

即用的考核必备工具书

EBOOK
弗布克管理辞典系列

孙宗虎 编著

绩效量化考核指标 辞典

提供 **7** 种考核指标量化方法

设置 **600** 大维度剖析指标

收录 **13** 个量化考核指标

支持 **3** 种便捷检索方式



化学工业出版社

● ● ● ● ● ● ●
一部即查即用的考核必备工具书

FBOOK
弗布克管理辞典系列

孙宗虎 编著

绩效量化考核指标 辞典



化学工业出版社

·北京·

本辞典共收录 600 个量化考核指标,考核指标覆盖企业的市场管理、销售管理、导购促销管理、电话销售管理、网店销售管理、广告策划管理、生产管理、设备管理、质量管理、技术管理、客户服务管理、研究开发管理、采购管理、仓储管理、安全管理、财务管理、审计监督管理、网络信息管理、行政管理、后勤保障管理、人力资源管理共 21 项内容;涉及酒店宾馆、商场超市、化工、煤炭、电力、物流、电子商务、地产建筑、物业 9 大类别的企业。

“功能全面”、“精准实用”、“查阅方便”是本辞典的三大特点,辞典中所收录的指标分别从中英文名称、计量单位、设置目的、指标定义、计算公式、适用范围、考核周期、量化考核、信息来源、使用说明、失真提示、配套指标、相近指标共 13 个方面进行了全方位、多角度的解析,并提供了拼音、笔画、英文的检索,便于读者快速查找。

本辞典的读者对象包括企事业管理者、人力资源管理人员、企业咨询师和高校师生等。

图书在版编目(CIP)数据

绩效量化考核指标辞典/孙宗虎编著. —北京:化学工业出版社, 2012. 6

ISBN 978-7-122-14489-8

I. ①绩… II. ①孙… III. ①企业管理-人事管理-词典 IV. ①F272. 92-61

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 123832 号

责任编辑:罗琨 曾清燕
责任校对:陈静

封面设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装:三河市双峰印刷装订有限公司

787mm×1092mm 1/16 印张 31¼ 字数 790 千字 2012 年 11 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:98.00 元

版权所有 违者必究

前言

6年来,弗布克一直想把能量化的指标汇聚在一起,让所有的人力资源工作者像查字典一样方便地使用,今天终于实现了。

《绩效量化考核指标辞典》是一部人力资源管理人员考核必备的指标工具书。本辞典将管理实践中能量化的指标全部量化了。

本辞典共收录600个量化考核指标,分为31章,考核指标覆盖企业的市场管理、销售管理、导购促销管理、电话销售管理、网店销售管理、广告策划管理、生产管理、设备管理、质量管理、技术管理、客户服务管理、研究开发管理、采购管理、仓储管理、安全管理、财务管理、审计监督管理、网络信息管理、行政管理、后勤保障管理、人力资源管理共21项内容;涉及酒店宾馆、商场超市、化工、煤炭、电力、物流、电子商务、地产建筑、物业9大类别的企业。

本辞典具有如下三大特点。

1. 功能全面

本辞典不仅提供了指标的中英文名称、指标定义、计算公式,而且添加了设置目的、计量单位、考核周期、量化考核、信息来源、使用说明、失真提示、配套指标、相近指标等功能模块,并对所收录的指标进行了“全、精、细”的诠释。

2. 精准实用

本辞典从时间、数量、质量、成本4个角度编写业绩指标名称。在确定量化考核指标名称的基础上,对所收录的指标依次列出计算方式、考核对象、衡量标准、考核数据来源、考核周期等,以便企业管理者更好地掌握各项指标的达成情况。此外,为增强考核的效用,特设置了“使用说明”与“失真提示”两个栏目,以期帮助使用者更好地达成企业各项管理目标。

3. 查阅方便

为方便读者随时随地进行学习和查阅,并确保他们能够以最便捷的途径立即查到想要查询的词条,除了提供详细的目录外,本辞典在词条检索方面设置了拼音索引、笔画索引、英文索引3种索引方式。

鉴于时间仓促以及编撰者水平有限,该辞典存在不足之处在所难免。在此,恳请广大读者和同行不吝赐教,以便继续修订和提高。

在本辞典编写过程中,感谢资源中心的杨扬、郁延娜、刘伟、刘井学、孙立宏、阎晓霞、张萌萌、李金山、程富建、毕汪峰、杨彩、董建华、姚严胜,莫萨营销中心的张小

琴、刘文军、姜曦，海外研发中心的余江、金青龙、李成鹤，安斯财务中心的张瀛、王德敏、王淑敏、陈婉莹、王兰会、姜涛，HR 研发中心的李艳、滕晓丽、郭维庆、陈芳园，准正锐质中心的姚小风、李育蔚、姜巧萍、李长宏，销售中心的卢斌、杨雪、高佳瑜、周晴、曹加琪，课件中心的张俊娟、韩伟静、袁燕华、翟振芳、王琴，图书中心的孙旭芹、张松花、谢庆强、李芳、安丰文、叶春梅，设计中心的邓长发、廖应涵、庄惠欢、杨永余、李苏洋、王建霞、任玉珍、王玉凤在编写过程中提供的帮助。此外还要感谢李作学、王海燕、刘俊敏、权锡哲、郭蓉、王瑞永、李亚惠、韩燕、孙佩红、金成哲、黄成日、周鸿、付伟、洪冬星、邹晓春在编写过程中提供的支持。

弗布克

凡 例

1. 本辞典秉着“常用、实用”的原则，共收录 600 个量化指标。
2. 本辞典对指标的剖析，全部项目包括中英文名称、计量单位、设置目的、指标定义、计算公式、适用范围、考核周期、量化考核、信息来源、使用说明、失真提示、配套指标、相近指标 13 个栏目。
3. 在词条的排列上，本辞典词条前半部分内容按职能排列，共设有 21 类定量考核指标，后半部分按行业划分，提供了 9 大行业常用的 KPI 指标。书末另附笔画索引、拼音索引、英文索引，便于读者检索。
4. 在【指标定义】、【计算公式】等栏目，当有多个义项时，用 1，2，3…表示。
5. 当某一词条涉及其他指标时，采用“参见××”形式。
6. 为规范数据统计结果的管理，本辞典依据考核指标量化的方法，在【计量单位】栏目的释义处将本辞典所有量化指标的计量单位划分为率（%）、频次、数量、金额、时间、其他 6 种类别。
7. 由于不同的绩效指标，其性质是不同的，故考核周期也有所不同。因而在【考核周期】栏目的释义处，本辞典依据考核指标的性质将其划分为两大类：一是通用的“月度/季度/年度”考核模式；二是依据企业经营管理的实际情况（包括市场周期、销售周期和生产周期等）确定合适的考核周期，此种情况，在考核周期前冠以“时段”予以区别。
8. 针对绩效评估失真这一问题，在【失真提示】栏目的释义处，本辞典主要从绩效管理的前期控制、过程控制等方面提出了操作性较强的措施，力求增强考核结果的客观性。
9. 由于在绩效考核实践中，会存在对同一考核指标有不同表述方式的现象，故本辞典特设立【相近指标】一栏。既有助于读者使用本辞典，又便于其明确一些指标概念。
10. 因单一指标容易将考评对象引导到某一项工作当中而忽视其他相应的工作，故考核中通常需要多个指标相互配合，鉴于此本辞典特设置【配套指标】栏目。如对文件处理工作的考核，需要同时用到“文件处理及时率”与“文件处理准确性”两个指标。至于多个指标的权重分配，可根据企业的管理风格和发展要求灵活确定。

使用说明

本辞典是一本工具书，是一本实务书，是量化考核指标全库。为方便广大读者更好地将本辞典应用到工作中，特对本辞典的结构和应用做如下详细说明。

1. 指标收录说明

本辞典秉承常用、实用的原则，共收录 600 个量化指标。

2. 指标功能模块介绍

本辞典对每一个指标的解释，包括中英文名称、计量单位、设置目的、指标定义、计算公式、适用范围、考核周期、量化考核、信息来源、使用说明、失真提示、配套指标、相近指标共 13 个栏目。

(1) 中英文名称

本辞典给出了指标的中英文名称，以便更适合合资、外资企业管理人员更便捷地使用。

(2) 计量单位

为规范数据统计结果的管理，本辞典依据考核指标量化的方法，将辞典中所有量化指标的计量单位划分为率（%）、频次、数量、金额、时间、其他 6 种类别。

(3) 设置目的

该栏目主要回答了“设置这个绩效考核指标的直接目的何在”这一问题。

(4) 指标定义

该栏目着力于解决“因指标定义不准确或不清晰，造成理解上的不一致，从而导致人们行动的偏差和评价的偏差”这一问题。本辞典在指标定义的表述上，力求做到规范、清晰、准确。

(5) 计算公式

该栏目回答了“计算数据的主要数学公式是什么”这一问题。

(6) 适用范围

该栏目主要帮助读者了解所列考核指标适用于哪些企业，哪些部门，哪些人员，哪些问题等。

(7) 考核周期

不同的绩效指标，其性质是不同的，考核周期也有所不同。本辞典依据考核指标的性质，将考核周期划分为两大类别。一是通用的“月度/季度/年度”考核模式；二是依据企业经营管理的实际情况（包括市场周期、销售周期和生产周期等），确定合适的考核周期，

此种情况，在考核周期前冠以“时段”予以区别。

(8) 量化考核

该栏目主要解决的是“被评价者怎样做，做多少，评估的标准是什么”的问题。

(9) 信息来源

该栏目主要解决的是“所需要的数据从何而来，何时采集，以何种方式采集”的问题，避免因缺少考核信息，造成无法评价指标完成情况。

(10) 使用说明

绩效考核管理是一项烦琐、系统性强的工作。其中任何一个环节的失误都会对考核结果的信度与效度产生重大的影响。因此，该栏目围绕当前指标，对绩效目标设置、绩效责任划分、绩效评估、绩效提升等环节进行了具体阐述，以增强考核的效果。

(11) 失真提示

针对绩效评估失真这一问题，本辞典主要从绩效管理的前期控制、过程控制等方面提出了操作性较强的措施，力求增强考核结果的客观性。

(12) 配套指标

单一指标容易将考评对象引导到某一项工作当中而忽视其他相应的工作，故考核中通常需要多个指标相互配合，如对文件处理工作的考核，需要同时用到“文件处理及时率”与“文件处理准确性”两个指标。至于多个指标的权重分配，可根据企业的管理风格和发展要求灵活确定。

(13) 相近指标

由于在绩效考核实践中，存在对同一考核指标有不同表述方式的现象，故本辞典特设立“相近指标”栏目。该栏目主要介绍了与当前指标意思相近但表述方式不同的其他指标。

3. 展现形式说明

在“指标定义”、“计算公式”等栏目中，当有多个义项时，用1，2，3…分别列出。

当某一词条涉及其他指标时，采用“参见××”形式。

“相近指标”、“配套指标”列于“失真提示”栏目之后。

目 录

第1章 考核指标量化方法

1.1 绩效指标	2
1.1.1 定性指标	2
1.1.2 定量指标	2
1.2 绩效指标量化方法	3
1.2.1 数字量化方法	3
1.2.2 时间量化方法	4
1.2.3 质量量化方法	4
1.2.4 成本量化方法	4
1.2.5 结果量化方法	4
1.2.6 行动量化方法	4
1.2.7 标准量化方法	5
1.3 企业各类人员指标量化方法	6
1.3.1 市场类指标量化方法	6
1.3.2 销售类指标量化方法	7
1.3.3 生产类指标量化方法	7
1.3.4 质量类指标量化方法	7
1.3.5 研发类指标量化方法	8
1.3.6 辅助类指标量化方法	8

第2章 市场管理类指标

2.1 市场规模	10
2.2 市场需求	10
2.3 市场占有率	11
2.4 相对市场占有率	11
2.5 市场渗透率	12

2.6 市场拓展计划完成率	13
2.7 市场拓展投入产出比	13
2.8 市场调研计划完成率	14
2.9 市场信息反馈率	14
2.10 品牌预购率	15
2.11 产品渗透率	15
2.12 产品侵蚀率	16
2.13 品牌发展指数	16
2.14 大型公关活动次数	17
2.15 媒体正面报道次数	17
2.16 市场推广费用控制率	18

第3章 销售管理类指标

3.1 毛利	20
3.2 销售收入	20
3.3 人均销售	21
3.4 销售量	21
3.5 试用率	22
3.6 主推率	22
3.7 销售增长率	23
3.8 市场增长率	24
3.9 环比增长率	24
3.10 销售毛利率	25
3.11 销售净利率	25
3.12 销售费用率	26
3.13 销售收益率	26
3.14 销售成本费用净利润率	27

3.15	销售计划达成率	27
3.16	销售额达成率	28
3.17	单品销售占比	28
3.18	净销售额贡献	29
3.19	客户份额	29
3.20	销售预测偏差率	30
3.21	销售价值差异	30
3.22	销售价格差异	31
3.23	渠道覆盖率	31
3.24	铺货率	32
3.25	退货率	33
3.26	全品项进货率	33
3.27	渠道销量目标完成率	33
3.28	货款支付速度	34
3.29	发生窜货行为次数	34
3.30	坏账率	35
3.31	销售回款率	35
3.32	逾期账款率	36
3.33	销售未清账期	37
3.34	销售合同履约率	37
3.35	营销费用率	38
3.36	销售费用预算执行偏差率	38
3.37	销售报表提交及时率	39

第4章 导购促销类考核指标

4.1	促销计划完成率	42
4.2	宣传品制作完成率	42
4.3	促销人员到位率	43
4.4	促销单品呈现率	44
4.5	商品陈列合格率	45
4.6	商品补货及时率	45
4.7	违规发放赠品的次数	46
4.8	促销现场问题解决率	47

4.9	优惠券赎回率	47
4.10	传播促销费用率	48
4.11	促销投入产出比	48
4.12	月促销协同率	49
4.13	促销频率	49
4.14	促销商品销售增长率	50

第5章 电话销售类考核指标

5.1	日均电话量	54
5.2	电话沟通成功率	54
5.3	电话销售出单率	54
5.4	电话销售任务完成率	55
5.5	电话销售额增长率	56
5.6	每次电话的平均销售额	56
5.7	电话销售管理费用控制率	57
5.8	每次电话的成本	57
5.9	收支平衡销售额	58

第6章 网店销售类考核指标

6.1	成交额	62
6.2	咨询量	62
6.3	客单价	62
6.4	客单量	63
6.5	咨询转化率	63
6.6	下单成功率	64
6.7	销售比重	64
6.8	订单总数	65
6.9	平均成单数	65
6.10	平均响应时间	66
6.11	咨询未回复数	66
6.12	网店退货率	66
6.13	店铺好评率	67

6.14 全店成交转化率	67
--------------------	----

第7章 广告策划类考核指标

7.1 策划方案提交及时率	70
7.2 策划方案成功率	70
7.3 软文发表数量	71
7.4 毛评点	71
7.5 总印象数	72
7.6 广告到达率	72
7.7 有效接触频次	73
7.8 广告占有率	73
7.9 广告投放有效率	74
7.10 媒体满意度评分	75
7.11 千人成本	75
7.12 广告费用占销率	76
7.13 广告费用增销率	76
7.14 单位广告费用促销额(量)	77
7.15 广告费用预算控制率	77

第8章 生产管理类考核指标

8.1 生产总产量	80
8.2 平均产量	80
8.3 总产值	81
8.4 生产计划完成率	82
8.5 生产计划编制及时率	83
8.6 生产调度出错次数	84
8.7 生产排程准确率	85
8.8 补货订单达成率	86
8.9 紧急订单完成率	86
8.10 有效工时利用率	88
8.11 工时定额完成率	88
8.12 产量定额完成率	89

8.13 交期达成率	90
8.14 产品准时交货率	91
8.15 生产均衡率	92
8.16 在制品存货周转率	93
8.17 停工待料时间	94
8.18 废料率	95
8.19 呆废料处理率	95
8.20 劳动生产率	96
8.21 产能利用率	97
8.22 违反生产操作规程次数	98
8.23 5S现场管理达标率	98
8.24 单位生产成本	99
8.25 生产成本降低率	100

第9章 设备管理类考核指标

9.1 设备完好率	104
9.2 设备可动率	105
9.3 设备负荷率	106
9.4 设备日历时间利用率	107
9.5 设备制度台时利用率	108
9.6 设备时间开动率	109
9.7 设备净开动率	110
9.8 设备速度开动率	110
9.9 设备性能开动率	111
9.10 设备综合效率	112
9.11 设备完全有效生产率	113
9.12 设备净新度	115
9.13 设备役龄新度	115
9.14 设备故障停机率	116
9.15 设备事故发生率	117
9.16 设备故障维修延误次数	118
9.17 设备故障修复率	119
9.18 设备平均故障间隔期	120

9.19	设备平均修理时间	121	10.7	废品率	148
9.20	设备修理计划完成率	122	10.8	漏检率	149
9.21	设备保养计划完成率	123	10.9	错检率	150
9.22	计划维修实施率	124	10.10	质检工作及时完成率	151
9.23	设备大修理计划完成率	125	10.11	样品鉴定及时率	152
9.24	大修理平均停歇天数	125	10.12	制程检验准确率	153
9.25	大修理质量返修率	127	10.13	质量异常处理及时率	153
9.26	设备大修理成本	127	10.14	质量异常处理准确率	154
9.27	设备资产维修费用率	128	10.15	抽检不良率	155
9.28	维修费用强度	129	10.16	产品直通率	156
9.29	单位产品维修费用	130	10.17	优良品率	156
9.30	万元产值维修费用	130	10.18	批次产品质量投诉率	157
9.31	外委维修费用比	131	10.19	产品质量原因退货率	158
9.32	主动预防维修费用率	132	10.20	在用质检仪器受检率	158
9.33	维修费用预算偏差率	133	10.21	质量检验规范完整度	159
9.34	备件资金占用率	133	10.22	质量记录完整度	160
9.35	备件库存资金周转率	134	10.23	质量信息反馈延误次数	160
9.36	备件资金周转期	135	10.24	质量报告编制准确率	161
9.37	备件储备准确率	136	10.25	质量事故发生次数	162
9.38	高价值备件上机率	136	10.26	质量事故及时处理率	163
9.39	设备固定资产创净产值率	137	10.27	质量体系推行工作计划完 成率	163
9.40	设备台账完整率	138	10.28	质量体系运行问题及时解 决率	164
9.41	设备台账出错次数	138	10.29	质量体系文件完整率	165
9.42	设备状态标识出错次数	139	10.30	质量改进目标达成率	165
9.43	维修专业培训强度	140	10.31	质量改进跟进及时率	166
			10.32	质量事故经济损失	167
			10.33	质量成本预算达成率	167
			10.34	质量成本占销售额比例	168
			10.35	百元生产成本质量成本	169

第10章 质量管理类考核指标

10.1	质量合格率	144
10.2	来料检验批次合格率	144
10.3	外协件一次验收合格率	145
10.4	现场物料使用合格率	146
10.5	工序质量合格率	147
10.6	返工率	148

第11章 技术管理类考核指标

11.1	技术方案差错率	172
------	---------------	-----

11.2 工艺参数正确率 172

11.3 工艺规程正确率 173

11.4 工艺试验及时完成率 174

11.5 工艺文件出错损失 175

11.6 重大技术失误次数 176

11.7 技术故障率 177

11.8 研发费用率 178

11.9 技术依存度 179

11.10 技术引进消化吸收比 180

11.11 技术改造计划完成率 181

11.12 重大技术改造项目完成数 182

11.13 标准工时降低率 183

11.14 材料消耗降低率 184

11.15 技术服务满意率 185

11.16 内部技术培训次数 186

11.17 对外技术交流次数 187

11.18 技术改造经费比重 188

11.19 技术改造费用超支率 189

第 12 章 客户服务类考核指标

12.1 客户保持率 192

12.2 客户增长率 192

12.3 客户流失率 193

12.4 客户获利率 193

12.5 大客户保有率 194

12.6 客户购置成本 195

12.7 客户意见反馈及时率 195

12.8 客户投诉处理及时率 196

12.9 客户投诉解决满意率 196

12.10 客户档案资料完整率 197

12.11 客户满意率 198

12.12 客户回访率 198

12.13 呼叫放弃率 199

12.14 平均应答速度 200

12.15 平均通话时间 200

12.16 平均单呼成本 201

第 13 章 研究开发类考核指标

13.1 新产品开发数量 204

13.2 全新产品比例 204

13.3 新产品开发周期 204

13.4 申请立项通过率 205

13.5 新产品销售率 205

13.6 新产品产值率 206

13.7 新产品销售利润占企业总利润
比例 206

13.8 专利拥有数 207

13.9 专利相对产出指数 207

13.10 新产品开发计划达成率 207

13.11 模块缺陷率 208

13.12 遗留 Bug 率 208

13.13 漏测率 209

13.14 缺陷密度 209

13.15 项目开发完成准时率 210

13.16 研发项目阶段成果达成率 210

13.17 新产品试制一次成功率 211

13.18 项目延期率 211

13.19 研发投入强度 212

13.20 研发项目成功率 212

13.21 研发费用超支率 213

13.22 试验事故发生次数 213

第 14 章 采购管理类考核指标

14.1 采购计划完成率 216

14.2 紧急订单响应率 216

14.3	订单差错率	217	15.16	单件出入库成本	248
14.4	采购及时率	218	15.17	平均保管损失	249
14.5	交货差错率	219	15.18	仓储事故次数	250
14.6	交货破损率	220	15.19	仓储作业效率	251
14.7	采购质量合格率	221			
14.8	用户投诉次数	222			
14.9	采购成本降低率	223			
14.10	订单变化接受率	224			
14.11	供应商一次交验合格率	225			
14.12	供应商开发计划完成率	226			
14.13	新开发供应商数量	227			
14.14	供应商履约率	227			
14.15	准时交货率	228			
14.16	交货延迟率	230			
14.17	交货延迟损失	230			
14.18	供应商资料完善率	231			

第 15 章 仓储管理类考核指标

15.1	物资入库差错率	234	16.1	安全事故发生次数	254
15.2	物资验收及时率	234	16.2	工伤事故率	254
15.3	仓库面积利用率	235	16.3	千人死亡率	255
15.4	仓库容量利用率	236	16.4	伤害严重率	256
15.5	单位面积存储量	238	16.5	平均伤害严重率	257
15.6	仓储设备利用率	239	16.6	事故经济损失	258
15.7	仓储设备完好率	240	16.7	职业病发病率	259
15.8	仓储缺货率	241	16.8	有害作业点达标率	260
15.9	收发货差错率	241	16.9	安全检查计划完成率	261
15.10	平均收发货时间	242	16.10	安全隐患整改率	262
15.11	账货相符率	243	16.11	特种设备检测率	262
15.12	仓库盘点准确率	244	16.12	消防设施设备完好率	263
15.13	库存周转率	245	16.13	劳保用品合格率	264
15.14	责任货损率	246	16.14	特种作业人员持证上岗率	265
15.15	库存成本	247	16.15	安全培训覆盖率	266
			16.16	安全培训计划完成率	267
			16.17	安全事故及时处理率	269

第 16 章 安全管理类考核指标

第 17 章 财务管理类考核指标

17.1	营业收入增长率	272
17.2	净资产收益率	272
17.3	资产负债率	273
17.4	营业利润率	273
17.5	成本费用利润率	274
17.6	应收账款回收率	274
17.7	应收账款周转率	275

17.8	融资计划完成率	276	19.7	故障处理及时率	292
17.9	筹资成本控制率	276	19.8	宽带终端障碍修复及时率	293
17.10	投资收益率	277	19.9	信息更新及时率	293
17.11	流动资金周转次数	277	19.10	业务数据备份率	293
17.12	账务处理及时率	278	19.11	全年无故障天数	294
17.13	报表编制延迟次数	278	19.12	网络系统安全事故次数	294
17.14	报表数据错漏项数	279			
17.15	会计核算差错率	279			
17.16	现金收付差错率	280			
17.17	纳税申报延误次数	280			
17.18	财务预算达成率	281			
17.19	财务费用降低率	282			

第18章 审计监督类考核指标

18.1	审计项目数	284
18.2	违规金额比例	284
18.3	审计计划完成率	284
18.4	审计建议采纳率	285
18.5	审计项目优秀率	285
18.6	审计建议落实率	286
18.7	差错拦截率	286
18.8	失察次数	287
18.9	内部投诉次数	287
18.10	审计档案归档率	288

第19章 网络信息类考核指标

19.1	网络可用率	290
19.2	系统可用率	290
19.3	网络吞吐量	290
19.4	网络丢包率	291
19.5	系统运行完好率	291
19.6	平均无故障时间	292

第20章 行政管理类考核指标

20.1	办公设备完好率	296
20.2	文件处理及时率	296
20.3	服务响应时间	297
20.4	办公用品采购按时完成率	297
20.5	文件收发及时率	297
20.6	文件督办成功率	298
20.7	文件遗失率	298
20.8	文件资料归档率	299
20.9	文件资料归档完整率	299
20.10	文件资料归档准确率	300
20.11	合同评审及时率	301
20.12	法律纠纷处理及时率	301
20.13	法律纠纷发生次数	302
20.14	办公费用预算达成率	302

第21章 后勤保障类考核指标

21.1	环境卫生达标率	306
21.2	清洁卫生抽查合格率	306
21.3	出车及时率	307
21.4	（办公用车）车辆完好率	307
21.5	每百公里油耗	308
21.6	车辆维修成本	308
21.7	基础设施故障率	308
21.8	一次维修合格率	309

21.9	维修及时率	309
21.10	维修满意率	310
21.11	辖区安全事故发生次数	311
21.12	后勤服务满意率	311

第22章 人力资源管理类考核指标

22.1	人力资源规划方案提交及时率	314
22.2	招聘完成率	314
22.3	招聘录用比	315
22.4	录用合格比	315
22.5	应聘比	316
22.6	年人均招聘成本	316
22.7	培训计划完成率	317
22.8	员工培训参与率	318
22.9	员工受训率	318
22.10	平均每位员工培训时数	319
22.11	培训考核达标率	320
22.12	培训投资回报率	320
22.13	员工绩效计划按时完成率	321
22.14	考核数据准确率	321
22.15	绩效评估报告提交及时率	322
22.16	绩效考核申诉处理及时率	322
22.17	薪资总量预算安排达成率	323
22.18	员工工资计算差错次数	323
22.19	福利保险计算差错次数	324
22.20	人均人工成本	324
22.21	每百元工资实物产量	325
22.22	劳动争议发生次数	326
22.23	员工出勤率	326
22.24	迟到早退率	327
22.25	加班加点率	328
22.26	病假率	328
22.27	员工离职率	329

22.28	核心员工流失率	329
22.29	可避免的流动率	330
22.30	员工提供建议率	330
22.31	纠纷率	331
22.32	惩戒率	331
22.33	劳动力损失当量	332

第23章 酒店宾馆关键绩效指标

23.1	酒店营业收入	334
23.2	总资产报酬率	334
23.3	总经营利润	335
23.4	超额预订率	336
23.5	分房准确率	336
23.6	客房出租率	337
23.7	客房平均房价	337
23.8	客房查房率	338
23.9	卫生服务达标率	339
23.10	对客结账差错率	339
23.11	叫醒服务准确率	340
23.12	客衣洗涤合格率	340
23.13	衣物收发准确率	341
23.14	废旧布草利用率	342
23.15	洗涤用品成本节省率	342
23.16	菜品出新率	343
23.17	退菜发生率	343
23.18	餐位利用率	344
23.19	每餐人均消费额	345
23.20	餐饮成本率	345
23.21	康乐设施完好率	346
23.22	新康乐项目开发率	346
23.23	酒店安全事故发生次数	347
23.24	客人有效投诉件数	348

第24章 商场超市关键绩效指标

24.1	超市利润额	350
24.2	通道利润	350
24.3	毛利率	351
24.4	动销率	352
24.5	商品缺货率	352
24.6	损益平衡点	352
24.7	营业额达成率	353
24.8	营业额增长率	353
24.9	每平方米销售额	354
24.10	资本固定化比率	355
24.11	卖场面积增长率	355
24.12	营业费用率	356
24.13	商品回转率	356
24.14	交叉比率	357
24.15	新商品引进率	357
24.16	滞销品淘汰率	358
24.17	自有品牌占有率	359
24.18	人均劳效	359
24.19	收银差错率	360
24.20	收银速度	360
24.21	损耗率	361
24.22	经营安全率	362

第25章 化工企业关键绩效指标

25.1	税后利润指标完成率	364
25.2	工业总产值	364
25.3	成品抽查合格率	365
25.4	质量损失率	365
25.5	优等品产值率	366
25.6	标准溶液达标率	367

25.7	化验量具及器具受检率	367
25.8	标准能耗达成率	368
25.9	污染物排放达标率	368
25.10	固体废物综合利用率	369
25.11	三级安全教育率	370

第26章 煤炭企业关键绩效指标

26.1	原煤产量	372
26.2	掘进进尺	372
26.3	商品煤销量	373
26.4	采煤计划完成率	373
26.5	选煤数量效率	374
26.6	采区回采率	375
26.7	原煤入选率	375
26.8	地测方案通过率	376
26.9	煤质检验频率	377
26.10	灰分批合格率	377
26.11	千人重伤率	378
26.12	千人伤亡率	378
26.13	百万吨煤死亡率	379
26.14	百万工时伤害率	380
26.15	持续安全生产天数	380
26.16	安全监察频率	381
26.17	原煤生产电耗	381
26.18	污染物排放量	382
26.19	万元产值综合能耗	382
26.20	原煤生产人员效率	383

第27章 电力企业关键绩效指标

27.1	发电量	386
27.2	售电量	386
27.3	发电计划完成率	387