

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

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

1. Phòng ban/ Đơn vị: Trung tâm thương mại VP

2. Muc tiêu: Tháng 07/2017

		Phép đo		Theo dôi			-	Năm:	2017		
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	(Đầu ra/Đầu vào)	Người thực 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	Chí Thủy	Kết quả thực hiện ( % )	100						
		đã thiết lập) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
		Tỷ lệ giao hàng đúng hẹn		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
2	Giao hảng đúng hẹn 100%	=(Số hợp đồng đã giao đúng hẹn/Tổng số hợp	C.Thủy, A.Triều C.Lương	Kết quả thực hiện (%)	100						
		đồng phải giao hàng) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
				Mục tiêu ( Lần )	0	0	0	0	0	0	
3	Giảm số khiếu nại của khách hàng	Không có khiếu nại/tháng	Chí Thủy	Kết quả thực hiện (Lần )	0						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð						
				Mục tiêu (Điểm)		3					
4	Sự hải lòng của khách hàng	khảo sát 1 lần/ năm Mục tiêu trung bình tổng đat 3 điểm trở lên	C.Thủy	Kết quả thực hiện (Điểm)							
		du s diem no ien		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							
		Tỉ lệ lô hàng nhập đúng qui		Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
5	TTTM: Nhập hàng đúng qui định 100%	định= (Tổng số lô hàng nhập đúng qui đinh/ Tổng số lô hàng đã khai báo) x	A.Tân/A.Quỳnh	Kết quả thực hiện	100						
		100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð						



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

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

Ngày: 5 / 9 /2017 Kiểm tra Phê duyệt Soạn thảo

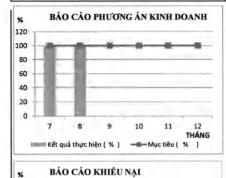
1. Phòng ban/Đơn vị: Trung tâm thương mại VP 2. Mục tiêu: Tháng 8/2017

		Phép đo		Theo dõi				Năm:	2017					
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	(Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Tháng	7	8	9	10	-11	12	Trung bình năm			
٦	Phương án kinh doanh đạt hiệu quả 100% ( hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Tý lệ PAKD hiệu quả =		Mục tiêu ( % )	100	100	100	100	100	100				
i		(tổng số lượng PAKD hiệu quả/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	Chị Thủy	Kết quả thực hiện ( % )	100	100								
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð								
		Tỷ lệ giao hàng đúng hẹn =		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100				
2	Giao hảng đúng hẹn 100%	(Số hợp đồng đã giao đúng hẹn/Tổng số hợp đồng phải	C.Thủy, A.Triều C.Lương	Kết quả thực hiện (%)	100	100								
		giao hàng) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Đ								
	Giảm số khiếu nại của khách hàng	Không có khiếu nại/thắng	Chị Thủy	Mục tiêu (Lần )	0	0	0	0	0	0				
3				Kết quả thực hiện (Lần )	0	0								
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð								
		khảo sát 1 lần/ năm Mục tiều trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên					Mục tiêu (Điểm)		3					
4	Sự hài lòng của khách hàng		C.Thùy	Kết quả thực hiện (Điểm)		3.6								
	ugi 3 diem u	uga 5 diem do ien		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Ð								
	t.	Tỉ lệ lô hàng nhập đúng qui		Mục tiêu	100	100	100	100	100	100				
5	100% TTTM: Nhập hàng đúng qui định	định= (Tổng số lô hàng nhập đúng qui đinh/ Tổng số lô hàng đã khai báo) x	A.Tân/A.Quỳnh	Kết quả thực hiện	100	100								
		100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð								

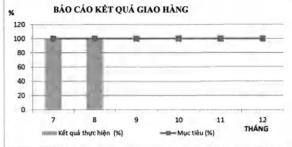


## Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình

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



0.8 0.6 0.4 0.2



BÁO CÁ	O SỰ HÀI I	LÒNG CỦA	KHÁCH	HÀNG
	-	-	-	

	BAU CAU	) SŲ HAI I	JONG CUA	KHACH	HANG
- Marie			-		
-8-					
-					
7	8	9	10	11	12
					THÁNG
	7				BÁO CÁO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH

4 T						
3.5						
25		-	_		-	
2						
1						
0.5						
0.4	7	8	9	10	11	12
				thực hiện		THÁNG

THÁNG

Kết quả thực hiện (Lần ) ———Mục tiêu (Điểm)

Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiện & kỳ hại thực hiện

Kế hoạch thực hiện hành động