人力资源部	工资发放数量差错投诉记录
内部运营方面	3.6.5及时、有效地开展人力资源活动	员工工资发放及时率	$1 - \text{延误发放的工资人次} / \text{总的工资发放人次} * 100\%$	人力资源部	每月	人力资源部	工资发放时间延迟投诉记录
内部运营方面	3.6.5及时、有效地开展人力资源活动	招聘成功率	$\text{成功招聘人数} / \text{当期需要招聘总数} * 100\%$ (注：成功招聘指通过试用期考核并在试用期后3个月内未主动离职的招聘)	人力资源部	每季	人力资源部	招聘记录和人事档案
内部运营方面	3.6.6提高财务报表的准确性和及时性	财务/会计报表/报告正确率	本期内外部审计调整后的净利润和本期财务报表中净利润的比例	财务部/会计部	每月	监察部	审计报告

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.6.6提高财务报表的准确性和及时性	财务/会计报表/报告及时提交率	$1 - \frac{\text{延误提交的财务报表数量}}{\text{提交的财务报表总数}} * 100\%$	财务部/会计部	每月	会计部	财务报表提交时间记录
内部运营方面	3.6.7提高会计核算的准确性	审计调整分录的数量	监察部/审计师对会计分录的调整数量	会计部	每半年	监察部	审计报告
内部运营方面	3.6.7提高会计核算的准确性	会计事务处理差错延迟次数	当期会计事务处理差错、延迟次数	会计部	每月	会计部	会计处理差错报告
内部运营方面	3.6.8加强公司资产管理	固定资产帐物相符率	$\frac{\text{固定资产等盘点帐物相符的金额}}{\text{固定资产总额}} * 100\%$	储运部、会计部、机动部	每月	储运部	资产盘点记录
内部运营方面	3.6.8加强公司资产管理	定期盘点完成率	$\frac{\text{定期完成的盘点次数}}{\text{按规定应完成的盘点次数}} * 100\%$	会计部	每月(固定资产为每年)	会计部	盘点报告
内部运营方面	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	$\frac{\text{信息技术服务完整的记录数}}{\text{应记录的记录总数}} * 100\%$	信息技术部	每月	信息技术部	信息技术服务记录
内部运营方面	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	每月	信息技术部	信息技术服务记录
内部运营方面	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	每月	信息技术部	信息技术服务记录
内部运营方面	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	$\frac{\sum (\text{信息技术服务需求完成时间} - \text{提出服务要求时间})}{\text{服务要求总数}}$	信息技术部	每月	信息技术部	信息技术服务记录

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	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	每月	信息技术部	系统实施、维护进度报告
内部运营方面	3.6.9提供优质的信息技术服务	软件系统建设、维护进度完成率	实际完成的软件系统建设、维护进度/计划完成的进度 * 100%	信息技术部	每月	信息技术部	系统实施、维护进度报告
内部运营方面	3.6.10增强项目投资分析, 减少项目投资风险	项目投资可行性分析报告质量	项目投资可行性分析报告评估结果	企业战略规划部、财务部	每半年	企业战略规划部	项目投资可行性分析报告
内部运营方面	3.6.11有效开展内审工作, 提高内审质量	内部审计报告的质量评定级别	内部审计报告的质量评定级别	监察部	每半年	董事会	董事会对内部审计报告的评估意见
内部运营方面	3.6.11有效开展内审工作, 提高内审质量	内部审计按照计划及时开展的比率	实际开展的内部审计次数/总共应执行的内部审计次数	监察部	每半年	监察部	内部审计工作记录
内部运营方面	3.6.11有效开展内审工作, 提高内审质量	内部审计报告的及时率	按时提交的内审报告/应提交的内审报告总数 * 100%	监察部	每半年	监察部	内部审计工作记录及内部审计报告提交时间记录
内部运营方面	3.6.11有效开展内审工作, 提高内审质量	重点监察领域发生的事故数量	n/a	监察部	每月	监察部	监察记录/各项事故报告
内部运营方面	3.6.12降低公司非财务风险	索赔成功率	索赔成功的金额/索赔总金额 * 100%	财务部	每月	财务部	有关保险单据
内部运营方面	3.6.13注重环保	环保检查达标率	环保检查达标率	机动部	每年	机动部	地方环保检查报告

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
内部运营方面	3.7切实保证公司战略目标的达成	公司战略报告评估结果	公司战略报告评估得分	公司、企业战略规划部	每半年	企业战略规划部	公司战略报告评估报告
内部运营方面	3.7切实保证公司战略目标的达成	公司战略目标完成情况	公司战略目标行动计划完成项目数/公司战略目标行动计划总项数 * 100 %	公司、企业战略规划部	每半年	企业战略规划部	公司战略目标行动计划实施报告
内部运营方面	3.8提高劳动生产率	员工出勤率	(1 - 员工缺勤的人天 / 员工正常上班的人天) * 100 %	所有部门	每月	各部门	员工考勤记录
内部运营方面	3.8提高劳动生产率	人均利润率	公司当期实现的利润 / 公司总人数平均数	公司	每年	会计部人力资源部	损益表和人力资源数据
内部运营方面	3.8提高劳动生产率	人均销售收入	公司当期实现的销售收入 / 公司销售人数平均数	公司	每年	会计部人力资源部	损益表和人力资源数据
内部运营方面	3.9加强对基建的管理	在建工程按期完工指标	在建工程实际工期 / 在建工程计划工期	基建部	每季	基建部	投资项目计划及实际
内部运营方面	3.9加强对基建的管理	基建项目质量检验达标率	质量检验达标的基建项目数 / 基建项目总数 * 100 %	基建部	每季	基建部	基建项目质量检验报告
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 %	人力资源部、各部门	每年	人力资源部	技能评估报告

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
学习和成长方面	4.1.1提高员工对培训计划的满意度	员工对培训计划的满意度	员工对培训计划的满意度的调查结果	人力资源部	每年	人力资源部	员工满意度问卷调查结果
学习和成长方面	4.1.2确保员工参加适当的培训	员工培训时间数	公司员工参加的培训时间总数	人力资源部	每年	人力资源部	培训记录
学习和成长方面	4.1.3组织有效的培训	培训组织和课程满意度	对培训组织和课程的满意度评分的算术平均值	人力资源部	每季	人力资源部	培训满意度调研
学习和成长方面	4.1.4加强绩效管理力度	绩效考核工作差错数	绩效考核工作中发生的差错次数	人力资源部	每月	人力资源部	绩效考核报告更正记录
学习和成长方面	4.1.4加强绩效管理力度	绩效考核报告提交及时率	及时提交的绩效考核报告/应提交的绩效考核报告总数 * 100%	人力资源部	每月	人力资源部	绩效考核报告及绩效考核报告提交时间记录
学习和成长方面	4.1.4加强绩效管理力度	绩效考核报告质量评级	考核委员会对绩效考核报告的总体评级	人力资源部	每年	人力资源部	考核委员会对绩效考核报告的评级
学习和成长方面	4.2.1创建良好的意见和建议反馈体系	提出流程和制度合理化建议并被采纳的数量	对流程和制度提出合理化建议并被采纳的数量	所有部门	每季	各部门	合理化建议报告

KPI指标收集表

绩效指标							
方面	关键成功因素	需收集的关键绩效指标	指标定义/公式	评估对象	指标收集频率	指标收集部门	信息来源
学习和成长方面	4.2.2持续提高公司范围内的变革项目完成质量	公司范围的变革项目完成质量	变革项目评估报告结果	企业战略规划部	每半年	企业战略规划部	变革项目进度报告
学习和成长方面	4.3提高员工满意度	员工满意度	接受调研的人员对公司满意度评分的算术平均值	公司	每半年	人力资源部	员工满意度调研
学习和成长方面	4.3.1减少员工流失，留住优秀员工	员工流失率	主动离职的员工数量/公司总人数 * 100 %	公司、人力资源部	每半年	人力资源部	员工离职记录
学习和成长方面	4.3.1减少员工流失，留住优秀员工	员工挽留率	经挽留后留任的员工数/主动提出离职申请的总人数 * 100 %	人力资源部	每年	人力资源部	员工挽留记录
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率	应用系统模块上线报告评估结果	总经理、信息技术部	模块上线后	信息技术部	系统实施进度报告
学习和成长方面	4.4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	项目实施阶段性总结	信息技术部	系统实施进度报告