



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

Mẫu: MT01

Soạt xét: 01

Hiệu lực: 01/07/2018

Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo

Ngày: 10/11/2018

1. Phòng ban/ Đơn vị: Chi nhánh Hà Nội

2. Mục tiêu: Tháng 6/2018

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi		Năm: 2018						Trung bình năm
				Tháng		1	2	3	4	5	6	
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	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)		100	100	100	100	100	100	
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)								
2	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	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)		100	100	100	100	100	100	
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)								
3	Số khiếu nại của khách hàng	Không có hiệu nại của khách hàng/ tháng	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (Lần)		0	0	0	0	0	0	
				Kết quả thực hiện (Lần)		0	0	0	0	0	0	
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)								
4	Sự hài lòng của khách hàng	Khảo sát 1 lần/ năm Mức tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (%)							3	
				Kết quả thực hiện (%)								
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)								
5	Lợi nhuận trước thuế và lương	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Phạm Tuấn Dũng	Mục tiêu (tỷ đồng)		0.042	0.042	0.042	0.042	0.042	0.042	0.250
				Kết quả thực hiện (tỷ đồng)		0.024	0.045	-0.046	0.071	-0.018	-0.039	
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)								



Hiệu lực: 01/07/2018

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
Lợi nhuận không đạt do biến động giá cả phê xoàng thấp, dân giảm hàng không bán. Thời điểm cá phê rơi vào cuối vụ, hàng hóa ít nên Chi nhánh không mua được hàng.	Tích cực giao dịch với khách hàng để ký kết nhiều hợp đồng hơn nữa	Trong tháng 7 và các tháng tiếp theo

BÁO CÁO KẾT QUẢ GIAO HÀNG

THÁNG	Kết quả thực hiện (%)	Mục tiêu (%)
1	100	100
2	100	100
3	100	100
4	100	100
5	100	100
6	100	100

BÁO CÁO SỰ HẠI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

THÁNG	Kết quả thực hiện (%)	Mục tiêu (%)
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	~2.8	0

BẢO CÁO LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ VÀ LƯƠNG

THÁNG	Kết quả thực hiện (tỷ đồng)	Mục tiêu (tỷ đồng)
1	-0.010	0.000
2	0.010	0.000
3	-0.010	0.000
4	0.050	0.000
5	0.010	0.000
6	0.010	0.000

BÁO CÁO PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

THÁNG	Kết quả thực hiện (%)	Mục tiêu (%)
1	100	100
2	100	100
3	100	100
4	100	100
5	100	100
6	100	100

BÁO CÁO KHIẾU NẠI

THÁNG	Kết quả thực hiện (lần)	Mục tiêu (lần)
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0