



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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	08/01/2018

Ngày: 8/1/2018

Phê duyệt

Kiểm tra

Soạn thảo

1. Phòng ban/ Đơn vị: P. XNK

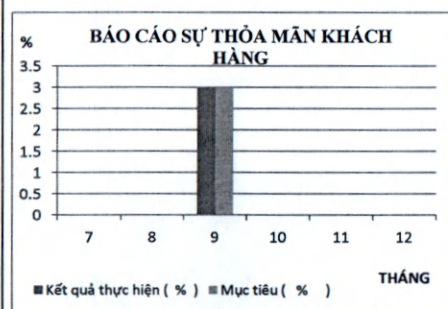
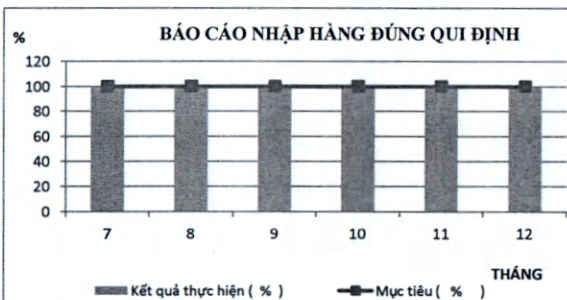
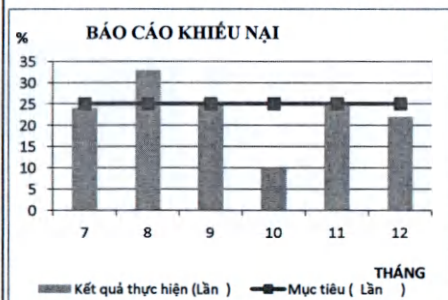
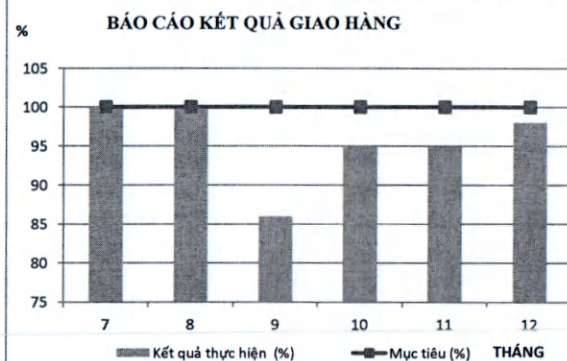
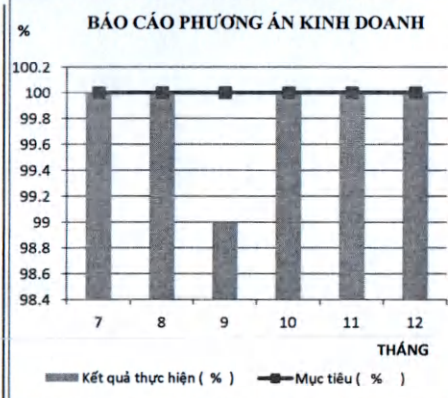
2. Mục tiêu: Tháng 12/2017

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	Huệ	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	99	100	100	100	99.8
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	K	Đ	Đ	Đ	K
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	100
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	86	95	95	98	95.7
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	K	K	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	25
				Kết quả thực hiện (Lần)	24	33	25	10	25	22	23.2
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	K	Đ	Đ	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				3
				Kết quả thực hiện (%)			3				3
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)			Đ				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	100
				Kết quả thực hiện	100	100	100	100	100	100	100
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	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	08/01/2018



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. Chậm giao hàng cho Nestl. Nguyên nhân: tỉ lệ duyệt mẫu đạt thấp so với dự kiến. Phụ thuộc nhiều vào ý kiến chủ quan của Nestle. Phải lập lại quá trình gửi mẫu nhiều lần.	Đã họp bộ phận giao nhận, đơn vị giám định VC&C và kho cung ứng, chuẩn bị lượng mẫu đảm bảo, kiểm duyệt mẫu kỹ lưỡng trước khi gửi cho Nestle duyệt.	Huệ - Linh