



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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	10/07/2017

Ngày: 5/8/2017

Phê duyệt	Kiểm tra	Sơ thảo

1. Phòng ban/ Đơn vị: CHI NHANH BUON MA THUOT

2. Mục tiêu: THÁNG 7 NĂM 2017

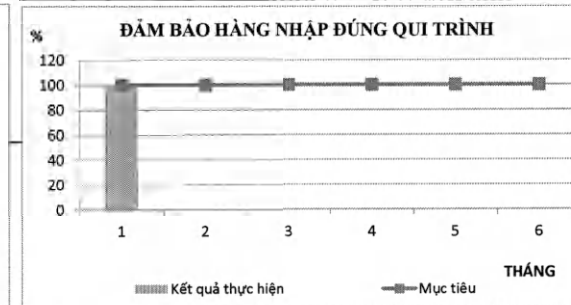
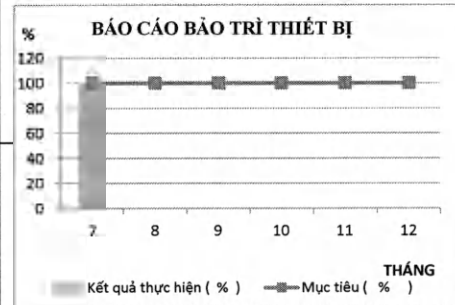
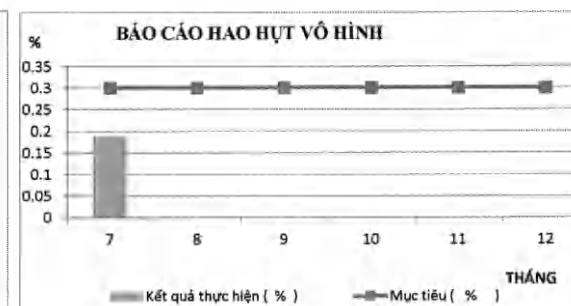
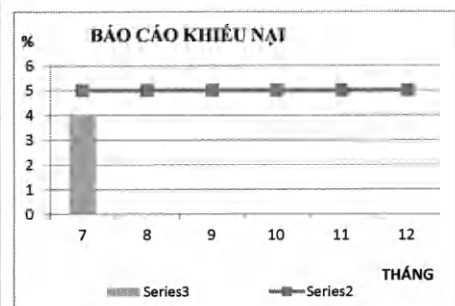
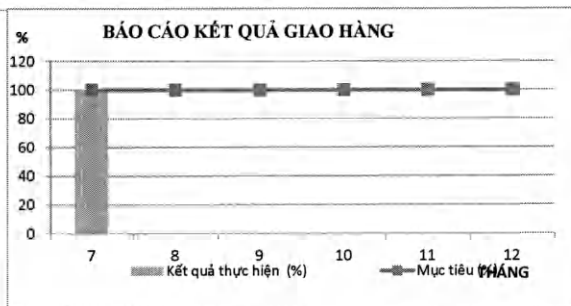
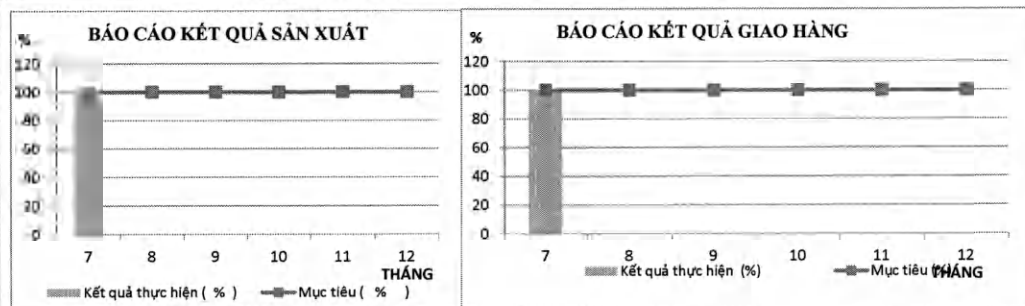
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						Trung bình năm
					7	8	9	10	11	12	
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn =(Số hợp đồng đã giao đúng hạn/Tổng số hợp đồng phải giao hàng) x 100	P.KD	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
2	Đạt 100% kế hoạch sản xuất	Tỷ lệ đạt kế hoạch sản xuất = (tổng số lượng sản xuất đạt yêu cầu/ tổng số lượng kế hoạch đã đưa ra) x 100	XCB	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
3	Giảm số khiếu nại của khách hàng	CN Buôn Ma Thuột: 5 lần/tháng	P.KD	Mục tiêu (Lần)	5	5					
				Kết quả thực hiện (Lần)	4						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
4	Bảo trì và hiệu chuẩn thiết bị đạt 100% theo kế hoạch	Tỷ lệ bảo trì và hiệu chuẩn đạt được = (tổng số thiết bị đã thực hiện bảo trì và hiệu chuẩn/tổng số thiết bị bảo trì và hiệu chuẩn kế hoạch) x 100	XCB	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
5	Quản lý trọng lượng thành phẩm tại xưởng chế biến đảm bảo định mức hao hụt vô hình nhỏ hơn 0.3%	Tổng hao hụt-hao hụt sản xuất (hao hụt độ ẩm+ hao hụt đánh bóng +...)/ tổng khối lượng đưa vào sản xuất x100<0.3%	XCB	Mục tiêu	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	
				Kết quả thực hiện	0,19						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
6	Đảm bảo hàng nhập theo đúng qui trình 100%	Tỷ lệ hàng nhập đúng quy trình = (Tổng số hàng nhập đúng qui trình/ Tổng số hàng nhập vào)x100	XCB	Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện	100						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						





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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	10/07/2017



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



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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	10/07/2017

Ngày: 5/12/2017

Phê duyệt: Kiểm tra: Soạn thảo: 2

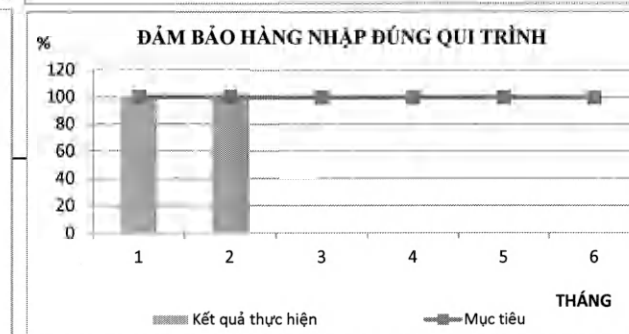
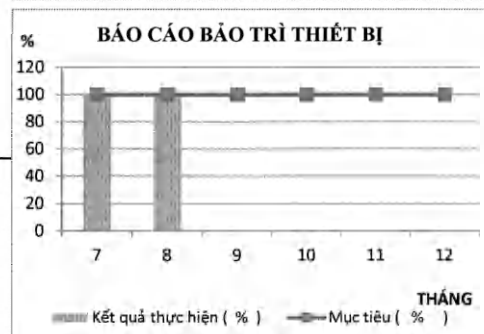
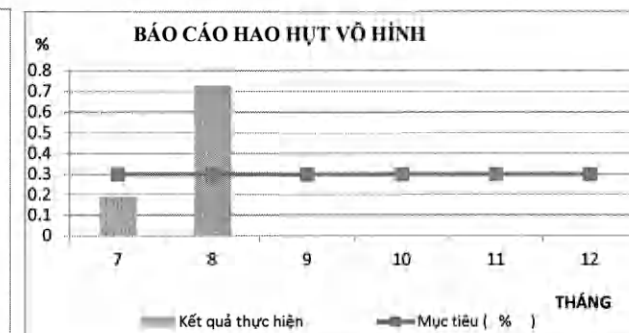
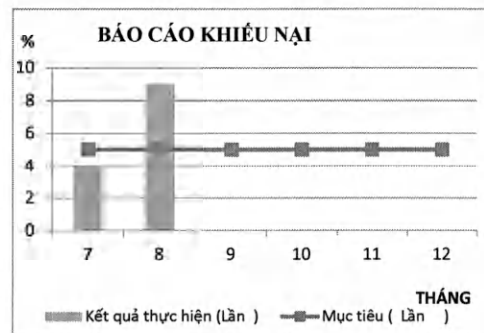
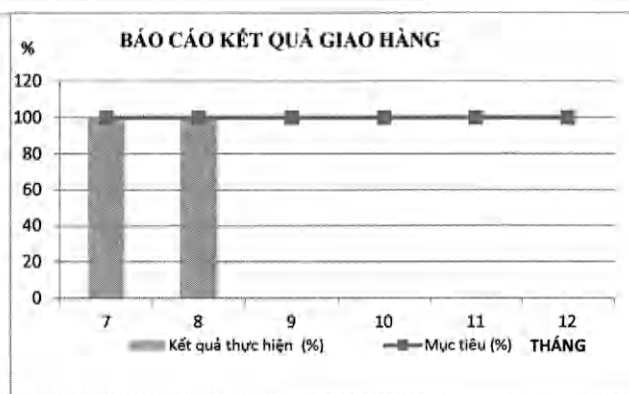
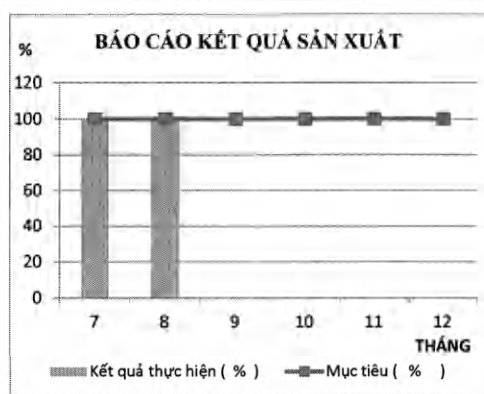
(Handwritten signatures)

1. Phân công, phân bổ CHI NHÁNH BUÔN MA THUỘT

2. Mục tiêu: THÁNG 8 NĂM 2017

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						Trung bình năm
					7	8	9	10	11	12	
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn = (Số hợp đồng đã giao đúng hạn / Tổng số hợp đồng phải giao hàng) x 100	P.KD	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
2	Đạt 100% kế hoạch sản xuất	Tỷ lệ đạt kế hoạch sản xuất = (tổng số lượng sản xuất đạt yêu cầu / tổng số lượng kế hoạch đã đưa ra) x 100	XCB	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	CN Buôn Ma Thuột: 5 lần/tháng	P.KD	Mục tiêu (Lần)	5	5					
				Kết quả thực hiện (Lần)	4	9					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	K					
4	Bảo trì và hiệu chuẩn thiết bị đạt 100% theo kế hoạch	Tỷ lệ bảo trì và hiệu chuẩn đạt được = (tổng số thiết bị đã thực hiện bảo trì và hiệu chuẩn / tổng số thiết bị bảo trì và hiệu chuẩn kế hoạch) x 100	XCB	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
5	Quản lý trọng lượng thành phẩm tại xưởng chế biến đảm bảo định mức hao hụt vỏ hình nhỏ hơn 0.3%	Tổng hao hụt-hao hụt sản xuất (hao hụt độ ẩm+ hao hụt đánh bóng + ...) / tổng khối lượng đưa vào sản xuất x 100 < 0.3%	XCB	Mục tiêu	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	
				Kết quả thực hiện	0,19	0,73					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	K					
6	Đảm bảo hàng nhập theo đúng qui trình 100%	Tỷ lệ hàng nhập đúng qui trình = (Tổng số hàng nhập đúng qui trình / Tổng số hàng nhập vào) x 100	XCB	Mục tiêu	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					





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
<p>1. Giảm số khiếu nại của khách hàng: chỉ tiêu kế hoạch là: 5 lần/tháng, thực tế phát sinh: 9 lần/tháng. Nguyên nhân: do thời điểm khách ngoại gửi khiếu nại gần nhau. Có những tháng không có khiếu nại nào.</p>	<p>Rà soát những vấn đề khách ngoại khiếu nại. Chú ý cải tiến trong những lần sau</p>	<p>Phòng Kinh doanh. Kỳ hạn thực hiện: tháng 9</p>
<p>2. Quản lý trọng lượng thành phẩm tại xưởng chế biến đảm bảo định mức hao hụt vô hình nhỏ hơn 0.3%: Do trong tháng sản xuất hàng R2-5% Nestle nhiều dẫn tới hao hụt cao. Cuối vụ nên cây hàng để lâu độ ẩm giảm, hạt cà phê bị xộp.</p>	<p>Hàng hóa nhập kho tới đâu đưa vào chế biến và xuất tới đó. Giảm thiểu lưu kho.</p>	<p>Xưởng chế biến. Kỳ hạn thực hiện: tháng 9</p>