

ISO 9001:2015 §9.1

ISO 14001:2015 §9.1

V2 正式可外审版

SOP-29 绩效量测与监督管理程序 v2

Lithera 程序文件 v2 — 主责: Robert + 王婧

文件信息	内容
文件编号	LITHERA-SOP-29-V2-20260429
版次	v2
主责	Robert (品质 KPI) + 王婧 (财务 / 综合 KPI) + KC (评审)
对标 ISO 9001:2015	§ 9.1 监视、测量、分析和评价
对标 ISO 14001:2015	§ 9.1
对标恒煦母版	QEP-31-A 绩效量测与监督管理程序
适用	Lithera 全部 KPI
保存期	5 年

文件变更履历表

版序	日期	内容
v1	2026-04-28	框架版
v2	2026-04-29	首版正式可外审版: 完整 KPI 体系 + 数据来源 + 异常应对 + 仪表盘

1. 目的

本程序规范本公司**绩效量测与监督**之 KPI 定义、数据收集、分析、报告、异常应对，确保：

- KPI 体系完整**：覆盖品质 / 业务 / 财务 / 环境 / 安全
- 数据可靠**：源头数据真实 + 计算公式标准 + 数据治理
- 及时反馈**：月度 / 季度 / 年度报告
- 异常处置**：偏离 > 10% 触发改进
- 管理评审输入**：作为 SOP-20 评审之主要数据来源
- 持续改进**：长期趋势分析

2. 适用范围

涵盖：本公司所有 KPI (含 SOP-04 §6.2.1 品质目标 + 各 SOP 内 KPI) 。

3. 术语和定义

术语	定义
KPI	Key Performance Indicator 关键绩效指标
OKR (参考)	Objectives and Key Results
Dashboard	即时数据仪表盘
Trend Analysis	趋势分析
Benchmarking	标杆比对 (同业 / 历史)

4. KPI 体系 (5 大类 30+ 项)

4.1 品质 KPI (衔接各 SOP)

KPI	目标	来源
IQC 合格率	≥ 98%	SOP-13 §8.1
OQC 合格率	≥ 99%	同
客诉率	< 1%	SOP-08 / 15
NCR 30 天关闭率	100%	SOP-08 §14
CAPA 90 天关闭率	≥ 90%	同
同问题再发率	< 5%	SOP-08
客户满意度 NPS	≥ 50	SOP-15 §10

4.2 业务 KPI

KPI	目标	来源
月营收	≥ RMB 800 万	财务
客户集中度 (恒煦)	Phase 1 < 50%	财务
询价 24h 回应率	100%	SOP-15
销售订单准时交付率	≥ 95%	SOP-02

4.3 财务 KPI

KPI	目标	来源
毛利率	≥ 9%	财务
应收帐款周转天数	≤ 30 天	SOP-06
月结日	≤ 5 日	SOP-06
不合格品损失率	≤ 1%	SOP-08

4.4 供应链 KPI

KPI	目标	来源
供应商资质有效率	100%	SOP-09
关键原料双源覆盖率	100%	SOP-09 §10
A 级供应商占比	≥ 20%	SOP-09
入库准时率	≥ 95%	SOP-12

4.5 安全 + 环境 KPI

KPI	目标	来源
化学品事故	= 0	SOP-28
应急装备完整率	100%	SOP-28
危废合规处置率	100%	SOP-12 §9
法规合规率	100%	SOP-21
环保行政处罚	= 0	SOP-21

5. 数据收集

5.1 数据来源

类别	主要来源
品质	Lithera 平台 type=qc_report / type=ncr / type=capa
业务	Lithera 平台 type=inquiry / type=quote / type=sale
财务	Lithera 平台 type=expense + 金蝶 ERP
供应链	Lithera 平台 type=purchase / type=supplier_score
安全 + 环境	Lithera 平台 type=safety_event / 月度检查记录

5.2 数据治理

原则	做法
真实	业务动作触发自动入数据库（不是事后补填）
完整	必填字段强制
及时	即时入库 + 月底前完成上月数据
可追溯	每笔数据可追到原始单据
不可篡改	Lithera 平台审计日志

6. 报告频率

6.1 月度品质会议（衔接 SOP-08 §12）

每月第一个周一上午，Robert 主持。

6.2 月度财务会议

每月 5 日前王婧出月度财务报告 + 月度 KPI 汇总。

6.3 季度 Dashboard

每季末王婧编制 Dashboard , 含: - 5 大类 KPI 表 - 趋势图 (对比上季 / 去年同季) - 异常预警 - 改善案进度

6.4 年度报告

每年 12 月: - 全年 KPI 总览 - 同业 benchmarking - 次年目标设定

7. 异常应对

7.1 异常等级

偏离目标	等级	应对
≤ 5%	● 正常	持续监控
5-10%	● 注意	主管评估 + 改善建议
10-25%	● 异常	触发 CAPA (衔接 SOP-08)
> 25%	● 严重	KC 介入 + 紧急改善

7.2 趋势预警

连续 3 个月 KPI 下滑 → 即使未到偏离阈值, 也触发预警 + 调查。

8. AI 辅助分析

8.1 AI 自动分析

5 AI Advisor 持续监控数据: - **Compliance Advisor**: 法规合规 KPI - **Procurement Advisor**: 供应链 KPI - **Supply Chain Advisor**: 库存 / 物流 KPI - **Strategy Advisor**: 业务 / 战略 KPI - **Finance Advisor**: 财务 KPI

每周自动产生 KPI 摘要 + 异常预警。

8.2 AI 关联分析

跨 KPI 关联（例：客诉率上升 vs IQC 合格率下降 → 关联分析揭示供应商批号问题）。

9. KPI 自身 KPI

KPI	目标
数据准时报告率	100%
Dashboard 月度更新率	100%
异常应对启动率	100%
AI 辅助分析采纳率	≥ 70%

10. 法规依据

- ISO 9001:2015 §9.1
- ISO 14001:2015 §9.1
- 《产品质量法》
- 《会计法》（财务 KPI）

11. 表单

表单	名称	保存
QEF-29-01	月度 KPI 报告	5 年
QEF-29-02	KPI 异常应对单	5 年
QEF-29-03	季度 Dashboard	5 年
QEF-29-04	年度报告	永久

12. 关联

所有 SOP 之 KPI 章节 → 本程序汇总。

13. 培训

#	课程	时长
1	本程序	4h
2	KPI 计算公式	4h
3	数据治理	4h
4	Dashboard 制作	4h
	合计	16h

14. 审批

角色	签字
Miku + Robert + 王婧	—
KC + Charles	—