



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

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

Ngày: 6/12/2017

Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo

1. Phòng ban/ Đơn vị: P. XNK

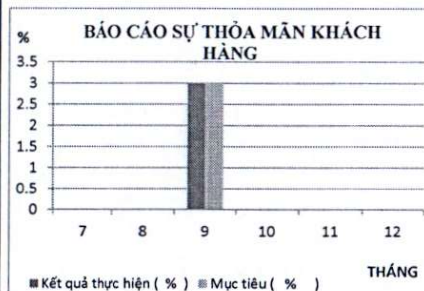
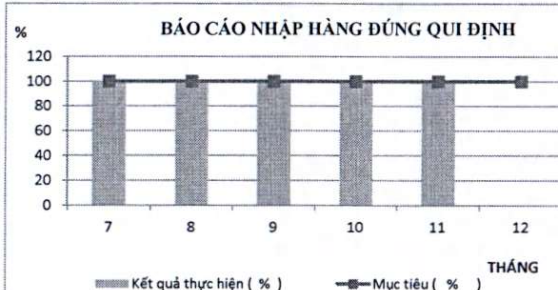
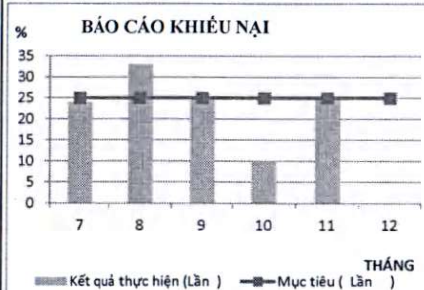
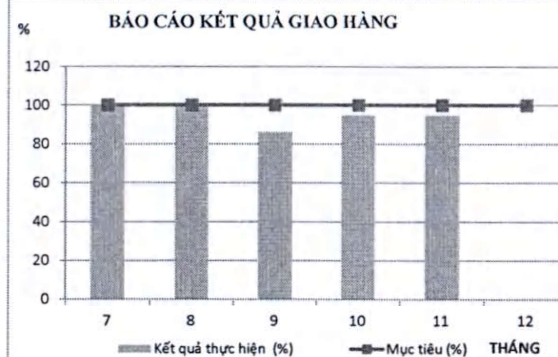
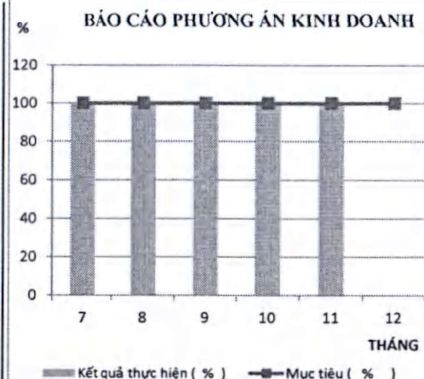
2. Mục tiêu: Tháng 11/2017

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						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	Huệ	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	99	100	100		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	K	Đ	Đ		
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	95	95		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	K	K	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	10	25		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	K	Đ	Đ	Đ		
4	Sự hài lòng của khách hàng	Khảo sát 1 lần/ năm Mục 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	100	100		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ		



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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	12/7/2017



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
Mục tiêu "Giao hàng đúng hạn 100%" không đạt. Nguyên nhân: mẫu không đạt theo tiến độ, khách ngoại chậm đưa hướng dẫn, cán bộ giao nhận không theo sát và báo cáo kịp thời.	Đã họp bộ phận giao nhận. Chỉ rõ nguyên nhân sai phạm. Hướng dẫn cách thức làm việc với khách ngoại theo quy định ECC. Tất cả hàng hóa sắp xếp đi đầu tháng tránh việc ùn tắc vào những ngày cuối tháng dẫn đến trễ hạn giao hàng.	Huệ - Linh