

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

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

Ngày:	6/.20	11/2017			
Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo			
	,				

1. Phòng ban/ Đơn vị: Trung tâm thương mại VP

2. Muc tiêu: Tháng 10/2017

Năm: 2017
9 10 11 12 Trung bình năm
00 100 100 100

		Phép đo	Người thực hiện	Theo dõi		Năm: 2017					
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	(Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Tháng	7 8	8	8 9	10	11	12	Trung bình năm
	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	Chị Thủy	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
1	1			Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Ð	Đ	Ð			
		Tỷ lệ giao hàng đúng hẹn = (Số hợp đồng đã giao đúng hẹn/Tổng số hợp đồng phải giao hàng) x 100	C.Thủy, A.Triều C.Lương	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
2	Giao hàng đúng hẹn 100%			Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð	Ð	Ð			
	Giám số khiếu nại của khách hàng	Không có khiếu nại/tháng	Chị Thủy	Mục tiêu (Lần)	0	0	0	0	0	0	
3				Kết quả thực hiện (Lần)	0	0	0	0			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð	Ð	Ð			
				Mục tiêu (Điểm)		3					
4	Sự hài lòng của khách hàng	khảo sát 1 lần/ năm Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	C.Thủy/Chị Lương/A.Triều	Kết quả thực hiện (Điểm)	3.6						
		uat 3 dieni tio ien		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Ð					
		M: Nhập hàng đúng qui định M: Nhập hàng đúng qui định M: Nhập đúng qui định M: Nhập đúng qui định/ Tổng nhập đúng qui định/ Tổng số lô hàng đã khai báo) x	hàng Chị Tổng Thủy/A.Tân/Anh	Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
5	XNK và TTTM: Nhập hàng đúng qui định 100%			Kết quả thực hiện	100	100	100	100			
		100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð	Ð	Ð			

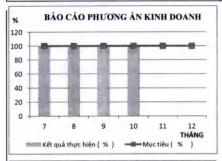


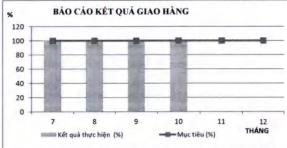
BÁO CÁO KHIẾU NẠI

0.8 0.6 0.4 0.2

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

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





120 T		BAU CAU	J SŲ HAI I	ÒNG CỦA	KHACH	HANG
100				-		
80						
60						
40						
20	- 100				and the same	
0 +						1
	7	8	9	10	11	12

6	BÁ	O CÁO	NHẠI	HÀNG		
4 T		The same				
.5 I						
.5						
2 +						
.5 +		-110				
1						
.5						
0 1	7	8	9	10	11	12

Kết quả thực hiện (Lần) — Mục tiêu (Điểm)

10

12

THÁNG

11

Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiện & kỳ hạ thực hiện
		MA

Kế hoạch thực hiện hành động