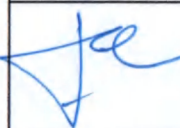
	Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình	Mẫu	MT01
		Soát xét	00
		Hiệu lực	10/7/2017

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

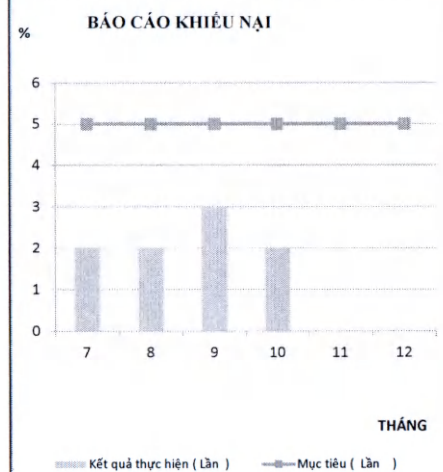
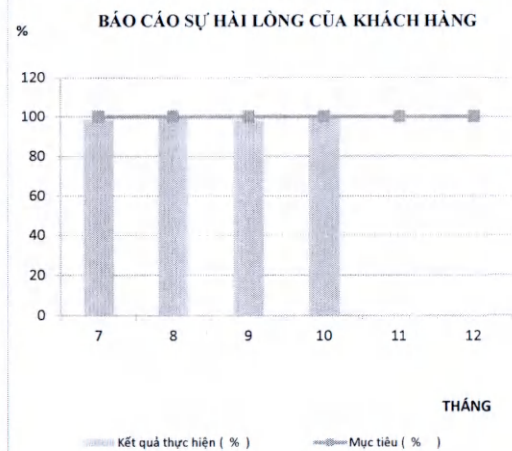
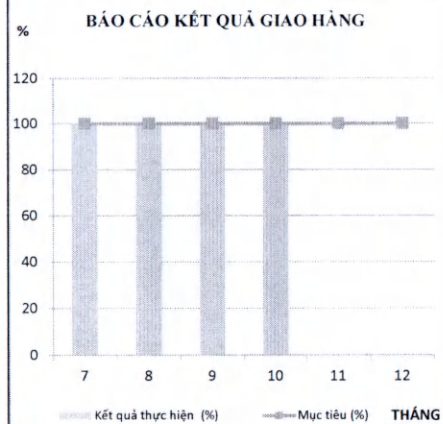
2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex (tháng 10/2017)

Ngày: ...8.../...10.../2017	
Phê duyệt	Kiểm tra
 	

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	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ			
2	Số khiếu nại khách hàng	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mục tiêu: tối đa 5 lần/ tháng	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (Lần)	5	5	5	5	5	5	
				Kết quả thực hiện (Lần)	2	2	3	2			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	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 (%)	98	100	98	100			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K	Đ	K	Đ			



GIÁM ĐỐC
Vũ Quốc Hoàn



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



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

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

Ngày: 8/10/2017

Phê duyệt: [Signature] Kiểm tra: [Signature]



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

2. Mục tiêu: tháng 10/2017

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 Khắc Sơn	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ			
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 Ny	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ			
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Ny	Mục tiêu (Lần)	2	2	2	2	2	2	
				Kết quả thực hiện (Lần)	0	0	2	2			
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ			
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 Ny	Mục tiêu (%)					3		
				Kết quả thực hiện (%)							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							

