



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

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

Ngày: 5/8/2017

Phê duyệt Kiểm tra Soạn thảo

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

2. Mục tiêu: Tháng 07/2017

| Stt | Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng | Phương pháp đo (Đầu ra/Đầu vào) | Người thực hiện | Theo dõi Tháng | Năm: 2017 | | | | | | Trung bình năm |
|-----|---|---|----------------------------|---------------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|
| | | | | | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| 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 | Chị Thúy | Mục tiêu (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | | | | Kết quả thực hiện (%) | 100 | | | | | | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | 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 | C.Thủy, A.Triều C.Lương | 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 | Không có khiếu nại/tháng | Chị Thúy | Mục tiêu (Lần) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | | | Kết quả thực hiện (Lần) | 0 | | | | | | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | Đ | | | | | | |
| 4 | Sự hài lòng của khách hàng | khảo sát 1 lần/ năm Mức tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên | C.Thủy | Mục tiêu (Điểm) | | 3 | | | | | |
| | | | | Kết quả thực hiện (Điểm) | | | | | | | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | | | | | | | |
| 5 | TTTM: Nhập hàng đúng qui định 100% | Tỷ lệ lô hàng nhập đúng qui định= (Tổng số lô hàng nhập đúng qui định/ Tổng số lô hàng đã khai báo) x 100 | A.Tân/A.Quỳnh | 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 | 10/7/2017 |

Ngày: 5/9/2017

| | | |
|-----------|----------|-----------|
| Phê duyệt | Kiểm tra | Sọan thảo |
| | | |

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

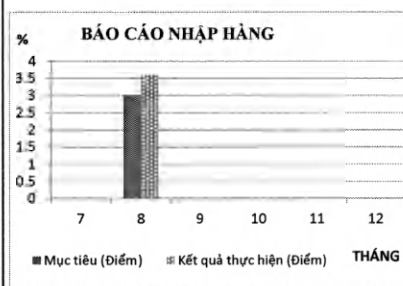
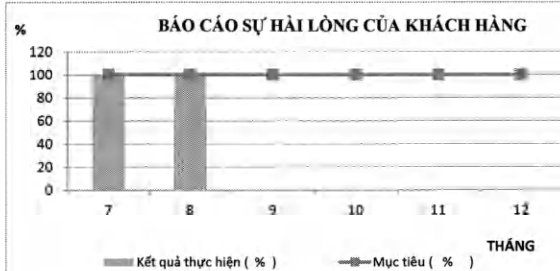
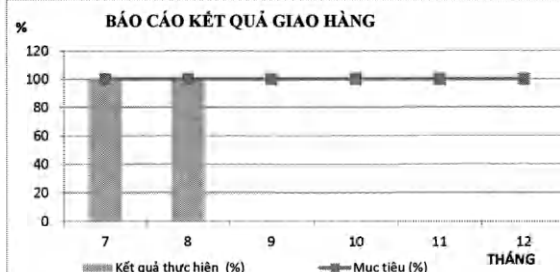
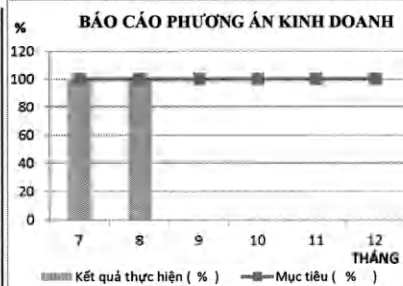
2. Mục tiêu: tháng 8/2017

| 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 | Chị Thủy | Mục tiêu (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | | | | Kết quả thực hiện (%) | 100 | 100 | | | | | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | 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 | C.Thủy, A.Triều C.Lương | 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 | Không có khiếu nại/tháng | Chị Thủy | Mục tiêu (Lần) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | | | Kết quả thực hiện (Lần) | 0 | 0 | | | | | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | Đ | Đ | | | | | |
| 4 | Sự hài lòng của khách hàng | khảo sát 1 lần/ năm Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên | C.Thủy | Mục tiêu (Điểm) | | 3 | | | | | |
| | | | | Kết quả thực hiện (Điểm) | | 3.6 | | | | | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | | Đ | | | | | |
| 5 | Tỷ lệ TTMM: Nhập hàng đúng qui định 100% | Tỷ lệ lô hàng nhập đúng qui định = (Tổng số lô hàng nhập đúng qui định/ Tổng số lô hàng đã khai báo) x 100 | A.Tân/A.Quỳnh | Mục tiêu | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | | | | Kết quả thực hiện | 100 | 100 | | | | | |
| | | | | ĐẠT (Đ) / Không đạt (K) | Đ | Đ | | | | | |



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

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



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 |
|---|---------------------|--------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |