



INTIMEX GROUP

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

Mẫu: MT01

Soát xét: 00

Hiệu lực: 10/7/2017

Ngày: 12/10/2017

Phê duyệt: 

Kiểm tra: 

Sơ tán: 

1. Phòng ban/ Đơn vị: P. XNK

2. Mục tiêu: Tháng 09/2017

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi		Năm: 2017						
				Tháng								
						7	8	9	10	11	12	Trung bình năm
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	Huệ	Mục tiêu ( % )		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện ( % )		100	100	99				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	K				
2	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn =(Số lượng đã giao đúng hạn/Tổng số lượng hàng phải giao hàng) x 100	Huệ	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)		100	100	86				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	K				
3	Giảm số khiếu nại của khách hàng	XNK: tối đa 25 khiếu nại/tháng	Huệ	Mục tiêu ( Lần )		25	25	25	25	25	25	
				Kết quả thực hiện (Lần )		24	33	25				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	K	Đ				
4	Sự hài lòng của khách hàng	Khảo sát 1 lần/ năm Mức tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	Huệ	Mục tiêu ( % )				3				
				Kết quả thực hiện ( % )				3				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)				Đ				
5	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	Hậu	Mục tiêu		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện		100	100	100				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	Đ				

	<b>Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình</b>			Mẫu	MT01
				Sơ xét	00
				Hiệu lực	10/7/2017

Kế hoạch thực hiện hành động			Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục		
Mục tiêu "PAKD đạt hiệu quả 100%" không đạt. Có 1 HD bị lỗ. Nguyên nhân: HD bán trước, thị trường biến động không như dự đoán.	Hợp đồng này trong mức độ rủi ro đã được xác định. Đã được dự phòng bù đắp.		Huê, Linh, Huyền.
Mục tiêu " Giao hàng đúng hạn 100%" không đạt. Nguyên nhân: cuối vụ cả phê, lượng hàng mua vào một số thời điểm cần thiết bị hạn chế. Giá cả không phù hợp. Chất lượng hàng cuối vụ không đạt yêu cầu tại thời điểm xuất hàng, phải xử lý.	Điều phối cân bằng hợp lý lượng hàng và chủng loại hàng bán, nhất là vào thời điểm cuối vụ. Chủ động cảnh báo và xử lý và điều phối hàng trước hạn giao 1 tháng để kịp thời đưa ra hướng xử lý.		Huê

BÁO CÁO KẾT QUẢ GIAO HÀNG

7

8

9

10

11

12

THÁNG

Mục tiêu ( % )

Kết quả thực hiện ( % )

7	8	9	10	11	12
100	100	100	100	100	100

BÁO CÁO NHẬP HÀNG ĐÚNG QUI ĐỊNH

7

8

9

10

11

12

THÁNG

Mục tiêu ( % )

Kết quả thực hiện ( % )

7	8	9	10	11	12
100	100	100	100	100	100

BÁO CÁO PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

7

8

9

10

11

12

THÁNG

Mục tiêu ( % )

Kết quả thực hiện ( % )

7	8	9	10	11	12
100	100	100	100	100	100

BÁO CÁO KHIẾU NẠI

7

8

9

10

11

12

THÁNG

Mục tiêu ( Lần )

Kết quả thực hiện (Lần )

7	8	9	10	11	12
25	25	25	25	25	25

BÁO CÁO SỰ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

7

8

9

10

11

12

THÁNG

Mục tiêu ( % )

Kết quả thực hiện ( % )

7	8	9	10	11	12
3	3	3	3	3	3

