



Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	21/06/2017

Ngày: 12/10/2017

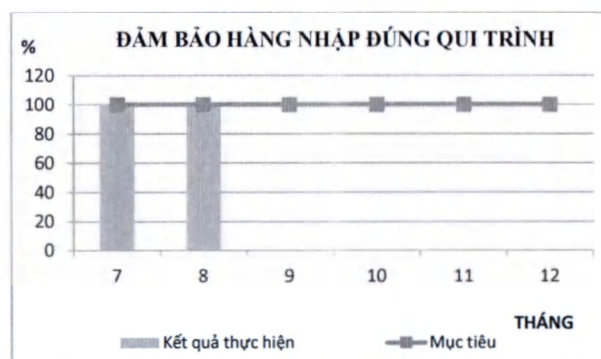
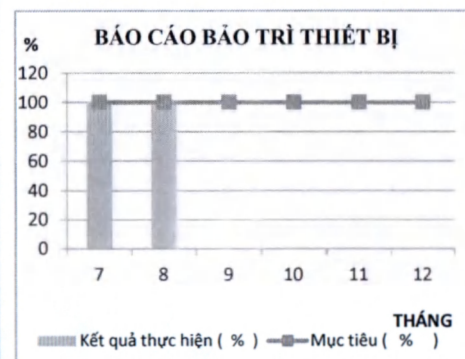
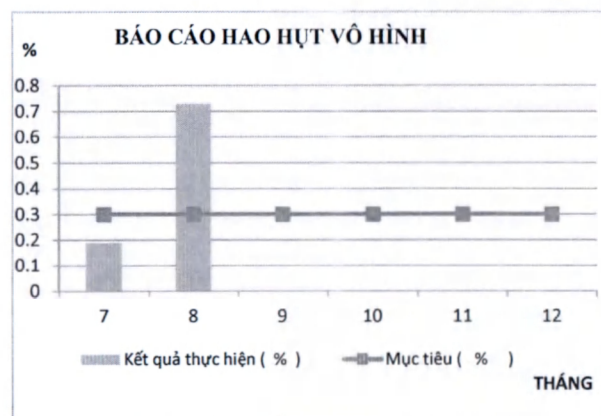
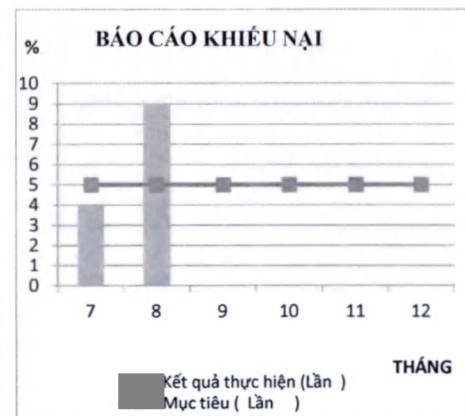
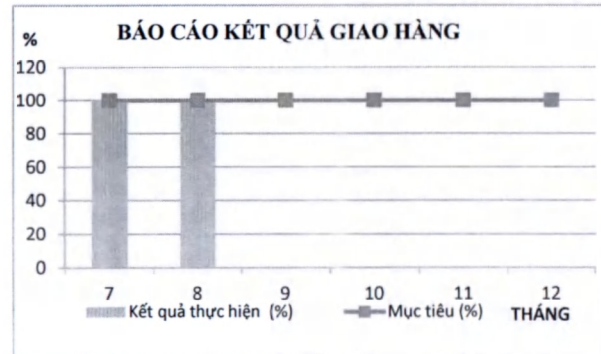
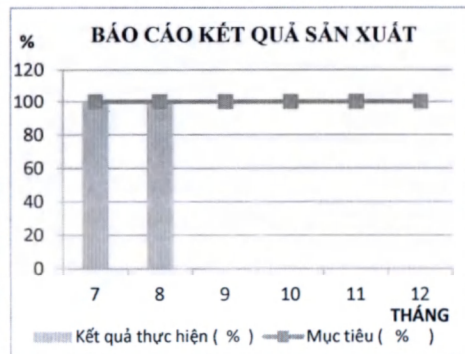
Phê duyệt Kiểm tra Soạn thảo

Lê Phước Hùng

1. Phòng ban/Đơn vị: CHI NHÁNH BUÔN MA THUỘT

2. Mục tiêu: THÁNG 8 NĂM 2017

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						
					7	8	9	10	11	12	Trung bình
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn = (Số hợp đồng đã giao đúng hạn/ Tổng số hợp đồng phải giao hàng) x 100	P.KD	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
2	Đạt 100% kế hoạch sản xuất	Tỷ lệ đạt kế hoạch sản xuất = (tổng số lượng sản xuất đạt yêu cầu/ tổng số lượng kế hoạch đã đưa ra) x 100	XCB	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
3	Giảm số khiếu nại của khách hàng	CN Buôn Ma Thuột: 5 lần/ tháng	P.KD	Mục tiêu (Lần)	5	5					
				Kết quả thực hiện (Lần)	4	9					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	K					
4	Bảo trì và hiệu chuẩn thiết bị đạt 100% theo kế hoạch	Tỷ lệ bảo trì và hiệu chuẩn đạt được = (tổng số thiết bị đã thực hiện bảo trì và hiệu chuẩn/ tổng số thiết bị bảo trì và hiệu chuẩn kế hoạch) x 100	XCB	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
5	Quản lý trọng lượng thành phẩm tại xưởng chế biến đảm bảo định mức hao hụt vô hình nhỏ hơn 0.3%	Tổng hao hụt-hao hụt sản xuất (hao hụt độ ẩm+ hao hụt đánh bóng +...)/ tổng khối lượng đưa vào sản xuất x100<0.3%	XCB	Mục tiêu	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	
				Kết quả thực hiện	0,19	0,73					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	K					
6	Đảm bảo hàng nhập theo đúng qui trình 100%	Tỷ lệ hàng nhập đúng quy trình = (Tổng số hàng nhập đúng qui trình/ Tổng số hàng nhập vào)x100	XCB	Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					



Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn
<p>1. Giảm số khiếu nại của khách hàng: chỉ tiêu kế hoạch là: 5 lần/ tháng, thực tế phát sinh: 9 lần/tháng. Nguyên nhân:</p> <p>+ Chất lượng: do nguyên nhân khách quan: cách bảo quản, vận chuyển thời gian dài làm thay đổi chất lượng.</p> <p>+ Số lượng: do chênh lệch giữa 2 đầu cân, do thời tiết, thời gian vận chuyển lâu và trong quá trình vận chuyển nên dẫn đến hao hụt.</p>	Rà soát những vấn đề khách ngoại khiếu nại. Chú ý cải tiến trong những lần sau	Phòng Kinh doanh, XCB. Kỳ hạn thực hiện: tháng 9
<p>2. Quản lý trọng lượng thành phẩm tại xưởng chế biến đảm bảo định mức hao hụt vô hình nhỏ hơn 0.3%:</p> <p>Do trong tháng sản xuất hàng R2-5% Nestle nhiều dẫn tới hao hụt cao. Cuối vụ nên cây hàng để lâu độ ẩm giảm, hạt cà phê bị xộp.</p>	Hàng hóa nhập kho tới đâu đưa vào chế biến và xuất tới đó. Giảm thiểu lưu kho.	Xưởng chế biến. Kỳ hạn thực hiện: tháng 9



Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	21/06/2017

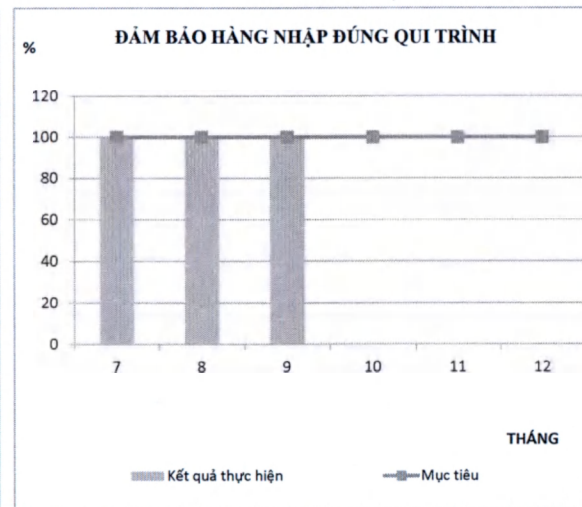
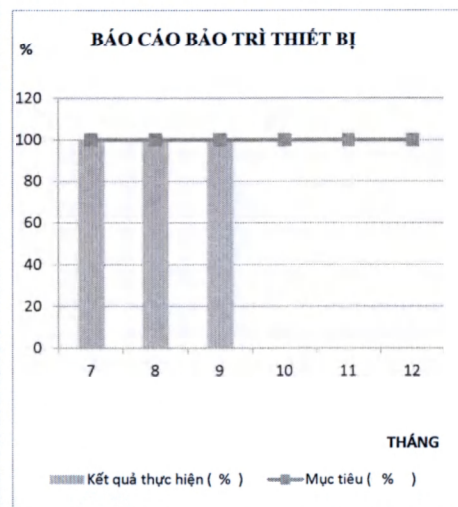
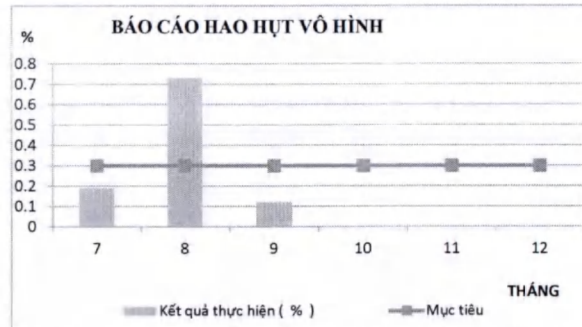
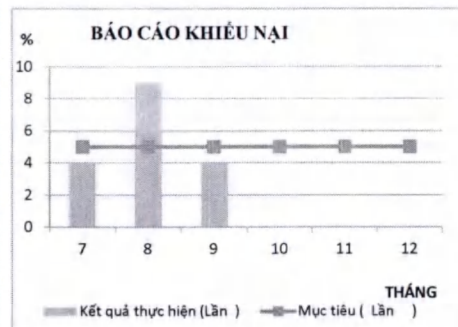
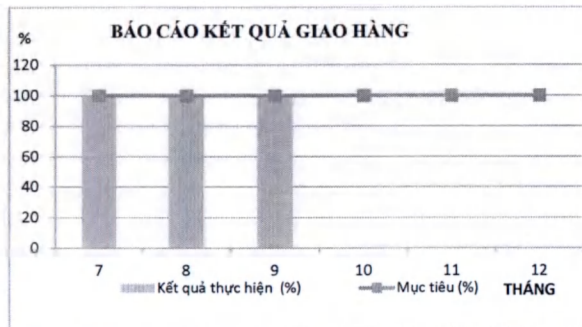
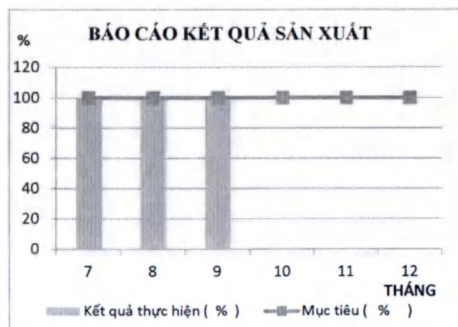
Ngày: 14 / 10 / 2017

Phê duyệt	Kiểm tra	Sọan thảo
		Lê Phước Hùng

1. Phòng ban/ Đơn vị: CHI NHANH BUON MA THUOT

2. Mục tiêu: THÁNG 9 NĂM 2017

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						Trung bình năm
					7	8	9	10	11	12	
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn = (Số hợp đồng đã giao đúng hạn / Tổng số hợp đồng phải giao hàng) x 100	P.KD	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ				
2	Đạt 100% kế hoạch sản xuất	Tỷ lệ đạt kế hoạch sản xuất = (tổng số lượng sản xuất đạt yêu cầu / tổng số lượng kế hoạch đã đưa ra) x 100	XCB	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ				
3	Giảm số khiếu nại của khách hàng	CN Buôn Ma Thuột: 5 lần/tháng	P.KD	Mục tiêu (Lần)	5	5	5				
				Kết quả thực hiện (Lần)	4	9	4				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	K	Đ				
4	Bảo trì và hiệu chuẩn thiết bị đạt 100% theo kế hoạch	Tỷ lệ bảo trì và hiệu chuẩn đạt được = (tổng số thiết bị đã thực hiện bảo trì và hiệu chuẩn / tổng số thiết bị bảo trì và hiệu chuẩn kế hoạch) x 100	XCB	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ				
5	Quản lý trọng lượng thành phẩm tại xưởng chế biến đảm bảo định mức hao hụt vô hình nhỏ hơn 0.3%	Tổng hao hụt-hao hụt sản xuất (hao hụt độ ẩm+ hao hụt đánh bóng +...)/ tổng khối lượng đưa vào sản xuất x 100 < 0.3%	XCB	Mục tiêu	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	
				Kết quả thực hiện	0,19	0,73	0,12				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	K	Đ				
6	Đảm bảo hàng nhập theo đúng quy trình 100%	Tỷ lệ hàng nhập đúng quy trình = (Tổng số hàng nhập đúng quy trình / Tổng số hàng nhập vào) x 100	XCB	Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện	100	100	100				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ				



Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện