

关键绩效指标辞典

财务类指标

关键绩效指标	指标定义/计算公式	数据来源
部门费用预算达成率	$(\text{实际部门费用}/\text{计划费用}) \times 100\%$	部门费用实际及预算资料
项目研究开发费用预算达成率	$(\text{实际项目研究开发费用}/\text{计划费用}) \times 100\%$	项目研究开发费用实际及预算资料
课题费用预算达成率	$(\text{实际课题费用}/\text{计划费用}) \times 100\%$	课题费用实际及预算资料

招聘费用预算达成率	$(\text{实际招聘费用} / \text{计划费用}) * 100\%$	招聘费用实际及预算资料
培训费用预算达成率	$(\text{实际培训费用} / \text{计划费用}) * 100\%$	培训费用实际及预算资料
新产品研究开发费用预算达成率	$(\text{实际新产品研究开发费用} / \text{计划费用}) * 100\%$	新产品研究开发费用实际及预算资料
承保利润	寿险各险种的死差损益情况，死差损益 = 实际死亡率 - 预期死亡率	理赔统计、精算部
赔付率	$(\text{本期实际赔付额} + \text{本期末决赔款} - \text{本期支付上期末决赔款}) / \text{本期经过的寿险风险保费}$	理赔统计、精算部
内嵌价值的增加	将来保单价值的贴现值	精算部、财务部
人力成本总额控制率	$(\text{实际人力成本} / \text{计划人力成本}) * 100\%$	财务部

标准保费达成率	$(\text{公司实际标准保费}/\text{计划标准保费}) \times 100\%$	财务部
附加佣金占标准保费比率	$(\text{附加佣金}/\text{营销标准保费}) \times 100\%$	财务部
续期推动费用率	$(\text{续期推动费用}/\text{“孤儿单”佣金}) \times 100\%$	财务部
业务推动费用占标准保费比率	$(\text{业务推动费}/\text{标准保费}) \times 100\%$	财务部
公司总体费用预算达成率	$(\text{公司实际总费用}/\text{预算总费用}) \times 100\%$	管理费用实际及预算资料
公司办公及物业管理费用预算达成率	$(\text{实际数}/\text{预算数}) \times 100\%$	财务部
车辆费用预算达成率	$(\text{实际数}/\text{预算数}) \times 100\%$	财务部
党办管理费用预算达成率	$(\text{实际数}/\text{预算数}) \times 100\%$	财务部
党办、工会费用预算达成率	$(\text{实际数}/\text{预算数}) \times 100\%$	财务部
日常办公费用预算达成率	$(\text{实际数}/\text{预算数}) \times 100\%$	财务部

办公费用预算达成率	$(\text{实际数}/\text{预算数}) \times 100\%$	财务部
会务、接待费用达成率	$(\text{实际数}/\text{预算数}) \times 100\%$	财务部
专项费用预算达成率	$(\text{实际专项费用}/\text{预算专项费用}) \times 100\%$	财务部
销售目标达成率	$(\text{实际销售额}/\text{计划销售额}) \times 100\%$	销售报表
理赔率	$(\text{理赔数量}/\text{销售数量}) \times 100\%$	理赔报表
产品/服务销售收入达成率	$(\text{实际销售收入}/\text{计划销售收入}) \times 100\%$	销售月报表
全部账户净投资收益率/同期 Benchmark	全部帐户净投资收益率/投资委员会选择的 市场基准收益率 (Benchmark=国债指数、企业债指数、 封闭式基金指数、LIBOR、CFO 评估的 CD 基准利率按计划的可投资比例加权的同期收 益率)	财务部/证券市场 公布数据

投资收益率计划达成率(董事会批准的年度计划收益率)	全部帐户净投资收益率/董事会批准及不时调整的的年度投资计划	财务部
不良帐款比率/Benchmark	按照中央银行贷款分类标准逾期不能收回的资产占可投资资产的比重/年初投资委员会确定的基准 (Benchmark=投资委员会年初批准的比例)	财务部
(普通账户债券投资+全部账户直接投资净投资收益率)/同期 Benchmark	所管辖帐户净投资收益率/总经理选择的市場基准收益率 (Benchmark= 国债指数、企业债指数、LIBOR、CFO 评估的 CD 基准利率按	财务部

	计划的可投资比例加权的同期收益率)	
普通账户基金投资净投资收益率/同期 Benchmark	所管辖帐户净投资收益率/总经理选择的市場基准收益率 (Benchmark=同期封闭式基金指数收益率)	财务部
全部独立账户直接投资净投资收益率 / 同期 Benchmark	所管辖帐户净投资收益率/总经理选择的市場基准收益率 (Benchmark=同期国债指数、企业债指数、封闭式基金指数及 CD 基准利率按可投资比例加权的同期收益率)	财务部
所负责项目的净投资收益率 / 同期 Benchmark	所管辖帐户净投资收益率/总经理选择的市場基准收益率 (Benchmark=相应项目的指数同期收益率)	财务部

	水平)	
投资收益率计划达成率	所管辖帐户净投资收益率/总经理批准及不时调整的的年度投资计划	财务部
销售目标达成率(资产管理中心)	(实际直接销售资产管理产品收入/计划收入)*100%	综合管理部

客户类指标

关键绩效指标	指标定义/计算公式	数据来源
包装水平客户满意度	接受随机调研的客户对包装水平满意度评分的算术平均值	包装水平客户满意度调研
某重点产品市场占有率	平均值：产品市场销售额/市场容量	市场销售月报，市场资料
公共关系效果评定	对与媒体、保险学会及社会的效果评定	上级领导评定
解决投诉率	$(\text{解决的投诉数}/\text{投诉总数}) \times 100\%$	投诉记录及投诉解决记录
客户投诉解决速度	年客户投诉解决总时间/年解决投诉总数	投诉记录
营销计划达成率	$(\text{营销实际标保}/\text{营销计划标保}) \times 100\%$	财务部
新契约保费市场占有率	$(\text{新契约标保}/\text{新契约市场总容量}) \times 100\%$	财务部

新契约保费增长率	$(\text{本年度新契约标保} - \text{上年度新契约标保}) / \text{上年度新契约标保}$	财务部
13个月代理人留存率	$(\text{服务满12个月的人数} / \text{12个月前入司的人数}) * 100\%$	财务部
续期任务达成率	二次达成率 = 宽限期未实收的二次保费 / 考核期间应收的二次保费； 三次达成率 = 宽限期未实收三次保费 / 考核期间应收的三次保费	信息技术部
续保率	$(\text{续保实收首期件数} / \text{续保应收首期件数}) * 100\%$	财务部
出租率	出租的面积 / 应出租的面积	物控中心
市场知名度	接受随机调查的客户对公司知名度评分的算术平均值	问卷调查

媒体正面曝光次数	在公众媒体上发表宣传公司的新闻报道及宣传广告的次数	公众媒体
危机公关出现次数及处理情况	总公司级危机事件在中央级、全国性媒体出现的产生重大负面影响的报导次数及处理情况	公众媒体、上级领导评价
公共关系维护状况评定	与媒体、保险学会及社会保持良好沟通和合作的状况	上级领导评价
网站用户满意度	对客户进行随机调查的网站满意度评分的算术平均值	支持满意度调研
客户满意度	接受随机调研的客户和代理人对服务满意度评分的算术平均值	客户满意度调研
客户投诉解决的满意率	$(\text{客户对解决结果满意的投诉数量} / \text{总投诉数量}) * 100\%$	客户投诉记录

服务推广数量的达成率	$(\text{服务实际推广数量}/\text{服务计划推广数量}) \times 100\%$	服务统计资料
新客户增加数量	$(\text{本期新客户数}/\text{总客户数}) \times 100\%$	本期新客户数，客户总数
最终客户数量	$(\text{本期老客户数}/\text{客户总数}) \times 100\%$	本期老客户数/客户总数*100%
新产品的开发数量	产品上市的实际数量	销售资料
技术服务满意度	对客户进行随机调查的技术服务满意度评分的算术平均值	对客户技术服务满意度调查
直销客户满意度	对直销客户进行随机调查的满意度评分的算术平均值	综合管理部组织评估

内部营运类指标

关键绩效指标	指标定义/计算公式	数据来源
书面的流程和制度所占的百分率(ISO 标准)	$(\text{书面化的流程和制度数目} / \text{所有需要制订的流程和制度总数}) * 100\%$	需书面化的流程与制度规定
工作目标按计划完成率	$(\text{实际完成工作量} / \text{计划完成量}) * 100\%$	工作记录
报表数据出错率	$(\text{查出有误报表数量} / \text{提交报表总数}) * 100\%$	报表检查记录
文书档案归档率	$(\text{归档文档数} / \text{文档总数}) * 100\%$	文档记录
国内外市场调研报告的质量		上级评定
项目可行性分析报告质量		项目可行性分析报告质量认证/上级评定

财务报表出错率	$(\text{查出有误的财务报表数量} / \text{提交的财务报表总数}) * 100\%$	财务报表检查记录
财务分析出错率	$(\text{有误的财务分析数量} / \text{提交的财务分析总数}) * 100\%$	财务分析记录
各部门预算准确率	$(1 - \text{超出或未达成预算} / \text{部门预算}) * 100\%$	各部门费用预算达成率
KPI 辞典更新的及时性	将新生成的 KPI 第一时间放入 KPI 辞典	KPI 辞典
策划方案成功率	$(\text{成功方案数} / \text{提交方案数}) * 100\%$	策划方案提交与成功记录
提交项目管理报告及时性	$(\text{按时提交管理报告} / \text{报告总数}) * 100\%$	项目管理报告记录
管理委员会对办公室服务满意度	管理委员会对办公室服务工作的满意度调查的算术平均值	满意度调查
内部客户满意度	接受民主测评的相关部门对被测评部门所提	内部客户满意度民

	供服务的满意度	主测评结果
招聘空缺职位所需的平均天数	空缺职位总数/招聘空缺职位所用的总天数	招聘天数记录
员工晋升评审活动的及时有效开展		晋升评审记录及员工对晋升意见记录
员工工资发放出错率	错误发放的工资次数/发放的工资次数	工资发放记录
劳动争议处理及时性		投诉记录
绩效考核数据准确率	$(\text{实查有误数据}/\text{考核数据总数}) * 100\%$	投诉记录
绩效考核按时完成率	$(\text{按时完成的绩效考核数}/\text{绩效考核总数}) * 100\%$	绩效考核记录
内部网络建立的安全性	内部网络安运行	系统故障记录
提交分析报告的质量		
个案完成及时性	个案处理时间=个案完成的日期-个案上报	上报与批复的文件

	的日期	
统计分析的准确性和及时性	及时对各分公司的核保、核赔数据进行统计分析，并使分析结果具有使用价值	上级领导的评价
分公司总经理室及相关部门满意度	分公司总经理室及相关部门对客户服务部工作的满意度	问卷调查
提出新产品建议的数量和质量(鼓励创意性指标)	领导认可的新产品建议的数量和质量	上级领导的评价
建立与研究及政府部门的联系	与国家研究部门及政府部门联系的广泛与密切程度	相关部门及上级评价
对外信息披露的及时性	按照章程规定的时间向外界披露应该披露的信息	披露的文件记载
股东及董事满意度	股东及董事对董办工作的满意度	满意度调查
与外部中介机构的沟通协调		上级评价

充分及时掌握相关政策、法规的变化	对与董事会工作相关的政策法规的变化及时掌握，及时应对	上级评价
与股东、董事沟通的及时性、准确性	及时、准确地与股东、董事沟通的程度	上级评价
会议组织、安排的有效性	及时、有效安排会议的程度	上级评价
英文资料翻译的准确率	(准确提供的英文资源的数量/按照章程规定应该提供的英文资源的数量)*100%	英文资料翻译检查记录
信息的准确性	内部及对外部发布的信息的准确性	上级评价
内部信息收集的及时性	及时收集公司内部的与董办工作相关的信息	发布的文件
内部客户满意度（部门秘书）	部门内部及相关部门的满意度	满意度调查
劳动合同签订的及时性	劳动合同签订时间=劳动合同签订或续签时间-按照规定签定或续签劳动合同的时间	工作记录

入职离职手续办理的及时性	员工入职或离职办理相关手续时间=员工入职或离职实际办理相关手续时间-按照规定办理员工入职或离职相关手续时间	工作记录
人员编制控制率	(实际人力/计划人力编制)*100%	上报文件
机构扩展达成率	(实际扩展的机构/计划扩展的机构)*100%	上报文件
机构内设控制率	(各机构下的实际部门及岗位设置数/计划数) *100%	上报文件
法律意见建设性	法律意见被提意见对象和法律部主管领导的认可	上级领导的评价
诉讼事件处理结果与公司方案的一致性	公司批准的诉讼方案与诉讼结果的比较	工作记录
对于对外签署的法律文件提	经法律部审批的法律文件合法、合规或贯彻	上级领导的评价

出意见的有效性	了公司领导的意图	
稽核意见建设性 (de)	稽核意见被提意见对象和法律部主管领导的认可	上级领导的评价
稽核报告的质量	1.符合内部稽核的工作规定；2.有无重大差错；3.稽核建议的针对性、有效性	上级领导的评价
ISO9000 质量手册有效性的维护	1.ISO 工作内部协调、督导和培训；2.文件的及时修改与更新；3.ISO 协会的评价（质量、效率）	上级领导的评价
会议组织质量	会议组织安排的及时性，形式、主题、材料准备是否充分	会议记录、记要
与各分公司日常联络	与各分公司保持畅通的信息联络	电话、文件、E-mail
文件传递效率	按照文件的紧急程度按时、按质传递	公司文件流转规定

文件制作效率和准确性	按照文件类型及时制作、印发	公司公文管理规定
机要档案和文件的归档	机要、文件、档案及时归档	公司公文管理规定
公章使用准确性	用章类型、流程、批准程序正确	公章管理办法
OA 系统使用管理	OA 系统的正常使用	OA 系统使用状况
总裁办对司机班服务满意度		总裁评价
外事信息管理的效率	对外事信息及时处理的及时性与效率	处理记录
外部合作关系管理的效率与规范性		
对外合作项目开展的配合与管理效率		
总裁室满意度		
外事信息发布的及时性		
外事接待任务完成的效率与		

质量		
外事档案管理的系统性与规范性		
口译、笔议的及时性与准确性		
司机出车安全率	$(\text{安全出车次数}/\text{实际出车次数}) \times 100\%$	
出入库手续齐全率	$(\text{应办手续}/\text{实办手续}) \times 100\%$	
帐务差错数	查出错误的帐务数	帐务记录
安全事故发生次数		
分公司基层组织和思想建设		
员工文体活动及福利规划与实施		
外部联系维护满意度		

企业文化建设任务达成率	(实际达到的企业文化建设效果/预期达到的效果)*100%	工作记录
新闻审稿准确率	(准确发布的新闻稿件/全部发布的新闻稿件)*100%	工作记录
内部刊物按时出刊状况及质量评定		上级领导评价
公司宣传品制作		
分公司业务指导		
宣传档案归档率	(归档宣传文档数/文档总数)*100%	文档记录
网站出错率	(页面出错个数/总页面数)*100%	客户投诉记录
设计制作出错率	(设计制作规范/制作总页数) *100%	测试记录
信息内容出错率	(信息内容及错别字出错数/总的信息更新量)	检查记录

	*100%	
信息更新延误率	信息更新时间是否依照规定时间执行	检查记录
服务响应时间	向客户提供服务的响应时间的平均值	客户服务记录
“泰康在线”知名度的提高	对随机调研的业界和最终客户对“泰康在线”认知度的提高百分比	市场调查
媒体曝光次数	有关“泰康在线”的文章在新闻媒体上发布的数量	媒体剪报汇总记录
媒体危机情况处理成功率	$(\text{媒体危机情况处理成功案例数} / \text{媒体危机情况案例总数}) \times 100\%$	记录情况
应用开发出错率	$(\text{出错的功能块个数} / \text{总功能块数}) \times 100\%$	软件开发文档
系统和网络故障率	$(\text{发生故障次数} / (\text{设备数} \times \text{天数})) \times 100\%$	系统故障记录
业务管理规范程度及效率	业务流程顺畅/业务管理规定书面化/业务流程高效化	实际业务

项目报告按时完成率	$(\text{按时完成的项目报告数量} / \text{需要完成的项目报告数量}) * 100\%$	工作记录
项目成功率	$(\text{成功的项目数量} / \text{项目总数量}) * 100\%$	工作记录
网站建设配合流畅度	完备的策划案、编辑和设计制作的完整衔接	客户档案和业务记录
客户档案和业务单证完备率	$(\text{完备的客户档案和业务单证数量} / \text{客户档案和发生业务总数}) * 100\%$	客户档案和业务记录
档案管理出错率	$(\text{查出管理有误的档案数量} / \text{档案总数}) * 100\%$	档案管理检查记录
档案更新延误率	$(\text{延误档案更新的数量} / \text{档案总数}) * 100\%$	档案管理检查记录
总经理满意度	接受随机调研总经理对文章撰稿等方方面面满意度评分值	总经理满意度调研
项目调研报告的认可数量	项目调研报告被认可的实际数量	工作记录

工作制度和 workflows 实施、改进比率	(实施的新制度和流程数/制定的新制度和流程总数)*100%	中心综合管理部组织评估
政策风险控制效果	(直接上级评估标准)	中心综合管理部组织评估
组合经理指令执行效果	(直接上级评估标准)	中心综合管理部组织评估
项目论证的参与程度、效果	(直接上级评估标准)	中心综合管理部组织评估
工作文档管理的完整性和时效性	(直接上级评估标准)	中心综合管理部组织评估
研究报告预测的明确与准确程度	(直接上级评估标准, 聘请外部专家、合作伙伴对每篇研究报告进行评价)	综合管理部组织评估
研究报告数量	(直接上级评估标准)	综合管理部组织评

		估
公开发表研究报告数量	(直接上级评估标准)	综合管理部组织评估
数据引用、处理的合理性	(直接上级评估标准)	综合管理部组织评估
研究报告深度	(直接上级评估标准)	综合管理部组织评估
项目计划目标达成率	(直接上级评估标准)	综合管理部组织评估
新产品开发及市场推广成功率	(研究开发部经理评估标准)	综合管理部组织评估
新客户开发成功率	(研究开发部经理评估标准)	综合管理部组织评估

新产品开发数量	(研究开发部经理评估标准)	综合管理部组织评估
后台作业差错率	(中心总经理评估标准)	
作业流程制度化和标准化程度	(中心总经理评估标准，由总经理评估，包括所有负责的后台系统)	中心综合管理部组织评估
作业流程优化及实施程度	(中心总经理评估标准)	中心综合管理部组织评估
后台作业的效率	(中心总经理评估标准)	中心综合管理部组织评估
后台支持的主动性	(中心总经理评估标准)	中心综合管理部组织评估
系统故障率	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估

系统危机处理效率	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
系统管理标准化、制度化程度	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
系统管理作业流程优化的实施程度	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
工作文档管理的完整性和时效性	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
清算数据时效与准确性	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
清算作业流程标准化、制度化程度	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
清算作业程序优化与实施程	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评

度		估
行政服务工作量与效率	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
资金划拨在途时间	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
资金调拨作业流程制度化、标准化程度	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
资金调拨作业流程优化及实施程度	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
流动性报表及现金流量预测的有效性	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估
法定会计核算差错率	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估工作

管理信息报表的有效性、准确性和及时性	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估工作
未发现的交易差错比率	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估工作
法律文书起草的规范性	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估工作
法律文书服务的效率	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估工作
参与研究项目提供法律建议的有效性	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估工作
投资法律风险控制效果	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估工作
销售部门满意度	(满意度调查问卷评估标准)	中心综合管理部组

		织评估
内部投资经理满意度	中心投资经理采用满意度调查问卷评估	中心综合管理部组织评估
内部客户满意度(中心资产组合管理部、研究开发部评估)	资产组合部、研究开发部、总经理采用满意度调查问卷评估	中心综合管理部组织评估
内部投资经理/研究员满意度	满意度问卷调查	综合管理部组织评估
投资经理/投资会计满意度	满意度问卷调查	综合管理部组织评估
投资经理、财务经理满意度	满意度问卷调查	综合管理部组织评估

学习与成长指标

关键绩效指标	指标定义/计算公式	数据来源
个人培训参加率	(实际参加培训次数/规定应参加培训次数) *100%	培训出勤记录
部门培训计划完成率	(部门培训实际完成情况/计划完成量) *100%	部门培训计划记录
提出建议的数量和质量(鼓励创意性指标)	领导认可的新产品建议的数量和质量	上级领导的评价
公司内勤培训规划的制定及	制订公司总体及各岗位的培训规划，并组织	上级领导的评价

实施	实施	
团队建设成功率		
员工自然流动率	$(\text{离职人数}/\text{现有人数}) \times 100\%$	人力资源部
员工合作性		
创新建议采纳率	$(\text{被采纳的创新建议数量}/\text{部门建议总量}) \times 100\%$	创新建议采纳记录
新技术掌握运用程度		
培训种类	培训种类总计	培训种类记录
员工培训与激励满意度 (包括培训计划完成率、员工激励等)	下属员工用满意度调查表评分	中心综合管理部组织评估
研究开发部员工满意度	满意度调查问卷评估	中心综合管理部组

		织评估
研究项目创新及项目规划、组织	(中心总经理评估标准)	中心综合管理部组织评估
培训与研讨参与率	(实际参加培训与研讨的员工数/规定应参加培训与研讨的总人数)*100%	培训研讨出勤记录
培训参与率	(实际参加培训的员工数/规定应参加培训的总人数)*100%	培训出勤记录
内部员工满意度	(综合管理部经理评估标准)	综合管理部组织评估工作
