

# 科锐塑胶工业（中山）有限公司

## 过程绩效目标

年度：2021年

表格编号：KR-MR0017 A0

| 区分        | 过程代号  | 过程名称        | 子过程名称               | 绩效指标名称        | 计算方法                                | 目标值                   | 统计周期 | 责任部门/归口部门        | 统计部门             | 目标等级 |
|-----------|-------|-------------|---------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------------|------|------------------|------------------|------|
| 顾客导向过程COP | COP01 | 市场分析与顾客要求管理 | 顾客要求的识别过程           | 顾客要求评审率       | 顾客要求评审数÷提出数×100%                    | 100%                  | 年    | 业务部              | 业务部              | ○    |
|           | COP02 | 报价与合同评审     | 合同评审过程              | 订单评审率         | 合同评审数÷合同数×100%                      | 100%                  | 月    | 业务部              | 业务部              | ○    |
|           |       |             | 报价                  | 报价及时率         | 及时报价数÷应报价数×100%                     | 100%                  | 月    | 业务部              | 业务部              | ●    |
|           | COP03 | 产品先期质量策划    | 项目开发管理              | 开发计划未准时完成数    | 项目计划进度延误数                           | ≤1                    | 月    | 项目部              | 项目部              | ●    |
|           |       |             | 产品过程设计/确认、产品和过程设计变更 | PPAP一次未通过项目数  | 二三方评审PPAP资料严重不符合或小批量试制文货质量不合格被拒收未通过 | ≤1                    | 月    | 项目部              | 项目部              | ○    |
|           | COP04 | 产品制造        | 注塑生产计划过程            | 生产计划按时完成率     | 完成数量÷计划数量×100%                      | 99.50%                | 月    | 注塑部              | 注塑部              |      |
|           |       |             | 过程控制管理              | 安全事故数         | 生产安全事故                              | 0                     | 月    | 人事行政部            | 人事行政部            | ●    |
|           |       |             |                     | 注塑制程内不良PPM    | 不良数÷生产总数×1000000                    | 非汽配：≤2000<br>汽配：≤1000 | 月    | 注塑部              | 注塑部              | ●    |
|           |       |             |                     | 新制造模具试模T3合格率  | T3合格率÷T3总数×100%                     | ≥80%                  | 季    | 模具部/设计部          | 项目部              | ●    |
|           | COP05 | 产品交付        | 交付过程                | 产品准时交付率       | 准时交付量÷应交付量×100%                     | 100%                  | 月    | 注塑部              | 业务部              | ●    |
|           |       |             |                     | 超额运费          | 超额运费发生数÷销售总额×100%                   | ≤0.5%                 | 月    | 注塑部/模具部          | 财务部              | ○    |
|           | COP06 | 顾客反馈        | 顾客反馈过程              | 客诉次数          | 客户书面报告正式投诉                          | ≤1                    | 月    | 品质部-注塑<br>品质部-模具 | 品质部-注塑<br>品质部-模具 | ●    |
|           |       |             |                     | 客诉处理完成率       | 处理完成数÷反馈总数×100%                     | 100%                  | 月    | 品质部              | 品质部              | ○    |
| 支持过程SOP   | SP01  | 基础设施与工作环境   | 基础设施策划管理            | 设施设备策划完成率     | 每年策划                                | 100%                  | 年    | 总经理              | 管理者代表            |      |
|           | SP02  | 监视测量资源      | 实验室管理               | 实验检测及时完成率     | 及时完成数÷实验总数×100%<br>(按实验申请时间完成为及时)   | 100%                  | 月    | 品质部              | 品质部-测量房          |      |
|           |       |             | MSA过程               | MSA计划完成率      | 完成数量÷计划数量×100%                      | 100%                  | 年    | 品质部              | 品质部              |      |
|           |       |             | 监视测量设备管理            | 测量设备校验计划及时完成率 | 完成数量÷计划数量×100%                      | 100%                  | 年    | 品质部              | 品质部              | ○    |
|           | SP03  | 人力资源管理      | 人力规划过程              | 员工流动率         | 离职数÷在职数×100%                        | ≤5%                   | 月    | 人事行政部            | 人事行政部            | ●    |
|           |       |             | 培训过程                | 培训计划完成率       | 完成数÷计划数×100%                        | 100%                  | 月    | 人事行政部            | 人事行政部            | ●    |
|           |       |             | 员工满意度管理             | 员工满意度         | 员工满意度调查均分                           | ≥80%                  | 年    | 人事行政部            | 人事行政部            | ○    |
|           | SP04  | 文件记录控制      | 外来文件管理过程            | 顾客技术规范未及时评审数  | 超出程序文件中规定时限未评审为不及时                  | 0                     | 月    | 项目部              | 项目部              | ○    |
|           |       |             | 内部文件管理过程            | 文件发放、回收率      | (实际发放、回收数/应发放、回收数*100%)             | 100%                  | 月    | 品质部              | 品质部              |      |
|           |       |             | 外部供方的选择和评价管理        | 供应商绩效评价达标率    | 达标数÷考评数×100%                        | ≥90%                  | 月    | 采购部              | 采购部              | ○    |

扫描全能王创建





|        |      |           |            |                   |                          |                      |    |       |       |   |
|--------|------|-----------|------------|-------------------|--------------------------|----------------------|----|-------|-------|---|
| 支持过程SP | SP05 | 供应商与采购管理  | 采购实施过程     | 供应商准时交付率          | 准时交付批次÷交付总批次×100%        | 汽配≥100%<br>非汽配, ≥98% | 月  | 采购部   | 采购部   | ○ |
|        |      |           |            | 进料检验一次合格率         | 合格批次÷交付总批次×100%          | ≥98%                 | 月  | 采购部   | 品质部   | ○ |
|        | SP06 | 设备与工装管理   | 设备管理过程     | 生产设备故障停机率         | 故障时间÷运行时间×100%           | ≤2%                  | 月  | 模具部   | 模具部   | ○ |
|        |      |           |            | 设备保养完成率           | 完成保养数÷计划数×100%           | 100%                 | 月  | 注塑部   | 注塑部   | ○ |
|        |      |           | 模具管理过程     | 模具计划保养完成率         | 按时保养数÷计划数×100%           | 100%                 | 月  | 模具部   | 模具部   | ○ |
|        |      |           |            |                   |                          |                      |    | 注塑部   | 注塑部   | ○ |
|        | SP07 | 仓库管理与产品防护 | 产品防护过程     | 产品防护不当损失率         | 防护不当损失额÷总产值×100%         | ≤0.05%               | 月  | 财务部   | 财务部   |   |
|        |      |           | 顾客财产管理过程   | 顾客财产完好率           | 顾客财产状态、数量完好              | 100%                 | 月  | 财务部   | 业务部   |   |
|        |      |           | 仓库管理过程     | 帐、卡、物抽查一致率        | 依盘点结果                    | ≥98%                 | 半年 | 财务部   | 财务部   | ○ |
|        | SP08 | 产品和服务的放行  | 检验过程       | 漏检检次数             | 因错检、漏检导致客诉或影响生产          | ≤1                   | 月  | 品质部   | 品质部   | ○ |
|        |      |           |            | 不良退货PPM           | 退货数÷交付数×1000000          | ≤50PPM               | 月  | 品质部   | 品质部   | ● |
|        | SP09 | 不合格品控制    | 不合格品控制     | 不合格品处理完成率         | 处理完成数÷不合格数×100%          | 100%                 | 月  | 注塑部   | 注塑部   | ○ |
|        |      |           | 不良质量成本控制   | 质量损失率             | 内外质量损失额÷总产值×100%         | ≤1%                  | 月  | 财务部   | 财务部   | ● |
| 管理过程MP | SP10 | 顾客满意度评价   | 顾客满意度评价    | 顾客满意度             | 顾客满意度内、外部调查              | ≥88%                 | 年  | 业务部   | 业务部   | ● |
|        | SP11 | 标识和可追溯性   | 产品和状态标识控制  | 产品可追溯率            | 实际可追溯批数/产品总批数×100% (按班次) | 100%                 | 月  | 注塑部   | 注塑部   |   |
|        |      |           | 可追溯性控制     |                   |                          |                      |    |       |       |   |
|        | SP12 | 组织知识管理过程  | 组织知识管理     | 组织知识更新及时性         | 每年定期对组织知识进行识别更新          | 100%                 | 年  | 人事行政部 | 人事行政部 |   |
|        | SP13 | 沟通及信息传递   | 内部沟通及信息传递  | 未及沟通、传递信息次数       | 未按程序规定时限内传达信息            | 0                    | 月  | 管理者代表 | 管理者代表 |   |
|        | MP01 | 经营管理      | 经营计划       | 经营计划指标达成率         | 经营计划实际达成值/经营计划目标值×100%   | ≥80%                 | 年  | 总经理   | 业务部   | ○ |
|        | MP02 | 策划        | 风险和机遇管理    | 风险和机遇的识别、分析、对策及时率 | 每年定期风险和机遇的识别、分析、对策       | 100%                 | 年  | 管理者代表 | 管理者代表 |   |
|        |      |           |            | 应急计划无效数           | 应急计划失效已造成影响              | 0                    | 年  | 管理者代表 | 管理者代表 |   |
|        | MP03 | 分析、评价     | 数据统计、分析、评价 | 数据分析延迟天数          | 每月10日前                   | 0                    | 月  | 管理者代表 | 品质部   |   |
|        | MP04 | 内部审核      | 体系、过程、产品审核 | 不符合关闭率            | 关闭数÷不符合总数×100%           | 100%                 | 年  | 管理者代表 | 管理者代表 | ○ |
|        | MP05 | 管理评审      | 管理评审       | 管理评审改进项目完成率       | 完成项数÷提出项数×100%           | 100%                 | 年  | 总经理   | 管理者代表 | ○ |
|        | MP06 | 改进        | 纠正/预防措施    | 纠正/预防措施完成率        | 完成项数÷提出项数×100%           | 100%                 | 月  | 管理者代表 | 管理者代表 | ○ |
|        |      |           | 持续改进过程     | 质量问题重复发生数         | 经审批的整改计划期内不计             | ≤2                   | 月  | 品质部   | 品质部   | ○ |
|        |      |           |            | 持续改进项目完成数         | 以当年经过正式报批为准              | ≥3                   | 年  | 管理者代表 | 管理者代表 | ○ |

说明:

1. “●”表示公司级目标; “○”表示部门级目标; 无标识表示监控目标;
2. 涉及以上指标有关计划工作因特殊情况不能如期进行或完成的负责部门主管应提前向公司领导提交书面申请延期, 经批准可不按未达标处理;
3. 以上指标因客户原因或不可抗力因素影响可不计, 按达标处理。

编制/时间: 2020.12.29

审核/时间:   
 2020.12.29

批准/时间: 12/31/2020