	Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình	Mẫu	MT01
		Soát xét	00
		Hiệu lực	10/07/2017

Ngày: 5/7/2017

Phê duyệt

Kiểm tra CHI NHÁNH

CONG TY CO PHAN

TAP DOAN

INTIMEX

TAI TAY NINH

NINH-DY

1. Phòng ban/ Đơn vị: Chi Nhánh Tây Ninh

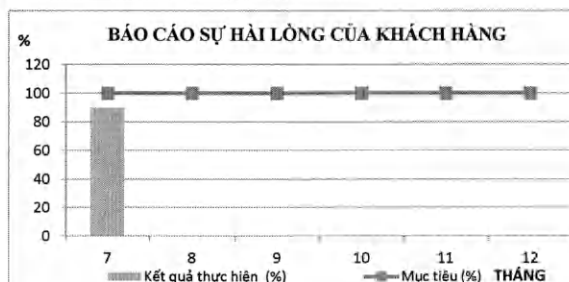
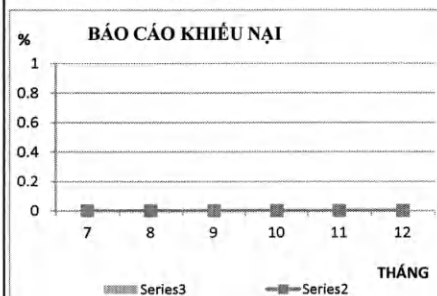
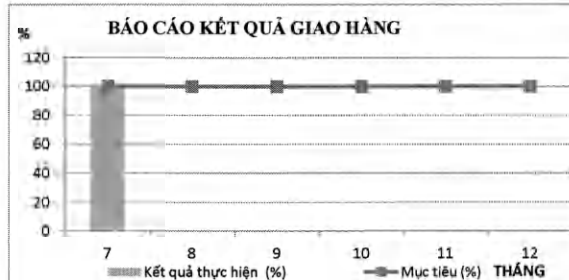
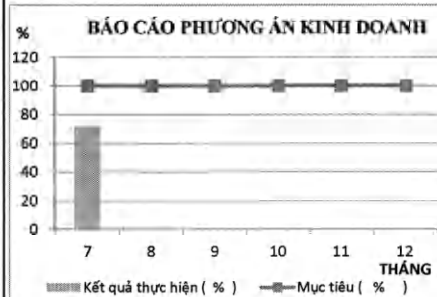
2. Mục tiêu: Tháng 07/2017

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	Phương án kinh doanh đạt hiệu quả 100% (hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Tỷ lệ PAKD hiệu quả = (tổng số lượng PAKD hiệu quả/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	Nguyễn Ngọc Bảo Trang	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	72						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K						
2	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	Nguyễn Ngọc Bảo Trang	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
3	Giảm số khiếu nại của khách hàng	XNK: tối đa 25 khiếu nại/ tháng XKG, TTTM, TTTM-Buôn Ma Thuột, Tây Ninh: 0/ tháng	Nguyễn Ngọc Bảo Trang	Mục tiêu (Lần)	0						
				Kết quả thực hiện (Lần)	0						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
4	Sự hài lòng của khách hàng	khảo sát hàng tháng Mục tiêu trung bình tổng đạt 80% - 100%	Nguyễn Ngọc Bảo Trang	Mục tiêu (%)	100						
				Kết quả thực hiện (%)	90						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
5	XNK và TTTM: Nhập hàng đúng qui định 100%	Tỷ lệ lô hàng nhập đúng qui định= (Tổng số lô hàng nhập đúng qui định/ Tổng số lô hàng đã khai báo) x 100		Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							



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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	10/7/2017



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
Do khó khăn tìm kiếm đối tác làm dịch vụ xuất hàng sang Cửa Khẩu Mộc Bài.	Tìm đối tác làm dịch vụ xuất hàng, đồng thời đẩy mạnh bán hàng nội địa.	Đẩy mạnh xuất hàng, giám hàng tồn kho, giải quyết đến hết tháng 09/2017
Khách hàng chưa hài lòng đối với việc đổi trả hàng hư hỏng	Khi phát sinh hàng hư hỏng trong quá trình giao hàng thì sẽ đổi trả cho khách hàng ngay hôm sau.	Giải quyết dứt điểm trong tháng 08/2017



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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	10/07/2017

Ngày: 5/8/2017

Phê duyệt

Kiểm tra

1. Phòng ban/ Đơn vị: Chi Nhánh Tây Ninh

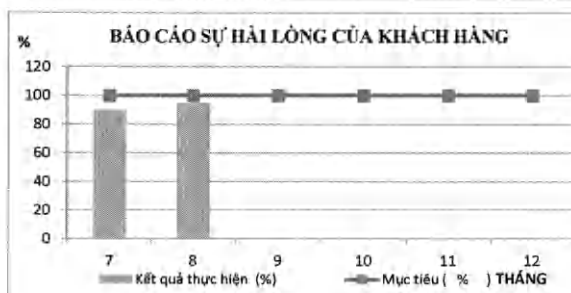
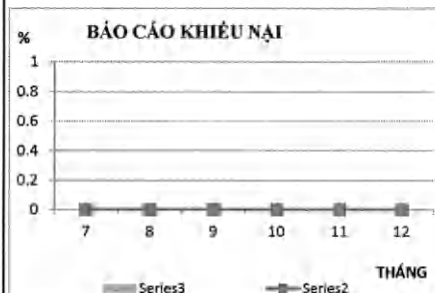
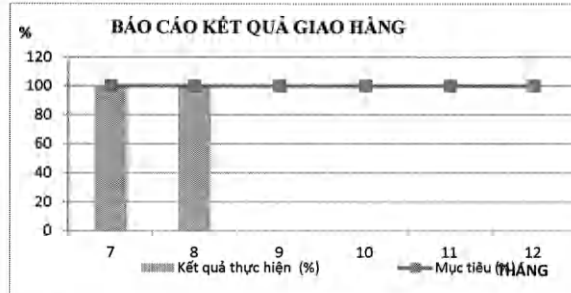
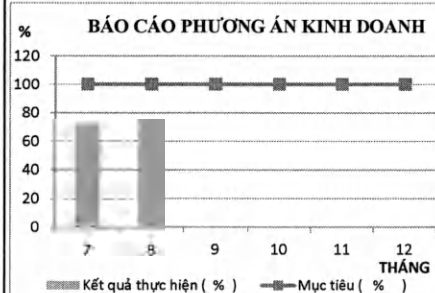
2. Mục tiêu: tháng 8/2017

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	Phương án kinh doanh đạt hiệu quả 100% (hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Tỷ lệ PAKD hiệu quả = (tổng số lượng PAKD hiệu quả/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	Nguyễn Ngọc Bảo Trang	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	72	75					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K	K					
2	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	Nguyễn Ngọc Bảo Trang	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	XNK: tối đa 25 khiếu nại/ tháng XKG, TTML, TTIM-Buôn Ma Thuột, Tây Ninh: 0/ tháng	Nguyễn Ngọc Bảo Trang	Mục tiêu (Lăn)	0	0					
				Kết quả thực hiện (Lăn)	0	0					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
4	Sự hài lòng của khách hàng	khảo sát hàng tháng Mục tiêu trung bình tổng đạt 80% - 100%	Nguyễn Ngọc Bảo Trang	Mục tiêu (%)	100	100					
				Kết quả thực hiện (%)	90	95					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
5	XNK và TTML: Nhập hàng đúng qui định 100%	Tỷ lệ lô hàng nhập đúng qui định = (Tổng số lô hàng nhập đúng qui định/ Tổng số lô hàng đã khai báo) x 100		Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							



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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	10/7/2017



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
Do khó khăn tìm kiếm đối tác làm dịch vụ xuất hàng sang Cửa Khẩu Mộc Bài.	Tìm đối tác làm dịch vụ xuất hàng, đồng thời đẩy mạnh bán hàng nội địa.	Đẩy mạnh xuất hàng, giảm hàng tồn kho, giải quyết đến hết tháng 09/2017
Khách hàng chưa hài lòng đối với việc đổi trả hàng trung bày	Có một số loại hàng trưng bày do sản xuất không kịp làm ảnh hưởng đến việc đổi trả cho khách hàng. Chi nhánh đề nghị nhập hàng bổ sung giải quyết khách hàng	Giải quyết dứt điểm trong tháng 09/2017