



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

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

Ngày: 9/9/2017

Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo

1. Phòng ban/ Đơn vị: P. XNK

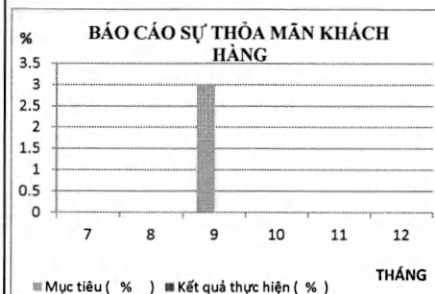
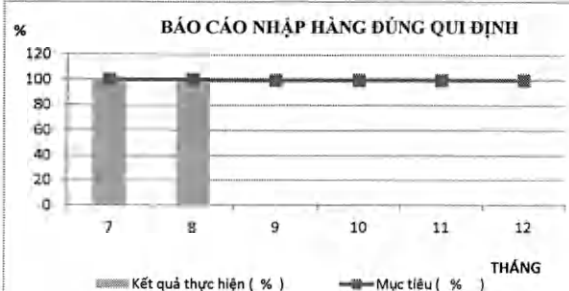
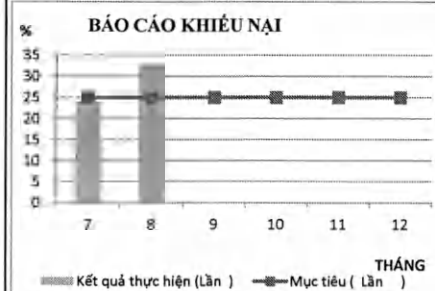
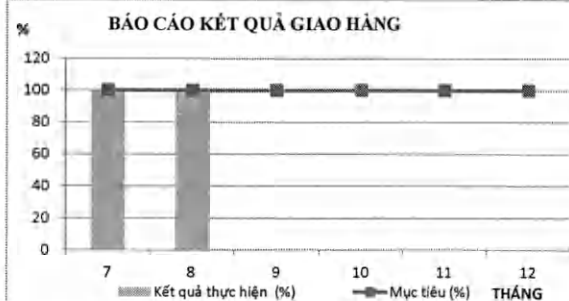
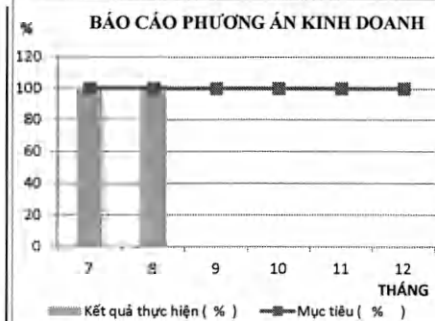
2. Mục tiêu: Tháng 08/2017

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	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (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					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
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					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	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%	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	Huệ	Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					



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

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



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 số khiếu nại của khách hàng kho đạt: vượt 8 khiếu nại so với mục tiêu nguyên nhân chủ yếu phát sinh khiếu nại trọng lượng ở kho dịch vụ (Đồng Tiến --> Bero)	Khiếu nại đã giải quyết thỏa đáng cho các bên (Giám định - người mua - kho dịch vụ). Đã họp nội bộ: điều phối hàng hợp lý từng kho cho từng khách hàng phù hợp, hạn chế khiếu nại phát sinh (chất lượng).	Huệ, Linh, Huyền.