	<b>Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình</b>		Mẫu	MT01
			Soát xét	00
			Hiệu lực	10/7/2017

Ngày: 31/12/2017

Phê duyệt

Kiểm tra

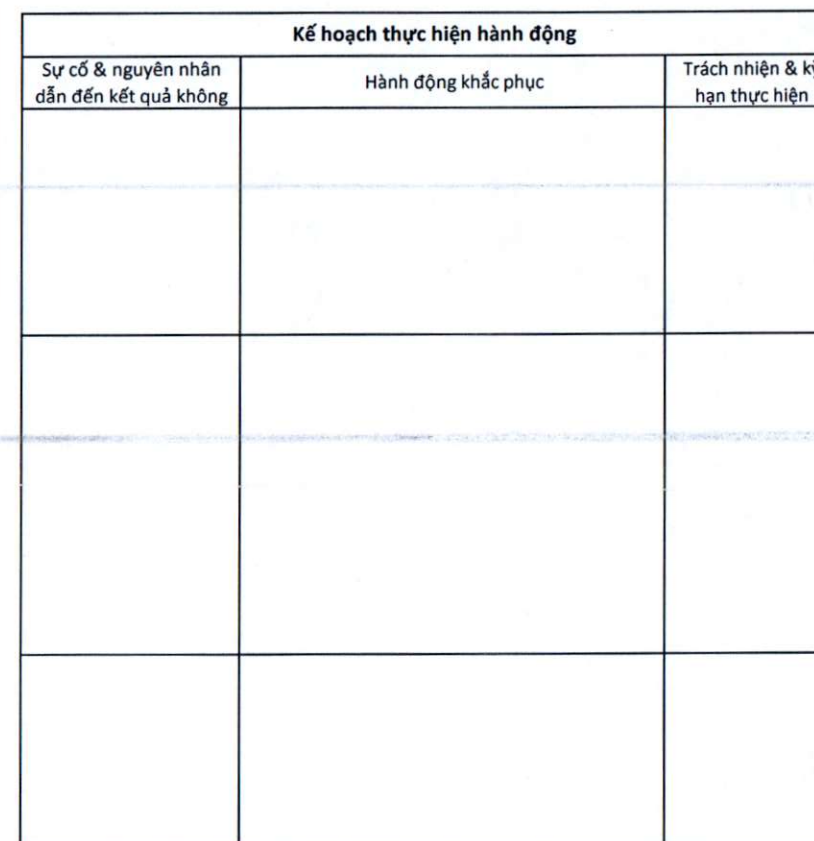
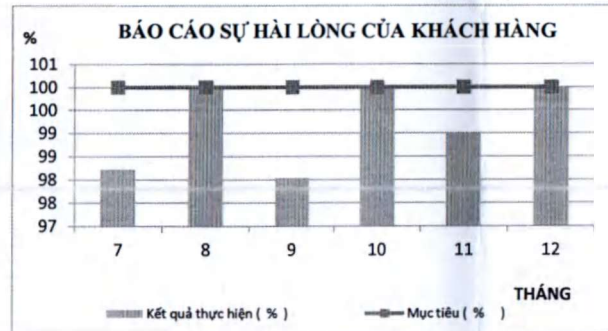
Soạn thảo

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

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

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	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100	100	100	100
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
2	Số khiếu nại khách hàng	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mục tiêu: tối đa 5 lần/tháng	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu ( Lần )	5	5	5	5	5	5	5
				Kết quả thực hiện ( Lần )	2	2	3	2	2	4	2.5
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
3	Sự hài lòng của khách hàng	- Chăm sóc Khách hàng qua điện thoại Tỷ lệ hài lòng của khách hàng = số khách hàng hài lòng/ tổng khách nhận cuộc gọi chăm sóc	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu ( % )	100	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện ( % )	98	100	98	100	99	100	99
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K	Đ	K	Đ	Đ	Đ	Đ









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

Mẫu: MT01  
Số xét: 00  
Hiệu lực: 10/07/2017

Ngày: 02/02/2018

Phê duyệt

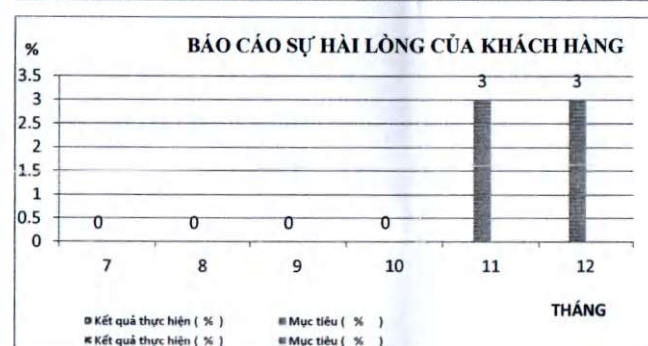
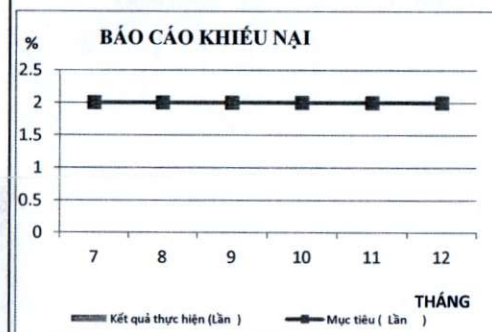
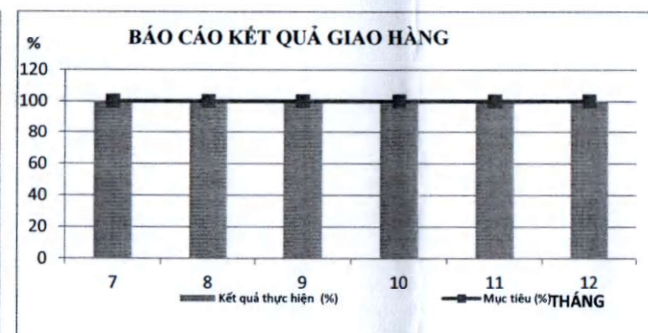
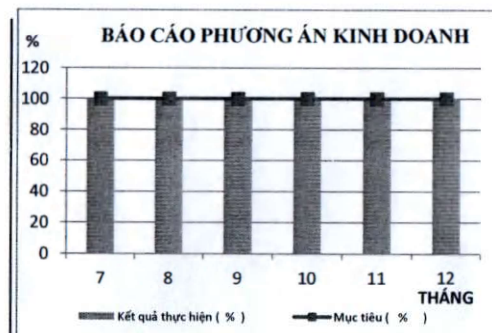
Kiểm tra

Số thảo

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

2. Mục tiêu: tháng 12/2017

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	- Nguyễn Khắc Sơn	Mục tiêu ( % )	100	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện ( % )	100	100	100	100	100	100	100
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
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	- Đặng Huyền Ny	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100	100	100	100
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Ny	Mục tiêu ( Lần )	2	2	2	2	2	2	2
				Kết quả thực hiện (Lần )	0	0	2	2	0	0	0.7
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
4	Sự hài lòng của khách hàng	- KD nông sản khảo sát 01 lần/ năm. Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	- Đặng Huyền Ny	Mục tiêu ( % )					3	3	3
				Kết quả thực hiện ( % )					0	3.2	3.2
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)					K	Đ	Đ



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

