

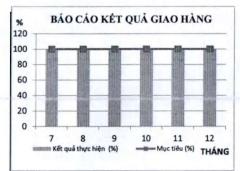
## Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình

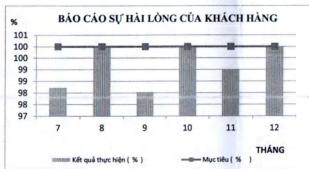
Mẫu	MT01		
Soát xét	00		
Hiệu lực	10/7/2017		

1. Phòng ban/ Đơn vị: TTTM Buôn Ma Thuột

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex (Tháng 12/2017)

	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất	Phép đo	Người thực	Theo dõi				Năm: 2	2017		Ta Luc
Stt	lượng	(Đầu ra/Đầu vào)	hiện	Tháng	7	8	9	10	11	12	Trung bình năm
				Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	100
1	Giao hàng đúng hẹn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hẹn	Huỳnh Thị Thùy Vân	Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100	100	100	100
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð	Đ	Đ	Đ	Ð	Ð
	÷	- Khách hàng phản ánh trực		Mục tiêu ( Lần )	5	5	5	5	5	5	5
2	Số khiếu nại khách hàng	tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mục tiêu: tối đa 5 lần/	Huỳnh Thị Thùy Vân	Kết quả thực hiện (Lần )	2	2	3	2	2	4	2.5
		tháng		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Ð	Đ	Ð
		- Chăm sóc Khách hàng		Mục tiêu ( % )	100	100	100	100	100	100	100
3	Sự hài lòng của khách hàng	qua điện thoại Tỷ lệ hải lòng của khách hàng = số khách hàng hải lòng/ tổng khách nhận cuộc	Huỳnh Thị Thùy Vân	Kết quả thực hiện ( % )	98	100	98	100	99	100	99
		gọi chăm sóc		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	к	Ð	к	Ð	Ð	Ð	Ð





Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không	Hành động khắc phục	Trách nhiện & kỳ hạn thực hiện
		4
make control of the control	ende description de committe de la constant de la c	

Kế hoạch thực hiện hành động

6	BÁ	O CÁO	KHIÉ	U NĄI		
6		_	-			
5 -						-0
4 -						10101
3 -			1000			-111
2 -	10105	100	- 111	THE REAL PROPERTY.	1953	
1 -	- 115		- 888	- 100	-101	-98
0 -	2010	1000	1000	100	1000	HIR
	7	8	9	10	11	12
						THÁNG
	nemn Kết a	uả thực hiệ	in (lần )		luc tiêu ( L	ân l



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

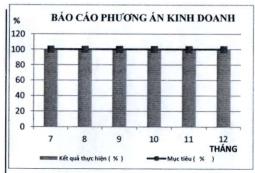
	Mẫu	MT01
h	Soát xét	00
	Hiệu lực	10/07/2017
Ng	ay: 0.2 / 02	12018

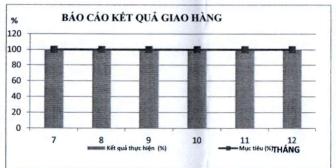
Phê duyệt

1. Phòng ban/ Đơn vi:	TTTM Buôn Ma Thuột (Nông sản)

2. Muc tiêu: tháng 12/2017

. Mi	theu: Thang 12/2017						7			IAT S	AKLAN A 9																		
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo	Người thực					Năm:	2017	The state of the s	Mostum A																		
		(Đầu ra/Đầu vào)	hiện	Tháng	7	8	9	10	11	12	Trung bình năn																		
	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	100																		
1		(tổng số lượng PAKD hiệu quả/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	- Nguyễn Khắc Sơn	Kết quả thực hiện ( % )	100	100	100	100	100	100	100 ¥ 11																		
		da dilectiap) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ TRUỆU																		
		Tỷ lệ giao hàng đúng hẹn	- Dang	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	100																		
2		=(Số hợp đồng đã giao đúng hẹn/Tổng số hợp đồng		Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100	100	100	100																		
		phải giao hàng) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð																		
				Mục tiêu ( Lần )	2	2	2	2	2	2	2																		
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyển Ny																			Kết quả thực hiện (Lần )	0	0	2	2	0	0	0.7
															ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð	Ð	Đ	Ð	Ð	Ð							
		- KD nông sản khảo sát 01		Mục tiêu ( % )					3	3	3																		
4	Sự hài lòng của khách hàng	lần/ năm. Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	- Đặng Huyền Ny	Kết quả thực hiện ( % )					0	3.2	3.2																		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)					к	Ð	Ð																		





	BÁO C	ÁO SỰ H	ÀI LÒNG (	CỦA KHÁ	CH HÀN
				3	3
		-			
0	0	0	0		-
7	8	9	10	11	12
🛭 Kết quả t	hực hiện ( % )	■ Mục tiêu	(%)		THÁNG
K Kết quả t	hực hiện ( % )	■ Muc tiêu	(%)		

%	BÁ	O CÁO	KHIÉU	JNAI		
2.5 -	-	-			-	
1 -						
).5 -						
0 -		1	,	1	1	,
	7	8	9	10	11	12
	Két	t quả thực hiệ	ện (Lần )	<del></del>	lục tiêu ( Lầ	THÁNG

Kế hoạch thực hiện hành động						
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hại thực hiện				
		MAI				
		P DOAN *				