**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 | ≥95% (S)  ≥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 | ≥85% (S)  ≥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 | ≤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 | ≥95% (S)  ≥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 | ≥30% (S)  ≥20% (M) |  |  |  | Cố vấn dịch vụ |  |
| Độ chính xác của dự toán ban đầu | ≤10% chênh lệch (S)  ≤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 | ≥95% (S)  ≥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 | ≥90% (S)  ≥80% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Kỹ thuật |  |
| Độ chính xác của ước tính chi phí | ≤10% chênh lệch (S)  ≤15% chênh lệch (M) |  |  |  | Tổ trưởng Kỹ thuật |  |
| Tỷ lệ sử dụng thiết bị chẩn đoán chuyên dụng | 100% (S)  ≥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 | ≥95% (S)  ≥90% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Kỹ thuật |  |
| Tỷ lệ lỗi kỹ thuật | ≤2% (S)  ≤5% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Kỹ thuật |  |
| Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật | 100% (S)  ≥95% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Kỹ thuật |  |
| Tỷ lệ sử dụng hiệu quả phụ tùng | ≥95% (S)  ≥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 | ≥90% (S)  ≥85% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Sơn đồng |  |
| Tỷ lệ lỗi sơn | ≤2% (S)  ≤5% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Sơn đồng |  |
| Tỷ lệ tuân thủ quy trình sơn | 100% (S)  ≥95% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Sơn đồng |  |
| Tỷ lệ khách hàng hài lòng với chất lượng sơn | ≥95% (S)  ≥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 | ≥95% (S)  ≥90% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Chăm sóc xe |  |
| Tỷ lệ khách hàng hài lòng | ≥98% (S)  ≥95% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Chăm sóc xe |  |
| Tỷ lệ tuân thủ quy trình | 100% (S)  ≥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 | ≥70% (S)  ≥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 | ≥98% (S)  ≥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 | ≥90% (S)  ≥85% (M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng |  |
| Tỷ lệ tuân thủ quy trình kiểm tra | 100% (S)  ≥95% (M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng |  |
| Tỷ lệ khiếu nại về chất lượng sau bàn giao | ≤1% (S)  ≤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 | ≥95% (S)  ≥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)  ≥90% (M) |  |  |  | Cố vấn dịch vụ |  |
| Tỷ lệ đặt lịch bảo dưỡng tiếp theo | ≥70% (S)  ≥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 | ≥95% (S)  ≥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)  ≥90% (M) |  |  |  | Cố vấn dịch vụ |  |
| Tỷ lệ phản hồi khảo sát | ≥70% (S)  ≥50% (M) |  |  |  | Cố vấn dịch vụ |  |
| Chỉ số hài lòng của khách hàng | ≥90% (S)  ≥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 | ≥95% (S)  ≥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 | ≥95% (S)  ≥90% (M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng |  |
| Cải tiến liên tục | Số đề xuất cải tiến/nhân viên/năm | ≥2 (S)  ≥1 (M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng |  |
| Phát triển nhân sự | Số giờ đào tạo/nhân viên/năm | ≥40 giờ (S)  ≥24 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% (S)  ≥90% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Kỹ thuật |  |
| Đảm bảo an toàn | Tỷ lệ tuân thủ quy trình an toàn | 100% (S,M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Hành chính & Nhân sự |  |
| Minh bạch thông tin | Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc | 100% (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 | ≥70 (S)  ≥65 (M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH |  |
| Minh bạch thông tin | Tỷ lệ giải thích đầy đủ công việc | 100% (S,M) |  |  |  | Cố vấn dịch vụ |  |
| Chất lượng dịch vụ | Tỷ lệ lỗi kỹ thuật | ≤2% (S)  ≤5% (M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Kiểm soát chất lượng |  |
| Tư vấn chuyên nghiệp | Tỷ lệ tư vấn dịch vụ bổ sung | 100% (S,M) |  |  |  | Cố vấn dịch vụ |  |
| Đúng hẹn | Tỷ lệ hoàn thành đúng hẹn | ≥95% (S)  ≥90% (M) |  |  |  | Tổ trưởng Kỹ thuật |  |
| Bảo hành rõ ràng | Tỷ lệ khiếu nại về bảo hành | ≤1% (S)  ≤2% (M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH |  |
| Lắng nghe và cải tiến | Tỷ lệ phản hồi khảo sát | ≥70% (S)  ≥50% (M) |  |  |  | Trưởng bộ phận Tiếp nhận & CSKH |  |

# **7. Hướng dẫn sử dụng biểu mẫu**

* Thờigian 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:
  + Tỷ lệ đạt (%) = (Thực tế / Mục tiêu) × 100 (đối với chỉ số càng cao càng tốt)
  + Tỷ lệ đạt (%) = (Mục tiêu / Thực tế) × 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 điền 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 |  |  |  |