

<<绩效量化考核指标辞典>>

图书基本信息

书名：<<绩效量化考核指标辞典>>

13位ISBN编号：9787122144898

10位ISBN编号：7122144895

出版时间：2012-11

出版时间：化学工业出版社

作者：孙宗虎

页数：482

字数：790000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<绩效量化考核指标辞典>>

前言

6年来，弗布克一直想把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

<<绩效量化考核指标辞典>>

内容概要

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，辞典中对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。

<<绩效量化考核指标辞典>>

作者简介

知名人力资源管理实战派学者、高级咨询顾问、数位学习顾问、培训体系设计顾问。

10年来一直从事企业人力资源管理实务方面的研究与实践、企业人力资源管理咨询、企业E-LEARNING培训课程开发、企业培训教材与课程开发、大学管理课程课件开发、数位教学与培训体系设计等工作。

<<绩效量化考核指标辞典>>

书籍目录

第1章 考核指标量化方法

1.1 绩效指标

1.1.1 定性指标

1.1.2 定量指标

1.2 绩效指标量化方法

1.2.1 数字量化方法

1.2.2 时间量化方法

1.2.3 质量量化方法

1.2.4 成本量化方法

1.2.5 结果量化方法

1.2.6 行动量化方法

1.2.7 标准量化方法

1.3 企业各类人员指标量化方法

1.3.1 市场类指标量化方法

1.3.2 销售类指标量化方法

1.3.3 生产类指标量化方法

1.3.4 质量类指标量化方法

1.3.5 研发类指标量化方法

1.3.6 辅助类指标量化方法

第2章 市场管理类指标

2.1 市场规模

2.2 市场需求

2.3 市场占有率

2.4 相对市场占有率

2.5 市场渗透率

2.6 市场拓展计划完成率

2.7 市场拓展投入产出比

2.8 市场调研计划完成率

2.9 市场信息反馈率

2.10 品牌预购率

2.11 产品渗透率

2.12 产品侵蚀率

2.13 品牌发展指数

2.14 大型公关活动次数

2.15 媒体正面报道次数

2.16 市场推广费用控制率

第3章 销售管理类指标

3.1 毛利

3.2 销售收入

3.3 人均销售

3.4 销售量

3.5 试用率

3.6 主推率

3.7 销售增长率

3.8 市场增长率

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 3.9环比增长率
- 3.10销售毛利率
- 3.11销售净利率
- 3.12销售费用率
- 3.13销售收益率
- 3.14销售成本费用净利润率
- 3.15销售计划达成率
- 3.16销售额达成率
- 3.17单品销售占比
- 3.18净销售额贡献
- 3.19客户份额
- 3.20销售预测偏差率
- 3.21销售价值差异
- 3.22销售价格差异
- 3.23渠道覆盖率
- 3.24铺货率
- 3.25退货率
- 3.26全品项进货率
- 3.27渠道销量目标完成率
- 3.28货款支付速度
- 3.29发生窜货行为次数
- 3.30坏账率
- 3.31销售回款率
- 3.32逾期账款率
- 3.33销售未清账期
- 3.34销售合同履行率
- 3.35营销费用率
- 3.36销售费用预算执行偏差率
- 3.37销售报表提交及时率
- 第4章 导购促销类考核指标
- 4.1促销计划完成率
- 4.2宣传品制作完成率
- 4.3促销人员到位率
- 4.4促销单品呈现率
- 4.5商品陈列合格率
- 4.6商品补货及时率
- 4.7违规发放赠品的次数
- 4.8促销现场问题解决率
- 4.9优惠券赎回率
- 4.10传播促销费用率
- 4.11促销投入产出比
- 4.12月促销协同率
- 4.13促销频率
- 4.14促销商品销售增长率
- 第5章 电话销售类考核指标
- 5.1日均电话量
- 5.2电话沟通成功率

<<绩效量化考核指标辞典>>

5.3电话销售出单率

5.4电话销售任务完成率

5.5电话销售额增长率

5.6每次电话的平均销售额

5.7电话销售管理费用控制率

5.8每次电话的成本

5.9收支平衡销售额

第6章 网店销售类考核指标

6.1成交额

6.2咨询量

6.3客单价

6.4客单量

6.5咨询转化率

6.6下单成功率

6.7销售比重

6.8订单总数

6.9平均成单数

6.10平均响应时间

6.11咨询未回复数

6.12网店退货率

6.13店铺好评率

6.14全店成交转化率

第7章 广告策划类考核指标

7.1策划方案提交及时率

7.2策划方案成功率

7.3软文发表数量

7.4毛评点

7.5总印象数

7.6广告到达率

7.7有效接触频次

7.8广告占有率

7.9广告投放有效率

7.10媒体满意度评分

7.11千人成本

7.12广告费用占销率

7.13广告费用增销率

7.14单位广告费用促销额(量)

7.15广告费用预算控制率

第8章 生产管理类考核指标

8.1生产总产量

8.2平均产量

8.3总产值

8.4生产计划完成率

8.5生产计划编制及时率

8.6生产调度出错次数

8.7生产排程准确率

8.8补货订单达成率

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 8.9紧急订单完成率
 - 8.10有效工时利用率
 - 8.11工时定额完成率
 - 8.12产量定额完成率
 - 8.13交期达成率
 - 8.14产品准时交货率
 - 8.15生产均衡率
 - 8.16在制品存货周转率
 - 8.17停工待料时间
 - 8.18废料率
 - 8.19呆废料处理率
 - 8.20劳动生产率
 - 8.21产能利用率
 - 8.22违反生产操作规程次数
 - 8.235S现场管理达标率
 - 8.24单位生产成本
 - 8.25生产成本降低率
- 第9章 设备管理类考核指标
- 9.1设备完好率
 - 9.2设备可动率
 - 9.3设备负荷率
 - 9.4设备日历时间利用率
 - 9.5设备制度台时利用率
 - 9.6设备时间开动率
 - 9.7设备净开动率
 - 9.8设备速度开动率
 - 9.9设备性能开动率
 - 9.10设备综合效率
 - 9.11设备完全有效生产率
 - 9.12设备净新度
 - 9.13设备役龄新度
 - 9.14设备故障停机率
 - 9.15设备事故发生率
 - 9.16设备故障维修延误次数
 - 9.17设备故障修复率
 - 9.18设备平均故障间隔期
 - 9.19设备平均修理时间
 - 9.20设备修理计划完成率
 - 9.21设备保养计划完成率
 - 9.22计划维修实施率
 - 9.23设备大修理计划完成率
 - 9.24大修理平均停歇天数
 - 9.25大修理质量返修率
 - 9.26设备大修理成本
 - 9.27设备资产维修费用率
 - 9.28维修费用强度
 - 9.29单位产品维修费用

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 9.30万元产值维修费用
- 9.31外委维修费用比
- 9.32主动预防维修费用率
- 9.33维修费用预算偏差率
- 9.34备件资金占用率
- 9.35备件库存资金周转率
- 9.36备件资金周转期
- 9.37备件储备准确率
- 9.38高价值备件上机率
- 9.39设备固定资产创净产值率
- 9.40设备台账完整率
- 9.41设备台账出错次数
- 9.42设备状态标识出错次数
- 9.43维修专业培训强度
- 第10章 质量管理类考核指标
- 10.1质量合格率
- 10.2来料检验批次合格率
- 10.3外协件一次验收合格率
- 10.4现场物料使用合格率
- 10.5工序质量合格率
- 10.6返工率
- 10.7废品率
- 10.8漏检率
- 10.9错检率
- 10.10质检工作及时完成率
- 10.11样品鉴定及时率
- 10.12制程检验准确率
- 10.13质量异常处理及时率
- 10.14质量异常处理准确率
- 10.15抽检不良率
- 10.16产品直通率
- 10.17优良品率
- 10.18批次产品质量投诉率
- 10.19产品质量原因退货率
- 10.20在用质检仪器受检率
- 10.21质量检验规范完整度
- 10.22质量记录完整度
- 10.23质量信息反馈延误次数
- 10.24质量报告编制准确率
- 10.25质量事故发生次数
- 10.26质量事故及时处理率
- 10.27质量体系推行工作计划完成率
- 10.28质量体系运行问题及时解决率
- 10.29质量体系文件完整率
- 10.30质量改进目标达成率

<<绩效量化考核指标辞典>>

10.31质量改进跟进及时率

10.32质量事故经济损失

10.33质量成本预算达成率

10.34质量成本占销售额比例

10.35百元生产成本质量成本

第11章 技术管理类考核指标

11.1技术方案差错率

11.2工艺参数正确率

11.3工艺规程正确率

11.4工艺试验及时完成率

11.5工艺文件出错损失

11.6重大技术失误次数

11.7技术故障率

11.8研发费用率

11.9技术依存度

11.10技术引进消化吸收比

11.11技术改造计划完成率

11.12重大技术改造项目完成数

11.13标准工时降低率

11.14材料消耗降低率

11.15技术服务满意率

11.16内部技术培训次数

11.17对外技术交流次数

11.18技术改造经费比重

11.19技术改造费用超支率

第12章 客户服务类考核指标

12.1客户保持率

12.2客户增长率

12.3客户流失率

12.4客户获利率

12.5大客户保有率

12.6客户购置成本

12.7客户意见反馈及时率

12.8客户投诉处理及时率

12.9客户投诉解决满意率

12.10客户档案资料完整率

12.11客户满意率

12.12客户回访率

12.13呼叫放弃率

12.14平均应答速度

12.15平均通话时间

12.16平均单呼成本

第13章 研究开发类考核指标

13.1新产品开发数量

13.2全新产品比例

13.3新产品开发周期

13.4申请立项通过率

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 13.5新产品销售率
 - 13.6新产品产值率
 - 13.7新产品销售利润占企业总利润比例
 - 13.8专利拥有数
 - 13.9专利相对产出指数
 - 13.10新产品开发计划达成率
 - 13.11模块缺陷率
 - 13.12遗留Bug率
 - 13.13漏测率
 - 13.14缺陷密度
 - 13.15项目开发完成准时率
 - 13.16研发项目阶段成果达成率
 - 13.17新产品试制一次成功率
 - 13.18项目延期率
 - 13.19研发投入强度
 - 13.20研发项目成功率
 - 13.21研发费用超支率
 - 13.22试验事故发生次数
- 第14章 采购管理类考核指标
- 14.1采购计划完成率
 - 14.2紧急订单响应率
 - 14.3订单差错率
 - 14.4采购及时率
 - 14.5交货差错率
 - 14.6交货破损率
 - 14.7采购质量合格率
 - 14.8用户投诉次数
 - 14.9采购成本降低率
 - 14.10订单变化接受率
 - 14.11供应商一次交验合格率
 - 14.12供应商开发计划完成率
 - 14.13新开发供应商数量
 - 14.14供应商履约率
 - 14.15准时交货率
 - 14.16交货延迟率
 - 14.17交货延迟损失
 - 14.18供应商资料完善率
- 第15章 仓储管理类考核指标
- 15.1物资入库差错率
 - 15.2物资验收及时率
 - 15.3仓库面积利用率
 - 15.4仓库容量利用率
 - 15.5单位面积存储量
 - 15.6仓储设备利用率
 - 15.7仓储设备完好率
 - 15.8仓储缺货率

<<绩效量化考核指标辞典>>

15.9收发货差错率

15.10平均收发货时间

15.11账货相符率

15.12仓库盘点准确率

15.13库存周转率

15.14责任货损率

15.15库存成本

15.16单件出入库成本

15.17平均保管损失

15.18仓储事故次数

15.19仓储作业效率

第16章 安全管理类考核指标

16.1安全事故发生次数

16.2工伤事故率

16.3千人死亡率

16.4伤害严重率

16.5平均伤害严重率

16.6事故经济损失

16.7职业病发病率

16.8有害作业点达标率

16.9安全检查计划完成率

16.10安全隐患整改率

16.11特种设备检测率

16.12消防设施设备完好率

16.13劳保用品合格率

16.14特种作业人员持证上岗率

16.15安全培训覆盖率

16.16安全培训计划完成率

16.17安全事故及时处理率

第17章 财务管理类考核指标

17.1营业收入增长率

17.2净资产收益率

17.3资产负债率

17.4营业利润率

17.5成本费用利润率

17.6应收账款回收率

17.7应收账款周转率

17.8融资计划完成率

17.9筹资成本控制率

17.10投资收益率

17.11流动资金周转次数

17.12账务处理及时率

17.13报表编制延迟次数

17.14报表数据错漏项数

17.15会计核算差错率

17.16现金收付差错率

17.17纳税申报延误次数

<<绩效量化考核指标辞典>>

17.18财务预算达成率

17.19财务费用降低率

第18章 审计监督类考核指标

18.1审计项目数

18.2违规金额比例

18.3审计计划完成率

18.4审计建议采纳率

18.5审计项目优秀率

18.6审计建议落实率

18.7差错拦截率

18.8失察次数

18.9内部投诉次数

18.10审计档案归档率

第19章 网络信息类考核指标

19.1网络可用率

19.2系统可用率

19.3网络吞吐量

19.4网络丢包率

19.5系统运行完好率

19.6平均无故障时间

19.7故障处理及时率

19.8宽带终端障碍修复及时率

19.9信息更新及时率

19.10业务数据备份率

19.11全年无故障天数

19.12网络系统安全事故次数

第20章 行政管理类考核指标

20.1办公设备完好率

20.2文件处理及时率

20.3服务响应时间

20.4办公用品采购按时完成率

20.5文件收发及时率

20.6文件督办成功率

20.7文件遗失率

20.8文件资料归档率

20.9文件资料归档完整率

20.10文件资料归档准确率

20.11合同评审及时率

20.12法律纠纷处理及时率

20.13法律纠纷发生次数

20.14办公费用预算达成率

第21章 后勤保障类考核指标

21.1环境卫生达标率

21.2清洁卫生抽查合格率

21.3出车及时率

21.4(办公用车)车辆完好率

21.5每百公里油耗

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 21.6 车辆维修成本
- 21.7 基础设施故障率
- 21.8 一次维修合格率
- 21.9 维修及时率
- 21.10 维修满意率
- 21.11 辖区安全事故发生次数
- 21.12 后勤服务满意率
- 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
- 22.2 招聘完成率
- 22.3 招聘录用比
- 22.4 录用合格比
- 22.5 应聘比
- 22.6 年人均招聘成本
- 22.7 培训计划完成率
- 22.8 员工培训参与率
- 22.9 员工受训率
- 22.10 平均每位员工培训时数
- 22.11 培训考核达标率
- 22.12 培训投资回报率
- 22.13 员工绩效计划按时完成率
- 22.14 考核数据准确率
- 22.15 绩效评估报告提交及时率
- 22.16 绩效考核申诉处理及时率
- 22.17 薪资总量预算安排达成率
- 22.18 员工工资计算差错次数
- 22.19 福利保险计算差错次数
- 22.20 人均人工成本
- 22.21 每百元工资实物产量
- 22.22 劳动争议发生次数
- 22.23 员工出勤率
- 22.24 迟到早退率
- 22.25 加班加点率
- 22.26 病假率
- 22.27 员工离职率
- 22.28 核心员工流失率
- 22.29 可避免的流动率
- 22.30 员工提供建议率
- 22.31 纠纷率
- 22.32 惩戒率
- 22.33 劳动力损失当量
- 第23章 酒店宾馆关键绩效指标
- 23.1 酒店营业收入
- 23.2 总资产报酬率
- 23.3 总经营利润
- 23.4 超额预订率
- 23.5 分房准确率

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 23.6客房出租率
- 23.7客房平均房价
- 23.8客房查房率
- 23.9卫生服务达标率
- 23.10对客结账差错率
- 23.11叫醒服务准确率
- 23.12客衣洗涤合格率
- 23.13衣物收发准确率
- 23.14废旧布草利用率
- 23.15洗涤用品成本节省率
- 23.16菜品出新率
- 23.17退菜发生率
- 23.18餐位利用率
- 23.19每餐人均消费额
- 23.20餐饮成本率
- 23.21康乐设施完好率
- 23.22新康乐项目开发率
- 23.23酒店安全事故发生次数
- 23.24客人有效投诉件数
- 第24章 商场超市关键绩效指标
- 24.1超市利润额
- 24.2通道利润
- 24.3毛利率
- 24.4动销率
- 24.5商品缺货率
- 24.6损益平衡点
- 24.7营业额达成率
- 24.8营业额增长率
- 24.9每平方米销售额
- 24.10资本固定化比率
- 24.11卖场面积增长率
- 24.12营业费用率
- 24.13商品回转率
- 24.14交叉比率
- 24.15新商品引进率
- 24.16滞销品淘汰率
- 24.17自有品牌占有率
- 24.18人均劳效
- 24.19收银差错率
- 24.20收银速度
- 24.21损耗率
- 24.22经营安全率
- 第25章 化工企业关键绩效指标
- 25.1税后利润指标完成率
- 25.2工业总产值
- 25.3成品抽查合格率
- 25.4质量损失率

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 25.5 优等品产值率
- 25.6 标准溶液达标率
- 25.7 化验量具及器具受检率
- 25.8 标准能耗达成率
- 25.9 污染物排放达标率
- 25.10 固体废物综合利用率
- 25.11 三级安全教育率
- 第26章 煤炭企业关键绩效指标
- 26.1 原煤产量
- 26.2 掘进进尺
- 26.3 商品煤销量
- 26.4 采煤计划完成率
- 26.5 选煤数量效率
- 26.6 采区回采率
- 26.7 原煤入选率
- 26.8 地测方案通过率
- 26.9 煤质检验频率
- 26.10 灰分批合格率
- 26.11 千人重伤率
- 26.12 千人伤亡率
- 26.13 百万吨煤死亡率
- 26.14 百万工时伤害率
- 26.15 持续安全生产天数
- 26.16 安全监察频率
- 26.17 原煤生产电耗
- 26.18 污染物排放量
- 26.19 万元产值综合能耗
- 26.20 原煤生产人员效率
- 第27章 电力企业关键绩效指标
- 27.1 发电量
- 27.2 售电量
- 27.3 发电计划完成率
- 27.4 发电设备平均利用小时
- 27.5 线路损失率
- 27.6 电压合格率
- 27.7 供电可靠率
- 27.8 发电原煤耗率
- 27.9 发电标准煤耗
- 27.10 发电厂用电率
- 27.11 设备缺陷消缺率
- 27.12 设备消缺及时率
- 27.13 工作票合格率
- 27.14 电费回收率
- 27.15 安规考试合格率
- 第28章 物流企业关键绩效指标
- 28.1 订单处理及时率
- 28.2 订单处理正确率

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 28.3物流订单满足率
- 28.4异常需求满足率
- 28.5订单处理平均用时
- 28.6签收单返还率
- 28.7货物吞吐量
- 28.8分拣准确率
- 28.9运输任务完成率
- 28.10配送任务完成率
- 28.11货物配送准确率
- 28.12货损率
- 28.13货差率
- 28.14货物准时送达率
- 28.15运输事故发生次数
- 28.16装卸工时效率
- 28.17装卸机械台时效率
- 28.18装卸标准合格率
- 28.19运力利用率
- 28.20车辆满载率
- 28.21车辆完好率
- 28.22轮胎报废率
- 28.23平均配送费用
- 28.24单位销售额物流成本率
- 28.25仓库吞吐量
- 第29章 电子商务企业关键绩效指标
- 29.1页面浏览数
- 29.2每个访问者的页面浏览数
- 29.3流量注册比
- 29.4活跃用户
- 29.5流失用户
- 29.6独立访客
- 29.7平均日访客
- 29.8跳出率
- 29.9点击率
- 29.10网站访问深度
- 29.11平均停留时间
- 29.12网站回头客数量
- 29.13网站转化率
- 29.14提袋率
- 29.15订单转换率
- 29.16注册会员购买率
- 29.17平均会员订单量
- 29.18重复购买率
- 29.19客户平均订单金额
- 第30章 地产建筑企业关键绩效指标
- 30.1工程数量
- 30.2施工产值
- 30.3竣工产值

<<绩效量化考核指标辞典>>

- 30.4返工损失率
- 30.5质量事故次数
- 30.6工程中标率
- 30.7工程进度
- 30.8工期完成率
- 30.9工程验收合格率
- 30.10工程质量合格品率
- 30.11工程项目优良品率
- 30.12施工项目质量等级
- 30.13工程一次验收合格率
- 30.14现场签证不合规次数
- 30.15材料供应合同履行率
- 30.16施工机械完好率
- 30.17施工机械利用率
- 30.18工程项目计划完成率
- 30.19工程成本
- 30.20工程成本降低率
- 30.21项目预算执行率
- 30.22工程结算利润
- 30.23工程结算利润率
- 30.24机械事故频率
- 30.25安全事故发生率
- 第31章 物业管理企业关键绩效指标
- 31.1主营业务收入
- 31.2物业管理费收缴率
- 31.3公共设施完好率
- 31.4故障排除时间
- 31.5绿地率
- 31.6绿化完好率
- 31.7垃圾清运及时率
- 31.8消防安全培训率
- 31.9消防设施完好率
- 31.10火灾年发生率
- 31.11治安事件发生次数
- 31.12房屋零修急修及时率
- 31.13维修工程质量合格率
- 31.14维修工程回访率
- 31.15档案资料完备率
- 31.16物业服务满意率
- 31.17年有效投诉次数
- 31.18投诉处理率
- 31.19商业用房出租率
- 31.20物业项目中标率

章节摘录

版权页： 1.指标计算说明：在商品补货及时率计算过程中，因生产厂家无法保证供应量所造成的缺货、断货商品数量，不计入基数范围内。

2.局限性：商品补货及时率只是通过商品及时补货数量的比例来衡量商品补货情况，商品补货的准确性、库存结构优化等方面无法充分体现。

（失真提示Distortion Tips）1.因企业内部统计人员或库存管理人员工作疏忽，导致理货员、导购主管、导购员所掌握的销售和库存信息不准确，商品补货及时率无法控制，造成考核结果失真。

2.市场需求变化、产品生命周期、品牌调整、销售策略等因素造成的销量大幅波动，或厂商配合不畅导致到货不及时，都会在一定程度上影响商品补货及时率，造成考核结果失真。

4.7违规发放赠品的次数（英文名称English Name）Times of Irregular Present Sending（计量单位Measurement Unit）

<<绩效量化考核指标辞典>>

编辑推荐

《弗布克管理词典系列:绩效量化考核指标辞典》编辑推荐：第一本人力资源绩效辞典，弗布克7年积累，全新力作。

市场上第一本绩效量化考核指标辞典，一部即查即用的考核必备工具书，提供7种考核指标量化方法，设置600大纬度剖析指标，收录13个量化考核指标，支持3种便捷检索方式。

<<绩效量化考核指标辞典>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>