INTIMEX GROUP

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

| | |
|---|---|
| Mẫu | MT01 |
| Soát xét | 01 |
| Hiệu lực | 01/7/2017 |

**Ngày:** 11 / 7 / 2018

| Phê duyệt | Kiểm tra | Soạn thảo |
|---|---|---|
| | | |

**1. Phòng ban/ Đơn vị: P. XNK**

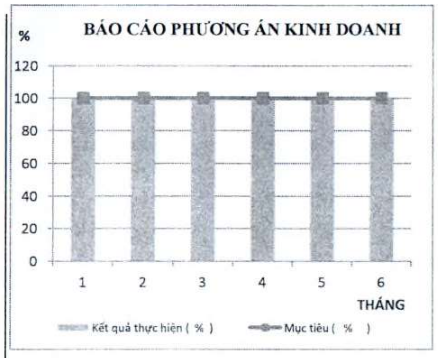
**2. Mục tiêu:** Tháng 6/2018

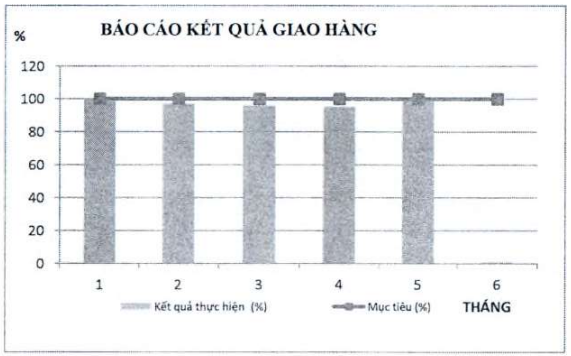
| Stt | Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng | Phép đo (Đầu ra/Đầu vào) | Người thực hiện | Theo dõi / Tháng | Năm: 2018 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Trung bình năm |
| 1 | Phương án kinh doanh đạt hiệu quả 100% ( hiệu quả đạt "=" 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 | Huệ | Mục tiêu ( % ) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | | | | Kết quả thực hiện ( % ) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | Đ | Đ | Đ | Đ | Đ | Đ | |
| 2 | Giao hàng đúng hẹn 100% | Tỷ lệ giao hàng đúng hẹn =(Số lượng đã giao đúng hẹn/Tổng số lượng hàng phải giao hàng) x 100 | Huệ | Mục tiêu (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | | | | Kết quả thực hiện (%) | 100 | 97.14 | 96 | 95 | 100 | 93% | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | Đ | K | K | K | Đ | K | |
| 3 | Giảm số khiếu nại của khách hàng | Tối đa 22 khiếu nại/ tháng | Huệ | Mục tiêu ( Lần ) | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | |
| | | | | Kết quả thực hiện (Lần ) | 24 | 25 | 40 | 29 | 44 | 31 | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | K | K | K | K | K | K | |
| 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 ( % ) | | | | | | | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | | | | | | | |
| 5 | Nhập hàng đúng qui định 100% | Tỉ lệ lô hàng nhập đúng qui định = (Tổng số lô hàng nhập đúng qui đinh/ 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 | 100 | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | Đ | Đ | Đ | Đ | Đ | Đ | |
| 6 | Lợi nhuận trước thuế và lương | Lợi nhuận trước thuế và lương = Tổng doanh thu - tổng chi phí | Huệ | Mục tiêu (Tỷ đồng) | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 0.83 | 5 |
| | | | | Kết quả thực hiện | 1.11 | 0.996 | 1.662 | 2.116 | 1.248 | 0.813 | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | Đ | Đ | Đ | Đ | Đ | K | |

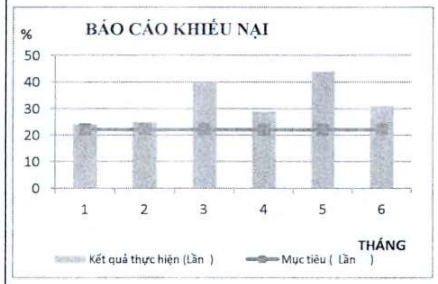
INTIMEX GROUP

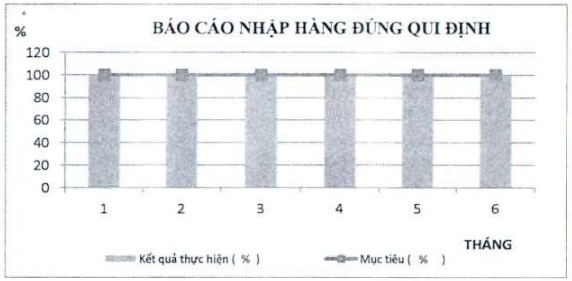
# Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình

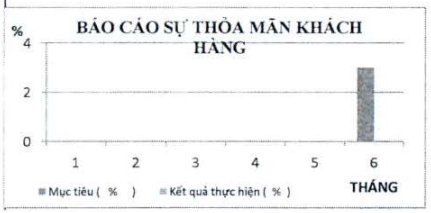
| | |
|---|---|
| Mẫu | MT01 |
| Soát xét | 00 |
| Hiệu lực | 07/12/2017 |

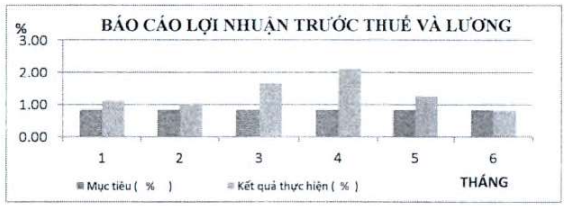



| Kế hoạch thực hiện hành động | | |
|---|---|---|
| Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt | Hành động khắc phục | Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện |
| khiếu nại giảm tương đối so với KN trong tháng 5. Tuy nhiên, tỉ lệ này vẫn còn cao so với mục tiêu. KN chủ yếu là khiếu nại về trọng lượng. | Giải quyết thỏa đáng đền bù cho khách và thu hồi tiền bồi thường từ cơ quan giám định. Không để thiệt hại cho công ty. | Huệ |
| Hiệu quả thực hiện sấp sỉ đạt với mục tiêu, 98%. Nguyên nhân do số lượng mặt hàng tiêu giảm ==> hiệu quả giảm | Tập trung đẩy số lượng các mặt hàng khác trong tháng tới, bù lại hiệu quả sụt giảm. | Huệ - Huyền |
| Trễ hạn giao hàng do khách ngoại thay đổi hướng dẫn từ FOB sang NK vào thời điểm cuối hạn giao hàng tháng 6. | Theo dõi sát sao hối thúc khách ngoại gửi hướng dẫn nhanh nhất có thể | Huệ - Linh |