

C-OK-MG-001 - BẢNG MỤC TIÊU BSC-OKR-KPI TỔNG THỂ

1. Giới thiệu

Tài liệu này quy định bảng mục tiêu tổng thể của hệ thống 1CAR theo phương pháp Balanced Scorecard (BSC), Objectives and Key Results (OKR) và Key Performance Indicators (KPI), áp dụng cho tất cả các garage Standard và Mini. Bảng mục tiêu này đảm bảo sự liên kết giữa chiến lược tổng thể của tổ chức với các mục tiêu cụ thể của từng phòng ban và cá nhân, nhằm đạt được tầm nhìn và sứ mệnh của 1CAR.

2. Phạm vi áp dụng

Bảng mục tiêu BSC-OKR-KPI tổng thể này áp dụng cho:

- Tất cả các garage Standard và Mini trong hệ thống 1CAR
- Tất cả các phòng ban và bộ phận
- Tất cả các cấp quản lý và nhân viên

3. Balanced Scorecard (BSC) tổng thể

3.1 Góc nhìn Tài chính

Mục tiêu chiến lược	Chỉ số đo lường	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tăng trưởng doanh thu	Tỷ lệ tăng trưởng doanh thu	$\geq 15\%/năm$	$\geq 10\%/năm$	Hàng tháng	Giám đốc Garage
Tối ưu hóa chi phí	Tỷ lệ chi phí/doanh thu	$\leq 70\%$	$\leq 75\%$	Hàng tháng	Giám đốc Garage
Tăng lợi nhuận	Tỷ lệ lợi nhuận trên doanh thu	$\geq 20\%$	$\geq 15\%$	Hàng tháng	Giám đốc Garage
Tăng doanh thu trung bình/xe	Doanh thu trung bình/xe	≥ 2.5 triệu đồng	≥ 1.8 triệu đồng	Hàng tháng	Giám đốc Garage
Tối ưu hóa tồn kho	Tỷ lệ luân chuyển hàng tồn kho	≥ 10 lần/năm	≥ 8 lần/năm	Hàng quý	Trưởng bộ phận Kho

3.2 Góc nhìn Khách hàng

Mục tiêu chiến lược	Chỉ số đo lường	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Nâng cao sự hài lòng của khách hàng	Chỉ số hài lòng của khách hàng	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	Hàng tháng	Trưởng phòng CSKH
Tăng tỷ lệ khách hàng quay lại	Tỷ lệ khách hàng quay lại	$\geq 80\%$	$\geq 75\%$	Hàng tháng	Trưởng phòng CSKH
Tăng tỷ lệ giới thiệu	Chỉ số NPS (Net Promoter Score)	≥ 70	≥ 65	Hàng tháng	Trưởng phòng CSKH
Giảm tỷ lệ khiếu nại	Tỷ lệ khiếu nại	$\leq 1\%$	$\leq 2\%$	Hàng tháng	Trưởng phòng CSKH
Tăng tỷ lệ khách hàng VIP	Tỷ lệ khách hàng VIP	$\geq 20\%$	$\geq 10\%$	Hàng quý	Trưởng phòng CSKH

3.3 Góc nhìn Quy trình nội bộ

Mục tiêu chiến lược	Chỉ số đo lường	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
---------------------	-----------------	-------------------	---------------	-------------------	------------------------

Nâng cao chất lượng dịch vụ	Tỷ lệ lỗi kỹ thuật	≤2%	≤5%	Hàng tháng	Trưởng bộ phận QC
Tối ưu hóa thời gian dịch vụ	Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn	≥95%	≥90%	Hàng tháng	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tăng hiệu quả sử dụng nguồn lực	Tỷ lệ sử dụng công suất	75-85%	70-80%	Hàng tháng	Giám đốc Garage
Tuân thủ quy trình	Tỷ lệ tuân thủ quy trình	100%	≥95%	Hàng tháng	Trưởng bộ phận QC
Tăng hiệu quả marketing	ROI chiến dịch marketing	≥300%	≥250%	Hàng quý	Trưởng phòng Marketing

3.4 Góc nhìn Học hỏi và Phát triển

Mục tiêu chiến lược	Chỉ số đo lường	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Nâng cao năng lực nhân viên	Số giờ đào tạo/nhân viên/năm	≥40 giờ	≥24 giờ	Hàng quý	Trưởng phòng HCNS
Tăng tỷ lệ giữ chân nhân viên	Tỷ lệ giữ chân nhân viên	≥80%/năm	≥75%/năm	Hàng quý	Trưởng phòng HCNS
Tăng tỷ lệ nhân viên đạt KPI	Tỷ lệ nhân viên đạt KPI	≥85%	≥80%	Hàng quý	Trưởng phòng HCNS
Tăng tỷ lệ nhân viên có chứng chỉ	Tỷ lệ KTV có chứng chỉ	≥70%	≥50%	Hàng quý	Trưởng phòng Đào tạo
Tăng số lượng đề xuất cải tiến	Số đề xuất cải tiến/nhân viên/năm	≥2	≥1	Hàng quý	Trưởng bộ phận QC

4. Objectives and Key Results (OKR) theo quý

4.1 OKR Quý 2/2025

Mục tiêu 1: Nâng cao trải nghiệm khách hàng

- KR1: Tăng chỉ số hài lòng của khách hàng lên 92% (Standard) và 87% (Mini)
- KR2: Giảm thời gian chờ đợi trung bình xuống còn 10 phút (Standard) và 15 phút (Mini)
- KR3: Tăng tỷ lệ đặt lịch thành công lên 97% (Standard) và 92% (Mini)
- KR4: Triển khai chương trình khách hàng thân thiết mới tại 100% các garage

Mục tiêu 2: Tối ưu hóa quy trình vận hành

- KR1: Giảm tỷ lệ lỗi kỹ thuật xuống 1.5% (Standard) và 4% (Mini)
- KR2: Tăng tỷ lệ hoàn thành đúng hạn lên 97% (Standard) và 92% (Mini)
- KR3: Tăng tỷ lệ sử dụng công suất lên 80-85% (Standard) và 75-80% (Mini)
- KR4: Giảm thời gian thực hiện dịch vụ xuống 10% so với quý trước

Mục tiêu 3: Phát triển năng lực nhân viên

- KR1: 100% nhân viên hoàn thành ít nhất 10 giờ đào tạo trong quý
- KR2: 90% kỹ thuật viên đạt chứng nhận nội bộ về quy trình mới
- KR3: Triển khai chương trình đào tạo kỹ năng chẩn đoán nâng cao cho 100% kỹ thuật viên
- KR4: Tăng tỷ lệ nhân viên đạt KPI lên 90% (Standard) và 85% (Mini)

4.2 OKR Quý 3/2025

Mục tiêu 1: Tăng trưởng doanh thu

- KR1: Tăng doanh thu trung bình/xe lên 2.8 triệu đồng (Standard) và 2.0 triệu đồng (Mini)
- KR2: Tăng tỷ lệ bán thêm dịch vụ lên 35% (Standard) và 25% (Mini)
- KR3: Tăng số lượng xe/ngày lên 30 xe (Standard) và 15 xe (Mini)
- KR4: Tăng tỷ lệ khách hàng đặt lịch bảo dưỡng tiếp theo lên 75% (Standard) và 65% (Mini)

Mục tiêu 2: Nâng cao chất lượng dịch vụ

- KR1: Tăng tỷ lệ xe đạt chuẩn chất lượng sau lần kiểm tra đầu tiên lên 95% (Standard) và 90% (Mini)
- KR2: Giảm tỷ lệ khiếu nại xuống 0.8% (Standard) và 1.5% (Mini)
- KR3: Tăng chỉ số NPS lên 75 (Standard) và 70 (Mini)
- KR4: 100% garage đạt chứng nhận tuân thủ IATF 16949

Mục tiêu 3: Tối ưu hóa quản lý kho và phụ tùng

- KR1: Tăng độ chính xác tồn kho lên 99% (Standard) và 97% (Mini)
- KR2: Tăng tỷ lệ phụ tùng có sẵn lên 97% (Standard) và 92% (Mini)
- KR3: Giảm thời gian đặt hàng khẩn cấp xuống 12 giờ (Standard) và 24 giờ (Mini)
- KR4: Tăng tỷ lệ luân chuyển hàng tồn kho lên 12 lần/năm (Standard) và 10 lần/năm (Mini)

5. KPI theo quy trình cốt lõi**5.1 Quy trình đặt lịch (C-PR-CS-BK-001)**

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ đặt lịch thành công	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ
Thời gian phản hồi yêu cầu đặt lịch	≤15 phút	≤30 phút	Hàng ngày	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ khách đến đúng hẹn	≥85%	≥80%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ lịch hẹn được nhắc nhở	100%	100%	Hàng ngày	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ xung đột lịch hẹn	≤5%	≤5%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Thời gian tiếp nhận trung bình	≤15 phút	≤20 phút	Hàng ngày	Cố vấn dịch vụ
Độ chính xác của thông tin tiếp nhận	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ khách hàng được tư vấn dịch vụ bổ sung	100%	100%	Hàng ngày	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ chấp nhận dịch vụ bổ sung	≥30%	≥20%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ
Độ chính xác của dự toán ban đầu	≤10% chênh lệch	≤15% chênh lệch	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ chẩn đoán chính xác	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Thời gian chẩn đoán trung bình	≤20 phút	≤25 phút	Hàng ngày	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ phát hiện vấn đề tiềm ẩn	≥90%	≥80%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Độ chính xác của ước tính chi phí	≤10% chênh lệch	≤15% chênh lệch	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật

Tỷ lệ sử dụng thiết bị chẩn đoán chuyên dụng	100%	≥90%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
--	------	------	-----------	--------------------

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn	≥95%	≥90%	Hàng ngày	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ lỗi kỹ thuật	≤2%	≤5%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật	100%	≥95%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ sử dụng hiệu quả phụ tùng	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Thời gian cập nhật tiến độ	30 phút/lần	60 phút/lần	Hàng ngày	Tổ trưởng Kỹ thuật

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn	≥90%	≥85%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ lỗi sơn	≤2%	≤5%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ tuân thủ quy trình sơn	100%	≥95%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ khách hàng hài lòng với chất lượng sơn	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Độ bóng sơn đạt tiêu chuẩn	≥95 GU	≥90 GU	Hàng ngày	Tổ trưởng Kỹ thuật

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ hoàn thành đúng hạn	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ khách hàng hài lòng	≥98%	≥95%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ tuân thủ quy trình	100%	≥95%	Hàng tuần	Tổ trưởng Kỹ thuật
Độ bóng sau đánh bóng	≥95 GU	≥90 GU	Hàng ngày	Tổ trưởng Kỹ thuật
Tỷ lệ khách hàng quay lại	≥70%	≥60%	Hàng tháng	Tổ trưởng Kỹ thuật

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ phát hiện lỗi	≥98%	≥95%	Hàng tuần	Trưởng bộ phận QC
Thời gian kiểm tra trung bình	≤25 phút	≤30 phút	Hàng ngày	Trưởng bộ phận QC
Tỷ lệ xe đạt chuẩn chất lượng sau lần kiểm tra đầu tiên	≥90%	≥85%	Hàng tuần	Trưởng bộ phận QC
Tỷ lệ tuân thủ quy trình kiểm tra	100%	≥95%	Hàng tuần	Trưởng bộ phận QC

Tỷ lệ khiếu nại về chất lượng sau bàn giao	≤1%	≤2%	Hàng tháng	Trưởng bộ phận QC
--	-----	-----	------------	-------------------

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Thời gian bàn giao trung bình	≤15 phút	≤20 phút	Hàng ngày	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ khách hàng hài lòng với quá trình bàn giao	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc	100%	100%	Hàng ngày	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ tư vấn bảo quản xe	100%	≥90%	Hàng ngày	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ đặt lịch bảo dưỡng tiếp theo	≥70%	≥60%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Thời gian xử lý thanh toán	≤5 phút	≤10 phút	Hàng ngày	Admin/Kế toán
Độ chính xác của hóa đơn	100%	100%	Hàng ngày	Admin/Kế toán
Tỷ lệ khách hàng hài lòng với quá trình thanh toán	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Admin/Kế toán
Tỷ lệ xuất hóa đơn đúng hạn	100%	100%	Hàng ngày	Admin/Kế toán
Thời gian giải quyết vấn đề thanh toán	≤24 giờ	≤48 giờ	Hàng tuần	Admin/Kế toán

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

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ liên hệ sau dịch vụ	100%	≥90%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ phản hồi khảo sát	≥70%	≥50%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ
Chỉ số hài lòng của khách hàng	≥90%	≥85%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ
Thời gian phản hồi khiếu nại	≤24 giờ	≤48 giờ	Hàng ngày	Cố vấn dịch vụ
Tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Cố vấn dịch vụ

6. KPI theo quy trình quản lý

6.1 Quy trình quản lý nhân sự

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ tuyển dụng đúng vị trí	≥90%	≥85%	Hàng quý	Trưởng phòng HCNS
Tỷ lệ đào tạo nhân viên mới	100%	100%	Hàng tháng	Trưởng phòng HCNS

Tần suất đánh giá hiệu suất	3 tháng/lần	6 tháng/lần	Hàng quý	Trưởng phòng HCNS
Tỷ lệ nhân viên đạt KPI	≥85%	≥80%	Hàng quý	Trưởng phòng HCNS
Tỷ lệ giữ chân nhân viên	≥80%/năm	≥75%/năm	Hàng quý	Trưởng phòng HCNS

6.2 Quy trình quản lý tài chính

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tỷ lệ chính xác báo cáo tài chính	100%	100%	Hàng tháng	Trưởng phòng Tài chính
Tỷ lệ kiểm soát chi phí	≤3% chênh lệch	≤5% chênh lệch	Hàng tháng	Trưởng phòng Tài chính
Thời gian thanh toán nhà cung cấp	≤7 ngày	≤14 ngày	Hàng tháng	Trưởng phòng Tài chính
Tỷ lệ tuân thủ quy định tài chính	100%	100%	Hàng quý	Trưởng phòng Tài chính
Tần suất kiểm toán nội bộ	3 tháng/lần	6 tháng/lần	Hàng quý	Trưởng phòng Tài chính

6.3 Quy trình quản lý chất lượng

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Tần suất đánh giá nội bộ	3 tháng/lần	6 tháng/lần	Hàng quý	Trưởng bộ phận QC
Tỷ lệ tuân thủ IATF 16949	≥95%	≥90%	Hàng quý	Trưởng bộ phận QC
Tỷ lệ xử lý hành động khắc phục đúng hạn	≥90%	≥85%	Hàng tháng	Trưởng bộ phận QC
Tỷ lệ giảm lỗi lặp lại	≥85%	≥80%	Hàng quý	Trưởng bộ phận QC
Tần suất họp xem xét chất lượng	1 tháng/lần	3 tháng/lần	Hàng tháng	Trưởng bộ phận QC

6.4 Quy trình quản lý kho và phụ tùng

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Độ chính xác tồn kho	≥98%	≥95%	Hàng tháng	Trưởng bộ phận Kho
Tỷ lệ phụ tùng có sẵn	≥95%	≥90%	Hàng tuần	Trưởng bộ phận Kho
Thời gian đặt hàng khẩn cấp	≤24 giờ	≤48 giờ	Hàng tuần	Trưởng bộ phận Kho
Tần suất kiểm kê	1 tháng/lần	3 tháng/lần	Hàng tháng	Trưởng bộ phận Kho
Tỷ lệ luân chuyển hàng tồn kho	≥10 lần/năm	≥8 lần/năm	Hàng quý	Trưởng bộ phận Kho

6.5 Quy trình quản lý marketing

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
ROI chiến dịch marketing	≥300%	≥250%	Hàng quý	Trưởng phòng Marketing

Tỷ lệ khách hàng mới	≥25%/tháng	≥20%/tháng	Hàng tháng	Trưởng phòng Marketing
Tỷ lệ khách hàng quay lại	≥80%	≥75%	Hàng tháng	Trưởng phòng Marketing
Tần suất truyền thông	Hàng ngày	3 lần/tuần	Hàng tuần	Trưởng phòng Marketing
Tỷ lệ tương tác trên mạng xã hội	≥5%	≥3%	Hàng tuần	Trưởng phòng Marketing

6.6 Quy trình quản lý công nghệ và hệ thống

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Thời gian hoạt động hệ thống	≥99.5%	≥98%	Hàng tháng	Giám đốc CNTT
Tần suất sao lưu dữ liệu	Hàng ngày	3 lần/tuần	Hàng tuần	Giám đốc CNTT
Thời gian khắc phục sự cố	≤4 giờ	≤8 giờ	Hàng tuần	Giám đốc CNTT
Tỷ lệ cập nhật phần mềm đúng hạn	100%	≥95%	Hàng tháng	Giám đốc CNTT
Tỷ lệ bảo mật dữ liệu	100%	100%	Hàng tháng	Giám đốc CNTT

6.7 Quy trình quản lý đào tạo và phát triển

KPI	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini	Tần suất đo lường	Người chịu trách nhiệm
Số giờ đào tạo/nhân viên/năm	≥40 giờ	≥24 giờ	Hàng quý	Trưởng phòng Đào tạo
Tỷ lệ nhân viên được đào tạo	100%	≥90%	Hàng quý	Trưởng phòng Đào tạo
Tỷ lệ áp dụng kiến thức đào tạo	≥80%	≥75%	Hàng quý	Trưởng phòng Đào tạo
Tần suất cập nhật tài liệu đào tạo	6 tháng/lần	12 tháng/lần	Hàng quý	Trưởng phòng Đào tạo
Tỷ lệ đạt chứng chỉ sau đào tạo	≥90%	≥85%	Hàng quý	Trưởng phòng Đào tạo

7. Đối chiếu với chính sách

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

Cam kết chính sách	KPI liên quan	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini
Lấy khách hàng làm trung tâm	Chỉ số hài lòng của khách hàng	≥90%	≥85%
Tuân thủ tiêu chuẩn IATF 16949	Tỷ lệ tuân thủ IATF 16949	≥95%	≥90%
Cải tiến liên tục	Số đề xuất cải tiến/nhân viên/năm	≥2	≥1
Phát triển nhân sự	Số giờ đào tạo/nhân viên/năm	≥40 giờ	≥24 giờ
Sử dụng công nghệ hiện đại	Tỷ lệ sử dụng thiết bị chẩn đoán chuyên dụng	100%	≥90%

Đảm bảo an toàn	Tỷ lệ tuân thủ quy trình an toàn	100%	100%
Minh bạch thông tin	Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc	100%	100%

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

Cam kết chính sách	KPI liên quan	Mục tiêu Standard	Mục tiêu Mini
Lấy khách hàng làm trung tâm	Chỉ số NPS	≥70	≥65
Minh bạch thông tin	Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc	100%	100%
Chất lượng dịch vụ	Tỷ lệ lỗi kỹ thuật	≤2%	≤5%
Tư vấn chuyên nghiệp	Tỷ lệ tư vấn dịch vụ bổ sung	100%	100%
Đúng hẹn	Tỷ lệ hoàn thành đúng hẹn	≥95%	≥90%
Bảo hành rõ ràng	Tỷ lệ khiếu nại về bảo hành	≤1%	≤2%
Lắng nghe và cải tiến	Tỷ lệ phản hồi khảo sát	≥70%	≥50%

8. Quy trình theo dõi và báo cáo KPI

8.1 Tần suất theo dõi và báo cáo

- Báo cáo hàng ngày: KPI vận hành cơ bản (số lượng xe, doanh thu, tỷ lệ hoàn thành)
- Báo cáo hàng tuần: KPI vận hành chi tiết (tỷ lệ lỗi, thời gian thực hiện, tỷ lệ tuân thủ)
- Báo cáo hàng tháng: KPI tổng hợp (chỉ số hài lòng, doanh thu, chi phí, hiệu quả)
- Báo cáo hàng quý: KPI chiến lược (OKR, BSC, tăng trưởng, phát triển)

8.2 Trách nhiệm báo cáo

- Cố vấn dịch vụ: Báo cáo KPI đặt lịch, tiếp nhận, bàn giao, theo dõi
- Tổ trưởng Kỹ thuật: Báo cáo KPI chẩn đoán, sửa chữa, sơn đồng, detailing
- Trưởng bộ phận QC: Báo cáo KPI kiểm tra chất lượng, quản lý chất lượng
- Admin/Kế toán: Báo cáo KPI thanh toán, tài chính
- Trưởng bộ phận Kho: Báo cáo KPI quản lý kho và phụ tùng
- Giám đốc Garage: Báo cáo KPI tổng hợp và chiến lược

8.3 Quy trình xem xét và điều chỉnh KPI

- Xem xét KPI hàng tháng: Giám đốc Garage và các trưởng bộ phận
- Xem xét KPI hàng quý: Ban Giám đốc và Giám đốc Garage
- Điều chỉnh KPI: Dựa trên kết quả thực hiện và thay đổi chiến lược
- Phê duyệt điều chỉnh KPI: Ban Giám đốc

9. Tài liệu liên quan

- C-PL-MG-001-01: Chính sách chất lượng
- C-PL-MG-002-01: Chính sách khách hàng
- C-PR-CS-BK-001-01: Quy trình đặt lịch
- C-PR-CS-RC-002-01: Quy trình tiếp nhận
- C-PR-TE-DG-003-01: Quy trình chẩn đoán
- C-PR-TE-RP-004-01: Quy trình sửa chữa
- C-PR-TE-PT-005-01: Quy trình sơn đồng
- C-PR-TE-DT-006-01: Quy trình detailing
- C-PR-QC-QC-007-01: Quy trình kiểm tra chất lượng
- C-PR-CS-HD-008-01: Quy trình bàn giao
- C-PR-HR-PM-009-01: Quy trình thanh toán
- C-PR-CS-FU-010-01: Quy trình theo dõi

10. Hiệu lực

Bảng mục tiêu BSC-OKR-KPI tổng thể này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các phiên bản trước đó.