

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

Ngày: 5 18 12017

Phê duyệt Kiểm tra Soạn thảo

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

2. Muc tiêu: Tháng 07/2017

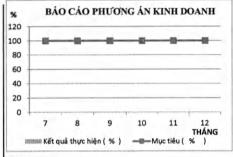
		Phép đo	Người thực	Theo dõi				Năm:	2017		-
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	(Đầu ra/Đầu vào)	hiện	Tháng	7	8	9	10	11	12	Trung bình năm
	Phương án kinh doanh đạt hiệu quả 100% (hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Tỷ lệ PAKD hiệu quả =		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
Í		(tổng số lượng PAKD hiệu quá/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	Trần Nam Hùng	Kết quả thực hiện (%)	Không phát sinh						
		da tiliet iap) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							
		TA 18 size bise director		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
2	Giao hàng đúng hẹn 100%	đúng hẹn/Tổng số hợp	Trần Nam Hùng	Kết quả thực hiện (%)	Không phát sinh						
		đồng phải giao hàng) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							
				Mục tiêu (Lần)	0	0	0	0	0	0	
3	Số khiếu nại của khách hàng	Không có hiệu nại của khách hàng/ tháng	Trần Nam Hùng	Kết quả thực hiện (Lần)	Không phát sinh						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							
				Mục tiêu (%)				3			
4	Sự hài lòng của khách hàng	khảo sát 1 lần/ năm Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	Trần Nam Hùng	Kết quả thực hiện (%)							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							

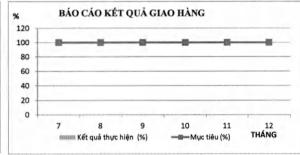


Mẫu	MT01	
Soát xét	00	
Hiệu lực	10/7/2017	

Trách nhiện & kỳ hạn

thực hiện





3.5 2.5 1.5 1 0.5

> ■ Kết quả thực hiện (%) ≅ Mục tiêu (%)

8 (ết quả thực hi	9 ện (%)	10 	11 tiêu (%)	12 THÁNG
BÁO CÁO	SỰ HÀ	I LÒNG CI	ŮA KHÁ	СН НАМ
8	9	10	11	12
c hiện (%) %)				THÁNG

Sự cố & nguyên nhân

dẫn đến kết quả không

%	BÁ	O CÁO	KHIÉU	NAI		
1 T						
0.8	7)4					
0.6						
0.4						
0.2						
0	-11-	-0-	-	-		-0
	7	8	9	10	11	12
	■ Kết qu	ả thực hiệ	n ((än)	-s-M	uc tiêu (L	THÁNG

Kế hoạch thực hiện hành động

Hành động khắc phục



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

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

2. Muc tiêu: Tháng 8/2017

Ngày: 5.19.12017.						
Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo				
te	W	Any Vian				

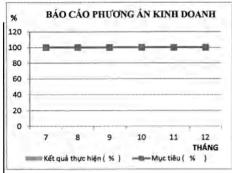
		Phép đo	Người thực	Theo dõi				Năm:	2017							
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	(Đầu ra/Đầu vào)	hiện	Tháng	7	8	9	10	11	12	Trung bình năm					
	Phương án kinh doanh đạt hiệu quả 100% (hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Tỷ lệ PAKD hiệu quả =		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100						
1		(tổng số lượng PAKD hiệu quả/ Tổng số lượng PAKD	Trần Nam Hùng	Kết quả thực hiện (%)	Không phát sinh	Không phát sinh										
		đã thiết lập) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)												
		igo hàng động hạn 100%		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100						
2	Giao hàng đúng hẹn 100%		(Số hợp đồng đã giao ứng hẹn/Tổng số hợp	(Số hợp đồng đã giao ứng hẹn/Tổng số hợp	(Số hợp đồng đã giao úng hẹn/Tổng số hợp	Trần Nam Hùng	Kết quả thực hiện (%)	Không phát sinh	Không phát sinh							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)												
				Mục tiêu (Lần)	0	0	0	0	0	0						
3	Số khiếu nại của khách hàng	Không có hiệu nại của khách hàng/ tháng	Không có hiệu nại của khách hàng/ tháng				Trần Nam Hùng		Kết quả thực hiện (Lần)	Không phát sinh	Không phát sinh					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)												
				Mục tiêu (%)				3								
4	Sự hài lòng của khách hàng	khảo sát 1 lần/ năm Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	Trần Nam Hùng	Kết quả thực hiện (%)												
	laga 3 diem tro ien			ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)												

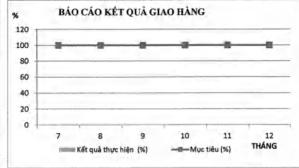


Mẫu	MT01	
Soát xét	00	
Hiệu lực	10/7/2017	

Trách nhiện & kỳ hạn

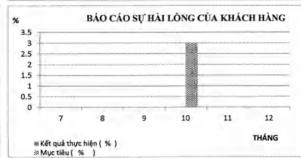
thực hiện





	Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không	Hành động khắc phục		





	- 1		
	-		
1			