

C-FM-MG-001 - BIỂU MẪU THEO DÕI MỤC TIÊU

1. Thông tin chung

Thông tin		Chi tiết
Mã tài liệu		C-FM-MG-001-01
Tên tài liệu		Biểu mẫu theo dõi mục tiêu
Phiên bản		01
Ngày ban hành		24/04/2025
Người phê duyệt		Tổng Giám đốc 1CAR
Phòng ban chủ quản		Ban Giám đốc
Phạm vi áp dụng		Tất cả các garage Standard và Mini
Chu kỳ rà soát		3 tháng

2. Biểu mẫu theo dõi mục tiêu tổng thể (BSC)

2.1 Góc nhìn Tài chính

Mục tiêu chiến lược	Chỉ số đo lường	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tăng trưởng doanh thu	Tỷ lệ tăng trưởng doanh thu	≥15%/năm (S) ≥10%/năm (M)				Giám đốc Garage	
Tối ưu hóa chi phí	Tỷ lệ chi phí/doanh thu	≤70% (S) ≤75% (M)				Giám đốc Garage	
Tăng lợi nhuận	Tỷ lệ lợi nhuận trên doanh thu	≥20% (S) ≥15% (M)				Giám đốc Garage	
Tăng doanh thu trung bình/xe	Doanh thu trung bình/xe	≥2.5 triệu đồng (S) ≥1.8 triệu đồng (M)				Giám đốc Garage	
Tối ưu hóa tồn kho	Tỷ lệ luân chuyển hàng tồn kho	≥10 lần/năm (S) ≥8 lần/năm (M)				Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng	

2.2 Góc nhìn Khách hàng

Mục tiêu chiến lược	Chỉ số đo lường	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Nâng cao sự hài lòng của khách hàng	Chỉ số hài lòng của khách hàng	≥90% (S) ≥85% (M)				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	
Tăng tỷ lệ khách hàng quay lại	Tỷ lệ khách hàng quay lại	≥80% (S) ≥75% (M)				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	
Tăng tỷ lệ giới thiệu	Chỉ số NPS (Net Promoter Score)	≥70 (S) ≥65 (M)				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	
Giảm tỷ lệ khiếu nại	Tỷ lệ khiếu nại	≤1% (S) ≤2% (M)				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	

Tăng tỷ lệ khách hàng VIP	Tỷ lệ khách hàng VIP	≥20% (S) ≥10% (M)				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	
---------------------------	----------------------	----------------------	--	--	--	---------------------------------	--

2.3 Góc nhìn Quy trình nội bộ

Mục tiêu chiến lược	Chỉ số đo lường	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Nâng cao chất lượng dịch vụ	Tỷ lệ lỗi kỹ thuật	≤2% (S) ≤5% (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tối ưu hóa thời gian dịch vụ	Tỷ lệ hoàn thành đúng hẹn	≥95% (S) ≥90% (M)				Trưởng bộ phận Kỹ thuật	
Tăng hiệu quả sử dụng nguồn lực	Tỷ lệ sử dụng công suất	75-85% (S) 70-80% (M)				Giám đốc Garage	
Tuân thủ quy trình	Tỷ lệ tuân thủ quy trình	100% (S) ≥95% (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tăng hiệu quả marketing	ROI chiến dịch marketing	≥300% (S) ≥250% (M)				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	

2.4 Góc nhìn Học hỏi và Phát triển

Mục tiêu chiến lược	Chỉ số đo lường	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Nâng cao năng lực nhân viên	Số giờ đào tạo/nhân viên/năm	≥40 giờ (S) ≥24 giờ (M)				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Tăng tỷ lệ giữ chân nhân viên	Tỷ lệ giữ chân nhân viên	≥80%/năm (S) ≥75%/năm (M)				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Tăng tỷ lệ nhân viên đạt KPI	Tỷ lệ nhân viên đạt KPI	≥85% (S) ≥80% (M)				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Tăng tỷ lệ nhân viên có chứng chỉ	Tỷ lệ KTV có chứng chỉ	≥70% (S) ≥50% (M)				Trưởng phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn	
Tăng số lượng đề xuất cải tiến	Số đề xuất cải tiến/nhân viên/năm	≥2 (S) ≥1 (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	

3. Biểu mẫu theo dõi mục tiêu OKR theo quý

3.1 OKR Quý: _____

Mục tiêu (Objective)	Kết quả then chốt (Key Results)	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Mục tiêu 1:	KR1:					
	KR2:					
	KR3:					
	KR4:					
Mục tiêu 2:	KR1:					

	KR2:				
	KR3:				
	KR4:				
Mục tiêu 3:	KR1:				
	KR2:				
	KR3:				
	KR4:				

4. Biểu mẫu theo dõi KPI theo quy trình cốt lõi

4.1 Quy trình đặt lịch (C-PR-CS-BK-001)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ đặt lịch thành công	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Thời gian phản hồi yêu cầu đặt lịch	≤ 15 phút (S) ≤ 30 phút (M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ khách đến đúng hẹn	$\geq 85\%$ (S) $\geq 80\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ lịch hẹn được nhắc nhở	100% (S,M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ xung đột lịch hẹn	$\leq 5\%$ (S,M)				Cố vấn dịch vụ	

4.2 Quy trình tiếp nhận (C-PR-CS-RC-002)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Thời gian tiếp nhận trung bình	≤ 15 phút (S) ≤ 20 phút (M)				Cố vấn dịch vụ	
Độ chính xác của thông tin tiếp nhận	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ khách hàng được tư vấn dịch vụ bổ sung	100% (S,M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ chấp nhận dịch vụ bổ sung	$\geq 30\%$ (S) $\geq 20\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Độ chính xác của dự toán ban đầu	$\leq 10\%$ chênh lệch (S) $\leq 15\%$ chênh lệch (M)				Cố vấn dịch vụ	

4.3 Quy trình chẩn đoán (C-PR-TE-DG-003)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ chẩn đoán chính xác	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Thời gian chẩn đoán trung bình	≤ 20 phút (S) ≤ 25 phút (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Tỷ lệ phát hiện vấn đề tiềm ẩn	$\geq 90\%$ (S) $\geq 80\%$ (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	

Độ chính xác của ước tính chi phí	$\leq 10\%$ chênh lệch (S) $\leq 15\%$ chênh lệch (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Tỷ lệ sử dụng thiết bị chẩn đoán chuyên dụng	100% (S) $\geq 90\%$ (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	

4.4 Quy trình sửa chữa (C-PR-TE-RP-004)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ hoàn thành đúng hẹn	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Tỷ lệ lỗi kỹ thuật	$\leq 2\%$ (S) $\leq 5\%$ (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật	100% (S) $\geq 95\%$ (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Tỷ lệ sử dụng hiệu quả phụ tùng	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Thời gian cập nhật tiến độ	30 phút/lần (S) 60 phút/lần (M)				Tổ trưởng Kỹ thuật	

4.5 Quy trình sơn đồng (C-PR-TE-PT-005)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ hoàn thành đúng hẹn	$\geq 90\%$ (S) $\geq 85\%$ (M)				Tổ trưởng Sơn đồng	
Tỷ lệ lỗi sơn	$\leq 2\%$ (S) $\leq 5\%$ (M)				Tổ trưởng Sơn đồng	
Tỷ lệ tuân thủ quy trình sơn	100% (S) $\geq 95\%$ (M)				Tổ trưởng Sơn đồng	
Tỷ lệ khách hàng hài lòng với chất lượng sơn	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Tổ trưởng Sơn đồng	
Độ bóng sơn đạt tiêu chuẩn	≥ 95 GU (S) ≥ 90 GU (M)				Tổ trưởng Sơn đồng	

4.6 Quy trình detailing (C-PR-TE-DT-006)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ hoàn thành đúng hẹn	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Tổ trưởng Chăm sóc xe	
Tỷ lệ khách hàng hài lòng	$\geq 98\%$ (S) $\geq 95\%$ (M)				Tổ trưởng Chăm sóc xe	
Tỷ lệ tuân thủ quy trình	100% (S) $\geq 95\%$ (M)				Tổ trưởng Chăm sóc xe	
Độ bóng sau đánh bóng	≥ 95 GU (S) ≥ 90 GU (M)				Tổ trưởng Chăm sóc xe	
Tỷ lệ khách hàng quay lại	$\geq 70\%$ (S) $\geq 60\%$ (M)				Tổ trưởng Chăm sóc xe	

4.7 Quy trình kiểm tra chất lượng (C-PR-QC-QC-007)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ phát hiện lỗi	$\geq 98\%$ (S) $\geq 95\%$ (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Thời gian kiểm tra trung bình	≤ 25 phút (S) ≤ 30 phút (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	

Tỷ lệ xe đạt chuẩn chất lượng sau lần kiểm tra đầu tiên	$\geq 90\%$ (S) $\geq 85\%$ (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tỷ lệ tuân thủ quy trình kiểm tra	100% (S) $\geq 95\%$ (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tỷ lệ khiếu nại về chất lượng sau bàn giao	$\leq 1\%$ (S) $\leq 2\%$ (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	

4.8 Quy trình bàn giao (C-PR-CS-HD-008)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Thời gian bàn giao trung bình	≤ 15 phút (S) ≤ 20 phút (M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ khách hàng hài lòng với quá trình bàn giao	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc	100% (S,M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ tư vấn bảo quản xe	100% (S) $\geq 90\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ đặt lịch bảo dưỡng tiếp theo	$\geq 70\%$ (S) $\geq 60\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	

4.9 Quy trình thanh toán (C-PR-HR-PM-009)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Thời gian xử lý thanh toán	≤ 5 phút (S) ≤ 10 phút (M)				Admin/Kế toán tổng hợp	
Độ chính xác của hóa đơn	100% (S,M)				Admin/Kế toán tổng hợp	
Tỷ lệ khách hàng hài lòng với quá trình thanh toán	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Admin/Kế toán tổng hợp	
Tỷ lệ xuất hóa đơn đúng hạn	100% (S,M)				Admin/Kế toán tổng hợp	
Thời gian giải quyết vấn đề thanh toán	≤ 24 giờ (S) ≤ 48 giờ (M)				Admin/Kế toán tổng hợp	

4.10 Quy trình theo dõi (C-PR-CS-FU-010)

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ liên hệ sau dịch vụ	100% (S) $\geq 90\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ phản hồi khảo sát	$\geq 70\%$ (S) $\geq 50\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Chỉ số hài lòng của khách hàng	$\geq 90\%$ (S) $\geq 85\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Thời gian phản hồi khiếu nại	≤ 24 giờ (S) ≤ 48 giờ (M)				Cố vấn dịch vụ	
Tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công	$\geq 95\%$ (S) $\geq 90\%$ (M)				Cố vấn dịch vụ	

5. Biểu mẫu theo dõi KPI theo quy trình quản lý

5.1 Quy trình quản lý nhân sự

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ tuyển dụng đúng vị trí	≥90% (S) ≥85% (M)				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Tỷ lệ đào tạo nhân viên mới	100% (S,M)				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Tần suất đánh giá hiệu suất	3 tháng/lần (S) 6 tháng/lần (M)				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Tỷ lệ nhân viên đạt KPI	≥85% (S) ≥80% (M)				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Tỷ lệ giữ chân nhân viên	≥80%/năm (S) ≥75%/năm (M)				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	

5.2 Quy trình quản lý tài chính

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tỷ lệ chính xác báo cáo tài chính	100% (S,M)				Trưởng phòng Tài chính & Kế toán	
Tỷ lệ kiểm soát chi phí	≤3% chênh lệch (S) ≤5% chênh lệch (M)				Trưởng phòng Tài chính & Kế toán	
Thời gian thanh toán nhà cung cấp	≤7 ngày (S) ≤14 ngày (M)				Trưởng phòng Tài chính & Kế toán	
Tỷ lệ tuân thủ quy định tài chính	100% (S,M)				Trưởng phòng Tài chính & Kế toán	
Tần suất kiểm toán nội bộ	3 tháng/lần (S) 6 tháng/lần (M)				Trưởng phòng Tài chính & Kế toán	

5.3 Quy trình quản lý chất lượng

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Tần suất đánh giá nội bộ	3 tháng/lần (S) 6 tháng/lần (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tỷ lệ tuân thủ IATF 16949	≥95% (S) ≥90% (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tỷ lệ xử lý hành động khắc phục đúng hạn	≥90% (S) ≥85% (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tỷ lệ giảm lỗi lặp lại	≥85% (S) ≥80% (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tần suất họp xem xét chất lượng	1 tháng/lần (S) 3 tháng/lần (M)				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	

5.4 Quy trình quản lý kho và phụ tùng

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Độ chính xác tồn kho	≥98% (S) ≥95% (M)				Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng	
Tỷ lệ phụ tùng có sẵn	≥95% (S) ≥90% (M)				Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng	
Thời gian đặt hàng khẩn cấp	≤24 giờ (S) ≤48 giờ (M)				Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng	
Tần suất kiểm kê	1 tháng/lần (S) 3 tháng/lần (M)				Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng	

Tỷ lệ luân chuyển hàng tồn kho	≥10 lần/năm (S) ≥8 lần/năm (M)				Trưởng bộ phận Kho & Phụ tùng	
--------------------------------	-----------------------------------	--	--	--	-------------------------------	--

5.5 Quy trình quản lý marketing

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
ROI chiến dịch marketing	≥300% (S) ≥250% (M)				Trưởng phòng Marketing & Thương hiệu	
Tỷ lệ khách hàng mới	≥25%/tháng (S) ≥20%/tháng (M)				Trưởng phòng Marketing & Thương hiệu	
Tỷ lệ khách hàng quay lại	≥80% (S) ≥75% (M)				Trưởng phòng Marketing & Thương hiệu	
Tần suất truyền thông	Hàng ngày (S) 3 lần/tuần (M)				Trưởng phòng Marketing & Thương hiệu	
Tỷ lệ tương tác trên mạng xã hội	≥5% (S) ≥3% (M)				Trưởng phòng Marketing & Thương hiệu	

5.6 Quy trình quản lý công nghệ và hệ thống

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Thời gian hoạt động hệ thống	≥99.5% (S) ≥98% (M)				Trưởng phòng Công nghệ & Hệ thống	
Tần suất sao lưu dữ liệu	Hàng ngày (S) 3 lần/tuần (M)				Trưởng phòng Công nghệ & Hệ thống	
Thời gian khắc phục sự cố	≤4 giờ (S) ≤8 giờ (M)				Trưởng phòng Công nghệ & Hệ thống	
Tỷ lệ cập nhật phần mềm đúng hạn	100% (S) ≥95% (M)				Trưởng phòng Công nghệ & Hệ thống	
Tỷ lệ bảo mật dữ liệu	100% (S,M)				Trưởng phòng Công nghệ & Hệ thống	

5.7 Quy trình quản lý đào tạo và phát triển

KPI	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Số giờ đào tạo/nhân viên/năm	≥40 giờ (S) ≥24 giờ (M)				Trưởng phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn	
Tỷ lệ nhân viên được đào tạo	100% (S) ≥90% (M)				Trưởng phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn	
Tỷ lệ áp dụng kiến thức đào tạo	≥80% (S) ≥75% (M)				Trưởng phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn	
Tần suất cập nhật tài liệu đào tạo	6 tháng/lần (S) 12 tháng/lần (M)				Trưởng phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn	
Tỷ lệ đạt chứng chỉ sau đào tạo	≥90% (S) ≥85% (M)				Trưởng phòng Đào tạo & Tiêu chuẩn	

6. Biểu mẫu theo dõi đối chiếu với chính sách

6.1 Đối chiếu với Chính sách chất lượng (C-PL-MG-001)

Cam kết chính sách	KPI liên quan	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Lấy khách hàng làm trung tâm	Chỉ số hài lòng của khách hàng	≥90% (S) ≥85% (M)				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	

Tuân thủ tiêu chuẩn IATF 16949	Tỷ lệ tuân thủ IATF 16949	$\geq 95\% \text{ (S)}$ $\geq 90\% \text{ (M)}$				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Cải tiến liên tục	Số đề xuất cải tiến/nhân viên/năm	$\geq 2 \text{ (S)}$ $\geq 1 \text{ (M)}$				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Phát triển nhân sự	Số giờ đào tạo/nhân viên/năm	$\geq 40 \text{ giờ (S)}$ $\geq 24 \text{ giờ (M)}$				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Sử dụng công nghệ hiện đại	Tỷ lệ sử dụng thiết bị chẩn đoán chuyên dụng	$100\% \text{ (S)}$ $\geq 90\% \text{ (M)}$				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Đảm bảo an toàn	Tỷ lệ tuân thủ quy trình an toàn	$100\% \text{ (S,M)}$				Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự	
Minh bạch thông tin	Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc	$100\% \text{ (S,M)}$				Cố vấn dịch vụ	

6.2 Đối chiếu với Chính sách khách hàng (C-PL-MG-002)

Cam kết chính sách	KPI liên quan	Mục tiêu	Thực tế	Tỷ lệ đạt (%)	Xu hướng	Người chịu trách nhiệm	Hành động khắc phục
Lấy khách hàng làm trung tâm	Chỉ số NPS	$\geq 70 \text{ (S)}$ $\geq 65 \text{ (M)}$				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	
Minh bạch thông tin	Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc	$100\% \text{ (S,M)}$				Cố vấn dịch vụ	
Chất lượng dịch vụ	Tỷ lệ lỗi kỹ thuật	$\leq 2\% \text{ (S)}$ $\leq 5\% \text{ (M)}$				Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng	
Tư vấn chuyên nghiệp	Tỷ lệ tư vấn dịch vụ bổ sung	$100\% \text{ (S,M)}$				Cố vấn dịch vụ	
Đúng hẹn	Tỷ lệ hoàn thành đúng hẹn	$\geq 95\% \text{ (S)}$ $\geq 90\% \text{ (M)}$				Tổ trưởng Kỹ thuật	
Bảo hành rõ ràng	Tỷ lệ khiếu nại về bảo hành	$\leq 1\% \text{ (S)}$ $\leq 2\% \text{ (M)}$				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	
Lắng nghe và cải tiến	Tỷ lệ phản hồi khảo sát	$\geq 70\% \text{ (S)}$ $\geq 50\% \text{ (M)}$				Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH	

7. Hướng dẫn sử dụng biểu mẫu

- Thời gian cập nhật:
 - KPI hàng ngày: Cập nhật vào cuối mỗi ngày làm việc
 - KPI hàng tuần: Cập nhật vào thứ Sáu hàng tuần
 - KPI hàng tháng: Cập nhật vào ngày 5 của tháng tiếp theo
 - KPI hàng quý: Cập nhật trong vòng 10 ngày sau khi kết thúc quý
- Cách tính tỷ lệ đạt:
 - $\text{Tỷ lệ đạt (\%)} = (\text{Thực tế} / \text{Mục tiêu}) \times 100$ (đối với chỉ số càng cao càng tốt)
 - $\text{Tỷ lệ đạt (\%)} = (\text{Mục tiêu} / \text{Thực tế}) \times 100$ (đối với chỉ số càng thấp càng tốt)
- Ký hiệu xu hướng:
 - ↑: Xu hướng tăng so với kỳ trước (tích cực)
 - ↓: Xu hướng giảm so với kỳ trước (tích cực đối với chỉ số càng thấp càng tốt)
 - ↗: Xu hướng tăng nhẹ so với kỳ trước
 - ↘: Xu hướng giảm nhẹ so với kỳ trước

- →: Không thay đổi so với kỳ trước
- ↑↓: Biến động không ổn định
- Hành động khắc phục:
 - Chỉ cần điều khi KPI không đạt mục tiêu
 - Nêu rõ hành động, người chịu trách nhiệm và thời hạn hoàn thành
- Lưu trữ và báo cáo:
 - Lưu trữ biểu mẫu trong hệ thống EDMS
 - Báo cáo KPI trong cuộc họp giao ban hàng tuần/tháng
 - Đính kèm biểu mẫu trong báo cáo định kỳ gửi Ban Giám đốc

8. Tài liệu liên quan

- C-PL-MG-001-01: Chính sách chất lượng
- C-PL-MG-002-01: Chính sách khách hàng
- C-OK-MG-001-01: Bảng mục tiêu BSC-OKR-KPI tổng thể
- C-PR-QC-001-01: Quy trình quản lý chất lượng tổng thể
- C-PR-QC-003-01: Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa
- C-PR-QC-004-01: Quy trình đánh giá nội bộ

9. Phê duyệt

Chức vụ	Họ tên	Chữ ký	Ngày
Người lập			
Người kiểm tra			
Người phê duyệt			