

關鍵績效指標

維基百科，自由的百科全書

關鍵績效指標（英語： **Key Performance Indicators**，簡稱 **KPI**），又稱**主要績效指標**、**重要績效指標**、**績效評核指標**等，是指衡量一個管理工作成效最重要的指標，是一項**數據化**管理的工具，必須是客觀、可衡量的**績效指標**。這個名詞往往用於**財政**、一般**行政事務**的衡量。是將公司、員工、事務在某時期表現**量化與質化**的一種指標。可協助將優化**組織**表現，並規劃願景。

管理學家**杜拉克**也說：關鍵領域的指標「**KPI**」，是引導企業發展方向的必要「**儀錶板**」。

目錄

設計方法

魚骨圖法

提取原則

關鍵績效指標的制定

指標與目標

相關概念

參看

參考文獻

設計方法

常用的方法是「魚骨圖」分析法和「九宮圖」分析法。依據公司級的**KPI**逐步分解到部門，進而分解到部門，再由部門分解到各個職位，依次採用層層分解，互為支持的方法，確定各部門、各職位的關鍵業績指標，並用定量或定性的指標確定下來。^[1]

魚骨圖法

魚骨圖法是一個十分形象的方法，以「企業戰略目標」為「魚頭」，層層分解出「魚骨」。主要步驟如下：

1. 明確目標——明確魚骨圖的魚頭，必須有一個明確的目標，沒有明確的目標，KPI都是空談；
2. 使用腦力激盪法——尋找影響因素，集思廣益，尋找各個主要因素；
3. 利用魚骨圖進行，按照結果、策略、短板、板塊進行邏輯分析——剔除不合理的因素，將相同的因素歸納到一起；
4. 利用魚骨圖，尋找衡量關鍵因素的KPI^[2]。

提取原則

確定關鍵績效指標有一個重要的SMART原則^[3]。SMART 是 5 個英文單詞首字母的縮寫：

- S 代表具體（Specific）：指績效考核要切中特定的工作指標，不能籠統；
- M 代表可度量（Measurable）：指績效指標是數量化或者行為化的，驗證這些績效指標的數據或者信息是可以獲得的；
- A 代表可實現（Attainable）：指績效指標在付出努力的情況下可以實現，避免設立過高或過低的目標；
- R 代表關聯性（Relevant），指績效指標是與上級目標具明確的關聯性,最終與公司目標相結合；
- T 代表有時限（Time bound）：注重完成績效指標的特定期限。

關鍵績效指標的制定

關鍵績效指標的制定，通常是基於組織的使命、價值觀、關鍵結果領域、願景、階段性目標、工作規劃、人員發展等方面來制定。

指標與目標

指標具體量化後會形成目標。目標的制定要符合 SMART 的原則，指標則不完全是。比如說有女生經常說（心裡怎麼想很難說）找男朋友要找「高富帥」，高富帥是目標（SMART 一點的目標可以是：身高 1.8 米，財產 1800 萬，顏值超過金城武）。找高富帥關注的指標是：身高、財產、顏值，這三個指標的確是不需要完全符合 SMART 原則。

相關概念

關鍵結果領域（Key Result Area）

KRA（Key Result Areas）意為關鍵結果領域，它是為實現企業整體目標、不可或缺的、必須取得滿意結果的領域，是企業關鍵成功要素的聚集地。它是對組織使命、願景與戰略目標的實現有著至關重要的影響和直接貢獻領域，使關鍵要素的集合。杜拉克認為企業應當關注 8 個關鍵結果領域：市場地位、創新、生產率、實物及金融資產、利潤、管理者的表現和培養、員工的表現和態度、公共責任感。當然，對於具體企業來說，應根據自己的行業特點、發展階段、內部狀況等因素來合理確定自己的 KRA。^[4]

參看

- [目標管理](#)
- [目標設定理論](#)

參考文獻

1. [關鍵績效指標體系建立 \(http://manage.org.cn/Article/200404/3961.html\)](http://manage.org.cn/Article/200404/3961.html).中國管理傳播網. 2004年4月20日.
2. [建立關鍵績效指標——KPI \(http://www.pfbsc.cn/info_open.asp?id=162&classid=1\)](http://www.pfbsc.cn/info_open.asp?id=162&classid=1) [網際網路檔案館的存檔 \(https://web.archive.org/web/20090905184415/http://www.pfbsc.cn/info_open.asp?id=162&classid=1\)](https://web.archive.org/web/20090905184415/http://www.pfbsc.cn/info_open.asp?id=162&classid=1)，存檔日期2009-09-05..智囊科技. 2007年7月31日.
3. [淺談企業管理關鍵績效指標（KPI） \(http://www.hnjycy.com/ViewContent.aspx?id=819&title=%E6%B5%85%E8%B0%88%E4%BC%81%E4%B8%9A%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%85%B3%E9%94%AE%E7%BB%A9%E6%95%88%E6%8C%87%E6%A0%87%E7%BC%88KPI\)](http://www.hnjycy.com/ViewContent.aspx?id=819&title=%E6%B5%85%E8%B0%88%E4%BC%81%E4%B8%9A%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%85%B3%E9%94%AE%E7%BB%A9%E6%95%88%E6%8C%87%E6%A0%87%E7%BC%88KPI).沃科網. 2009年10月23日.
4. [關鍵結果領域（KRA） \(http://www.cmmn.com.cn/home/service.aspx?nickname=guanjianjieguo&tableid=zyzx\)](http://www.cmmn.com.cn/home/service.aspx?nickname=guanjianjieguo&tableid=zyzx) [網際網路檔案館的存檔 \(https://web.archive.org/web/20111124152333/http://cmmn.com.cn/home/service.aspx?nickname=guanjianjieguo&tableid=zyzx\)](https://web.archive.org/web/20111124152333/http://cmmn.com.cn/home/service.aspx?nickname=guanjianjieguo&tableid=zyzx)，存檔日期2011-11-24.中國社會經濟決策諮詢中心

取自 "<https://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=關鍵績效指標&oldid=49510221>"

本頁面最後修訂於**2018年5月10日 (週四) 23:52**。

本站的全部文字在創作共用 姓名標示-相同方式分享 3.0 協議之條款下提供，附加條款亦可能應用（請參閱[使用條款](#)）。

Wikipedia®和維基百科標誌是維基媒體基金會的註冊商標；維基™是維基媒體基金會的商標。

維基媒體基金會是按美國國內稅收法501(c)(3)登記的**非營利慈善機構**。