|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **责任部门** | **质量目标** | **统计方法** | **本季数据** | **是否达标** |
| 市场销售部 | 销售任务完成率≥85% | 公司当季已收回款金额/当季度要求销售额 |  |  |
| 同期回款增长率≥15% | （本期回款金额-上一期回款金额）/上一期回款金额×100% |  |  |
| 用户满意度≥95% | 日常咨询的用户对当次服务进行评价选择“满意”以上的数额/咨询总数×100% |  |  |
| 投诉处理及时率≥90% | 在规定的48小时内处理的投诉数量/接收到的投诉总数×100% |  |  |
| 质量部 | 检验任务完成率≥95％ | 已完成的检验任务个数/应检验任务总数×100% |  |  |
| 不良事件及时上报及时率 | 不良事件上报时间小于24小时 |  |  |
| 向药监部门上报及时率100％ | 按期上报的次数/应上报的数目 |  |  |
| 生产部 | 软件部署计划数量完成率≥98％ | 产品完成部署数量/产品计划部署数量 |  |  |
| 软件发布通过率≥98％ | 实际发布软件数量/拟发布软件数量×100% |  |  |
| 研发部 | 新项目开发进度完成率≥80％ | 已开发完成的训练项目个数/应完成的训练项目总数×100% |  |  |
| 产品改进达成率≥90％ | 实际需求完成数/计划完成需求数×100% |  |  |
| 技术支持及时率≥90％ | 按期完成数量/应完成的技术支持数量×100% |  |  |
| 行政人事部 | 采购及时率≥90% | 采购实际使用时间/计划采购时间×100% |  |  |
| 培训及时率100％ | 按计划完成的培训个数/当期培训计划数×100％ |  |  |
| 培训考核达标率≥85% | 接受培训考核达标的人数/培训考核的总人数×100％ |  |  |

**编制： 审核： 批准：**