



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

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

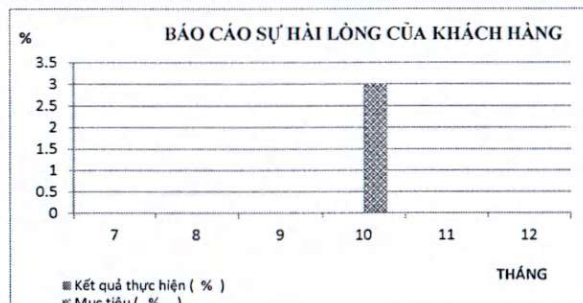
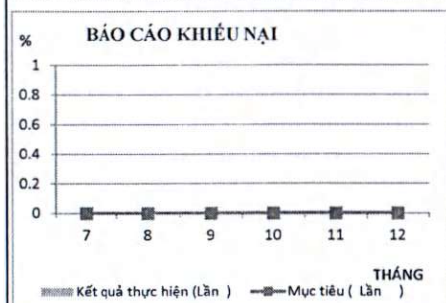
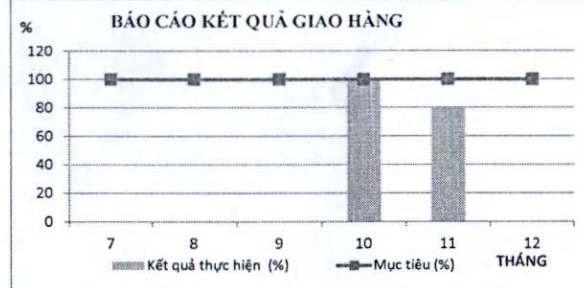
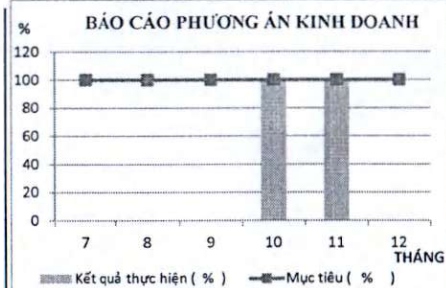
Ngày: 7/12/2017

Phê duyệt Kiểm tra Soạn thảo

1. Phòng ban/ Đơn vị: Chi nhánh Hà Nội

2. Mục tiêu: Tháng 11/2017

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						
					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	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	Không phát sinh	Không phát sinh	Không phát sinh	100	100		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (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	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	Không phát sinh	Không phát sinh	Không phát sinh	100	80		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							
3	Số khiếu nại của khách hàng	Không có hiệu nại của khách hàng/ tháng	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (Lần)	0	0	0	0	0	0	
				Kết quả thực hiện (Lần)	Không phát sinh	Không phát sinh	Không phát sinh	0	0		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							
4	Sự hài lòng của khách hàng	khảo sát 1 lần/ năm Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (%)				3			
				Kết quả thực hiện (%)							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							



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
Khách hàng giao hàng không đúng hạn trong hợp đồng	Thường xuyên liên lạc, thúc giục khách hàng giao hàng đúng hạn	Ngay khi phát sinh của hợp đồng