



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

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

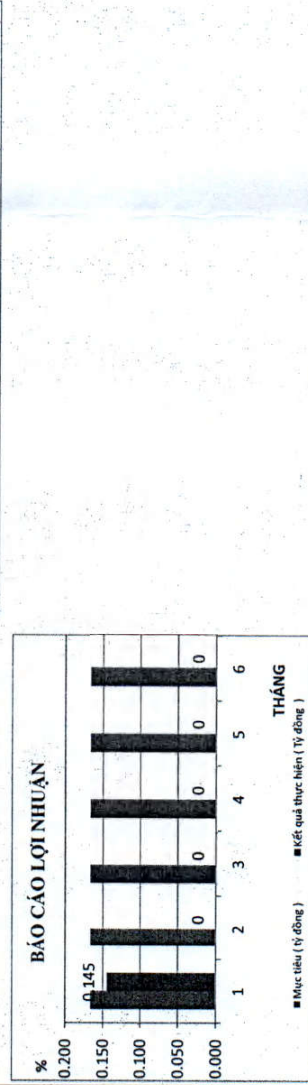
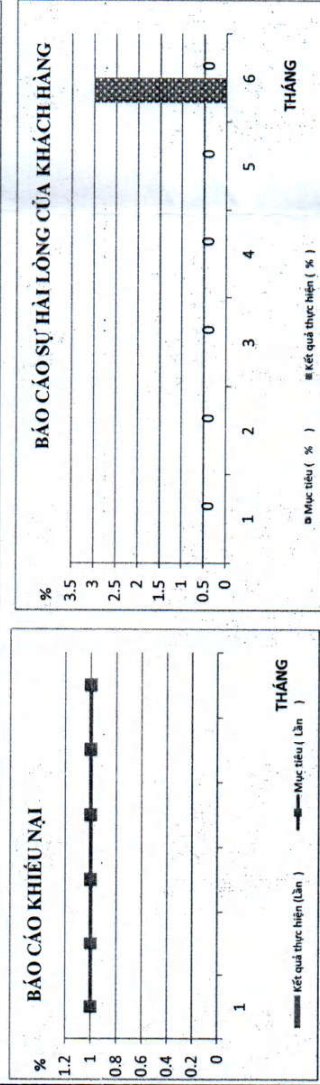
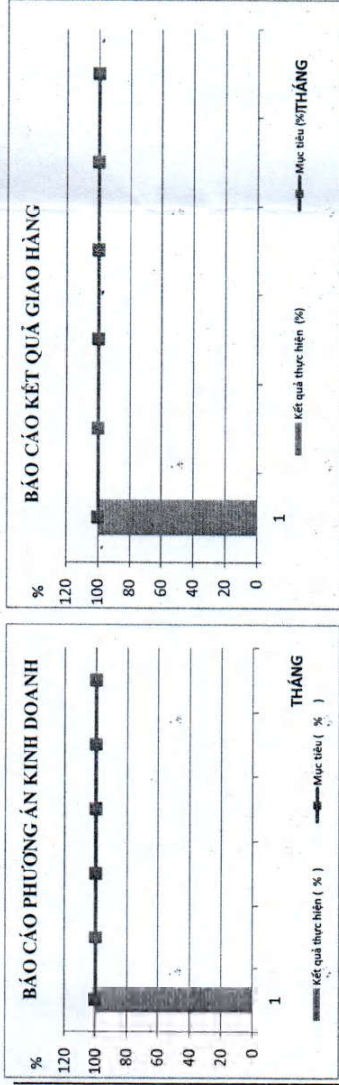
Ngày: 05/02/2018	
Phê duyệt	Kiểm tra
	Sơ tán thảo

1. Phòng ban/ Đơn vị: TTMM Buôn Ma Thuột (Nông sản)

2. Mục tiêu: *tháng 01/2018*

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi		Năm: 2018					
				Tháng		1	2	3	4	5	6
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 Khắc Sơn	Mục tiêu (%) Kết quả thực hiện (%) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		100	100	100	100	100	100
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	- Đặng Huyền Ný	Mục tiêu (%) Kết quả thực hiện (%) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		100	100	100	100	100	100
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Ný	Mục tiêu (Lần) Kết quả thực hiện (Lần) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		1	1	1	1	1	1
4	Sự hài lòng của khách hàng	- KD nông sản khảo sát 01 lần/ năm. Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	- Đặng Huyền Ný	Mục tiêu (%) Kết quả thực hiện (%) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)						3	
5	Lợi nhuận trước thuế và lương	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Võ Văn Minh	Mục tiêu (tỷ đồng) Kết quả thực hiện (Tỷ đồng) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	1.000





Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện
Trong tháng tình hình kinh doanh chưa sôi động, chủ yếu khách bán trừ lùi và gửi kho, chưa ghi nhận lợi nhuận	Tập trung hơn trong mua bán hàng hóa, thực hiện mua ngay bán ngay, giảm rủi ro tăng lợi nhuận.	Tháng 2/2018 Võ Văn Minh Đặng Huyền Ny



 INTIMEX GROUP	Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình			
	Mẫu	MT01	Số xét	00
	Hệ số		Ngày	10/7/2017

Phê duyệt	Kiểm tra	Số phiếu
		001

1. Phòng ban/ Đơn vị: TTTM Buôn Ma Thuật

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex

(tháng 01/2018)

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2018					
					1	2	3	4	5	6
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ					
2	Số khiếu nại khách hàng	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mục tiêu: tối đa 3 lần/tháng	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (Lần)	3	3	3	3	3	3
				Kết quả thực hiện (Lần)	2					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ					
3	Sự hài lòng của khách hàng	- Chăm sóc Khách hàng qua điện thoại Tỷ lệ hài lòng của khách hàng = số khách hàng hài lòng/ tổng khách nhận cuộc gọi chăm sóc	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ					
4	Lợi nhuận trước thuế	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Vũ Quốc Toàn	Mục tiêu (tỷ đồng)	0.050	0.150	0.075	0.075	0.075	0.500
				Kết quả thực hiện (tỷ đồng)	0.037					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K					



Kế hoạch thực hiện hành động			
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện	
<p>Mục tiêu lợi nhuận trước thuế tháng 1 không đạt vì đặc tính của khu vực hàng năm vào thời điểm này người dân đang trong thời kỳ thu hoạch mùa vụ nên nhu cầu mua sắm không nhiều.</p>	<p>Quảng bá mạnh và xây dựng các chương trình cạnh tranh với đối thủ để phù vụ cho mùa tết và đạt được chỉ tiêu đưa ra.</p>	<p>BP Siêu thị sẽ có trách nhiệm hoàn thành mục tiêu trong tháng 2.</p>	

