



BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
TỔNG CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG

HƯỚNG DẪN DOANH NGHIỆP
VIẾT BÁO CÁO THAM DỰ
GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG QUỐC GIA

(Tài liệu phục vụ nội bộ)



Hà Nội - 2016

MỤC LỤC

Mục lục	2
Thông tin chung	3
Phần 1: Báo cáo giới thiệu doanh nghiệp	5
P.1. Mô tả tổ chức	5
P.2. Bối cảnh của tổ chức.....	5
Phần 2: Báo cáo theo 7 tiêu chí của Giải thưởng Chất lượng Quốc gia	7
Tiêu chí 1: Vai trò của lãnh đạo tổ chức (120 điểm)	7
1.1. Lãnh đạo cao nhất (70 điểm).....	7
1.2. Điều hành và trách nhiệm xã hội (50 điểm)	8
Tiêu chí 2: Chiến lược hoạt động (85 điểm)	16
2.1. Xây dựng chiến lược (40 điểm).....	18
2.2. Triển khai chiến lược (45 điểm)	12
Tiêu chí 3: Chính sách định hướng vào khách hàng và thị trường (85 điểm)	21
3.1. Gắn bó với khách hàng (40 điểm)	21
3.2. Lắng nghe khách hàng (45 điểm).....	22
Tiêu chí 4: Đo lường, phân tích và quản lý tri thức (90 điểm)	26
4.1. Đo lường, phân tích và cải tiến hoạt động của tổ chức (45 điểm)	26
4.2. Quản lý thông tin, tri thức và công nghệ thông tin (45 điểm)	29
Tiêu chí 5: Quản lý, phát triển nguồn nhân lực (85 điểm)	31
5.1. Gắn kết của lực lượng lao động (45 điểm)	31
5.2. Môi trường làm việc của lực lượng lao động (40 điểm)	34
Tiêu chí 6: Quản lý quá trình hoạt động (85 điểm)	37
6.1. Hệ thống làm việc (35 điểm)	37
6.2. Các quá trình làm việc (50 điểm)	38
Tiêu chí 7: Kết quả hoạt động (450 điểm)	40
7.1. Kết quả về sản phẩm (100 điểm).....	40
7.2. Kết quả về định hướng vào khách hàng (70 điểm)	40
7.3. Kết quả về tài chính và thị trường (70 điểm)	41
7.4. Kết quả về định hướng vào nguồn nhân lực (70 điểm)	42
7.5. Kết quả về hiệu quả quá trình hoạt động (70 điểm)	43
7.6. Kết quả về vai trò của lãnh đạo (70 điểm)	43

THÔNG TIN CHUNG

Tên Doanh nghiệp:		
Năm thành lập:		
Loại hình Doanh nghiệp:	<input type="checkbox"/> Doanh nghiệp Nhà nước	<input type="checkbox"/> Doanh nghiệp tư nhân
	<input type="checkbox"/> Công ty Cổ phần	<input type="checkbox"/> Công ty TNHH
	<input type="checkbox"/> Công ty hợp danh	<input type="checkbox"/> Công ty liên doanh
	<input type="checkbox"/> Hợp tác xã	<input type="checkbox"/> Khác:
Ngành nghề sản xuất kinh doanh chính:		
Mã ngành (VSIC): ¹		
Mã số thuế:		
Người đại diện trước pháp luật:		
Người liên hệ:		
Chức vụ:		
Phòng/ban:		
Tel:		
Fax:		
Email:		
Website Doanh nghiệp:		

¹ Hệ thống ngành kinh tế của Việt Nam (Mã ngành theo VSIC), được ban hành kèm theo quyết định số 10/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 23/01/2007.
 Doanh nghiệp điền mã cấp 3 tương ứng của ngành nghề được nêu trong mục ngành nghề sản xuất kinh doanh chính.

Phần 1:

BÁO CÁO

GIỚI THIỆU DOANH NGHIỆP

P.1. Mô tả doanh nghiệp:

P.1.a. Môi trường hoạt động của doanh nghiệp.

- [1] Sản phẩm chính của doanh nghiệp? Cơ chế giao nhận sản phẩm được doanh nghiệp sử dụng để cung cấp sản phẩm tới khách hàng?
- [2] - Những nét chính mang tính đặc trưng về văn hoá của doanh nghiệp?
- Mục đích, định hướng, giá trị và sứ mệnh được doanh nghiệp công bố?
- Các năng lực chính của doanh nghiệp và mối quan hệ của chúng với các sứ mệnh của doanh nghiệp?
- [3] - Mô tả chung và phân loại về lực lượng lao động của doanh nghiệp? Trình độ học vấn?
- Những yếu tố chính để thúc đẩy lực lượng lao động gắn bó, đoàn kết nhằm hoàn thành sứ mệnh của doanh nghiệp?
- Mức độ đa dạng của công việc và của lực lượng lao động, việc thành lập các tổ chức, hội, thỏa ước...
- Các yêu cầu chính về lợi ích và các yêu cầu đặc biệt về sức khỏe, an toàn?
- [4] - Công nghệ, trang thiết bị và nhà xưởng chính?
- [5] - Môi trường pháp lý mà doanh nghiệp phải tuân thủ khi hoạt động?
- Các văn bản pháp lý hiện hành có liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp, như các quy chuẩn về an toàn, sức khỏe nghề nghiệp; yêu cầu về công nhận, chứng nhận hoặc đăng ký; tiêu chuẩn chuyên ngành; các qui chuẩn về môi trường, tài chính và sản phẩm?

P.1.b. Các mối quan hệ của doanh nghiệp

- [1] - Cơ cấu tổ chức và hệ thống điều hành?
- Qui định về quan hệ giữa ban điều hành, các lãnh đạo chủ chốt của doanh nghiệp và tổ chức chủ quản, nếu có?
- [2] - Các nhóm khách hàng chính, nhóm các bên có quyền lợi liên quan và phân khúc thị trường, nếu có?
- Các yêu cầu và mong đợi chính đối với sản phẩm, dịch vụ chăm sóc khách hàng và các hoạt động tác nghiệp của doanh nghiệp?
- Sự khác biệt về các yêu cầu và mong đợi này giữa các phân khúc thị trường, các nhóm khách hàng và các bên có quyền lợi liên quan?
- [3] - Các loại hình nhà cung ứng, đối tác và bên hợp tác chính của doanh nghiệp?
- Vai trò của các nhà cung ứng, đối tác và bên hợp tác trong hệ thống hoạt động, sản xuất, phân phối sản phẩm và dịch vụ hỗ trợ đối với khách hàng chính của doanh nghiệp?
- Các cơ chế chủ yếu của doanh nghiệp để điều hành và trao đổi quan hệ với các nhà cung ứng, đối tác và bên hợp tác?
- Vai trò của các nhà cung ứng, đối tác và bên hợp tác đối với các quá trình đổi mới của doanh nghiệp, nếu có?
- Các yêu cầu chính đối với chuỗi cung ứng của doanh nghiệp?

P.2. Bối cảnh chiến lược của doanh nghiệp:

P.2.a. Môi trường cạnh tranh

- [1] - Vị thế cạnh tranh của doanh nghiệp?
 - So sánh quy mô và mức độ tăng trưởng của doanh nghiệp trong ngành công nghiệp/ngành hàng hay thị trường?
 - Số lượng và phân loại đối thủ cạnh tranh của doanh nghiệp?
- [2] - Các yếu tố chủ yếu mang lại sự thành công cho doanh nghiệp so với đối thủ cạnh tranh?
 - Các thay đổi chính nào ảnh hưởng tới tình hình cạnh tranh của doanh nghiệp, bao gồm cả các cơ hội cải tiến và hợp tác, nếu có?
- [3] - Nguồn dữ liệu cạnh tranh và so sánh chính hiện có của doanh nghiệp. Nguồn dữ liệu chủ yếu được tổ chức, doanh nghiệp dùng để cạnh tranh và so sánh trong ngành công nghiệp/ngành hàng?
 - Nguồn dữ liệu so sánh chính hiện có được thu thập từ bên ngoài ngành công nghiệp/ngành hàng?
 - Những hạn chế, nếu có, đối với khả năng thu thập các dữ liệu này?

P.2.b. Bối cảnh chiến lược

- Các thách thức chiến lược và lợi thế về sản xuất, kinh doanh và nguồn nhân lực?
- Các thách thức chiến lược và lợi thế liên quan đến sự phát triển bền vững của doanh nghiệp?

P.2.c. Hệ thống cải tiến hoạt động

Các yếu tố chính của hệ thống cải tiến hoạt động trong doanh nghiệp bao gồm cả quá trình đánh giá, nâng cao kiến thức của doanh nghiệp và các quá trình đổi mới?

Phần 2:

BÁO CÁO

THEO 7 TIÊU CHÍ GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG QUỐC GIA

Tiêu chí 1: Vai trò của lãnh đạo doanh nghiệp

Quá trình

1.1. Lãnh đạo cao nhất

1.1.a. Định hướng, giá trị và sứ mệnh của doanh nghiệp

[1] - Mô tả rõ định hướng, giá trị và sứ mệnh của doanh nghiệp:

SỨ MỆNH CỦA DOANH NGHIỆP
.....
ĐỊNH HƯỚNG CỦA DOANH NGHIỆP
.....
GIÁ TRỊ CỦA DOANH NGHIỆP
1) Đối với người lao động:..... 2) Đối với khách hàng:..... 3) Đối với nhà cung cấp:..... 4) Đối với đối tác:..... 5) Đối với cổ đông:..... 6) Đối với cộng đồng xã hội:.....

- Lãnh đạo thiết lập định hướng và giá trị doanh nghiệp dựa trên những cơ sở nào:

- Sứ mệnh
 - Năng lực cốt lõi
 - Lợi thế cạnh tranh
 - Yêu cầu, phân công của cơ quan quản lý cấp trên
 - Căn cứ khác
- Mô tả cụ thể.....
-

- Lãnh đạo đã triển khai thực hiện định hướng và giá trị của doanh nghiệp đến các đối tượng nào dưới đây:

- Nội bộ doanh nghiệp, nêu cách thức cụ thể:
- Nhà cung cấp, nêu cách thức cụ thể:
- Đối tác, nêu cách thức cụ thể:
- Khách hàng, nêu cách thức cụ thể:
- Cổ đông, nêu cách thức cụ thể:
- Cơ quan quản lý nhà nước, nêu cách thức cụ thể:

- Cộng đồng dân cư, nêu cách thức cụ thể:
- Đối tượng khác, nêu cách thức cụ thể:

- Cá nhân lãnh đạo có các hành động cụ thể để thể hiện cam kết thực hiện các giá trị của doanh nghiệp không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ,

- [2] - Lãnh đạo công ty đã thực hiện các biện pháp nào nhằm tạo dựng môi trường để củng cố, đáp ứng và tạo ra hành vi pháp luật và đạo đức:

- Xây dựng các quy chế, quy định nội bộ
- Cập nhật thường xuyên các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động của Doanh nghiệp
- Thông báo các văn bản, quy định có liên quan tới người lao động
- Tuyên truyền, giáo dục người lao động
- Xây dựng và công bố các cam kết tuân thủ pháp luật và đạo đức
- Cá nhân lãnh đạo gương mẫu thực hiện
- Doanh nghiệp tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật
- Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật và hành vi đạo đức
- Yêu cầu khách hàng, nhà cung cấp, đối tác và các bên có quyền lợi liên quan cùng tuân thủ pháp luật và hành vi đạo đức
- Các biện pháp khác.....

Nêu một ví dụ cụ thể:.....

- [3] - Lãnh đạo doanh nghiệp đã triển khai các nội dung nào dưới đây để doanh nghiệp phát triển bền vững?

- Định hướng phát triển doanh nghiệp dài hạn
- Thiết lập một Hệ thống quản lý có tính hệ thống và xuyên suốt
- Đẩy mạnh phát triển các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu khách hàng
- Nghiên cứu phát triển sản phẩm, dịch vụ
- Liên tục cải tiến sản phẩm, dịch vụ
- Đổi mới công nghệ
- Đổi mới tổ chức
- Đảm bảo môi trường an toàn và an ninh cho lực lượng lao động và các bên có quyền lợi liên quan
- Quan tâm chăm sóc đời sống người lao động
- Thực hiện trách nhiệm và đóng góp cho cộng đồng, xã hội
- Tạo điều kiện thuận lợi cho các đoàn thể hoạt động
- Bảo vệ môi trường, ứng phó biến đổi khí hậu
- Các nội dung khác (nêu rõ):.....

Nêu một số ví dụ cụ thể:.....

- Lãnh đạo doanh nghiệp chú trọng đến những hoạt động dưới đây như thế nào:

- Hoạt động cải tiến, *nêu cụ thể*:.....
- Thực hiện mục tiêu chiến lược, *nêu cụ thể*:.....
- Đổi mới, *nêu cụ thể*:.....
- Phân quyền, giao quyền, *nêu cụ thể*:.....
- Năng lực cạnh tranh, *nêu cụ thể*:.....
- Linh hoạt trong điều hành, quản lý, *nêu cụ thể*:.....
- Các nội dung khác, *nếu có nêu cụ thể*:

- Lãnh đạo đã tạo ra môi trường học tập trong doanh nghiệp bằng cách nào dưới đây?

- Xây dựng kế hoạch, nội dung đào tạo cụ thể cho từng đối tượng
- Dành kinh phí phù hợp cho hoạt động đào tạo
- Xây dựng tài liệu, giáo trình đào tạo
- Khuyến khích mọi đối tượng học tập, nâng cao trình độ
- Có cán bộ, bộ phận chuyên trách về đào tạo
- Tổ chức các khóa đào tạo nội bộ và bên ngoài
- Thuê, liên kết với tổ chức, chuyên gia bên ngoài đào tạo cho doanh nghiệp
- Cử cán bộ tham dự các khóa đào tạo, tập huấn, hội thảo bên ngoài
- Có kế hoạch luân chuyển, điều động cán bộ, người lao động
- Hỗ trợ kinh phí cho người lao động đi học nếu có nguyện vọng
- Theo dõi, đánh giá, ghi nhận kết quả đào tạo của người lao động
- Khen thưởng và xử lý vi phạm trong hoạt động đào tạo
- Các hình thức khác (nếu có nêu cụ thể):

Nêu một số ví dụ cụ thể:.....

- Các khóa đào tạo nội bộ và bên ngoài mà doanh nghiệp hiện có:

TT	Tên khóa đào tạo	Đối tượng tham dự	Tổ chức đào tạo

- Chương trình đào tạo nội bộ của doanh nghiệp có được thường xuyên cập nhật không?

- Có
- Không

Nêu một số ví dụ cụ thể:.....

- Các cách thức mà lãnh đạo doanh nghiệp phát triển và nâng cao kỹ năng lãnh đạo của mình:

- Có chương trình, nội dung đào tạo cho riêng đội ngũ lãnh đạo
- Tham gia các khóa đào tạo hàng năm
- Tham dự các hội thảo nội bộ và bên ngoài
- Trực tiếp tham gia đào tạo cho doanh nghiệp và bên ngoài
- Tự học tập, nâng cao trình độ
- Các cách thức khác (nếu có nêu cụ thể):

Nêu một ví dụ cụ thể:.....

- Lãnh đạo doanh nghiệp tham gia vào việc nâng cao kiến thức, lập qui hoạch và phát triển đội ngũ lãnh đạo kế cận như thế nào?

- Tham gia vào việc nhận diện và quy hoạch nhân viên có năng lực
- Lập kế hoạch và duyệt các chương trình đào tạo kỹ năng quản lý cho đội ngũ kế thừa trong tương lai
- Cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo nâng cao về chuyên môn, quản lý
- Thực hiện luân chuyển, điều động cán bộ
- Các cách thức khác (nếu có nêu rõ cụ thể):

Nêu một ví dụ cụ thể:.....

1.1.b. Trao đổi thông tin và hoạt động của doanh nghiệp

[1] - Lãnh đạo doanh nghiệp trao đổi thông tin và cam kết với toàn bộ lực lượng lao động qua các hình thức nào dưới đây:

- Trao đổi trực tiếp
- Bảng văn bản giấy
- Bảng văn bản điện tử, email
- Mạng nội bộ
- Hội nghị, hội thảo nội bộ
- Cuộc họp định kỳ, đột xuất
- Bảng tin nội bộ
- Tuyên truyền bằng hình ảnh, video, clip
- Bảng rôn, phướn
- Hệ thống phát thanh
- Các cách thức khác (nếu có, vui lòng nêu rõ)

Nêu một số ví dụ cụ thể:.....

- Lãnh đạo doanh nghiệp khuyến khích việc trao đổi thông tin hai chiều giữa lãnh đạo với người lao động và ngược lại trong toàn bộ doanh nghiệp bằng cách thức nào dưới đây:

- Gặp gỡ trực tiếp
- Hòm thư góp ý
- Đường dây nóng
- Email tiếp nhận phản ánh
- Trao đổi tại các cuộc họp
- Xây dựng quy chế trao đổi thông tin nội bộ và xử lý thông tin
- Có bộ phận, nhân viên chuyên trách tiếp nhận thông tin
- Các cách thức khác (nếu có, vui lòng nêu rõ)

Nêu một số ví dụ cụ thể:.....

- Hành động cụ thể của Lãnh đạo để công nhận sự đóng góp, khen thưởng người lao động:

- Xây dựng quy chế, quy định về thi đua, khen thưởng
- Lãnh đạo tham gia hội đồng thi đua khen thưởng
- gương mẫu trong hoạt động thi đua, khen thưởng
- Xây dựng quỹ thi đua khen thưởng
- Công khai, minh bạch và khách quan trong thi đua khen thưởng
- Thường xuyên tổ chức các chương trình, phong trào thi đua
- Các cách thức khác (nếu có, vui lòng nêu rõ)

Nêu một số ví dụ cụ thể:.....

[2] - Lãnh đạo doanh nghiệp tập trung vào những hoạt động dưới đây để thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp, cải tiến hoạt động và đạt được định hướng chiến lược?

- Phát triển nguồn nhân lực, *nêu cụ thể:*
- Thiết kế hệ thống làm việc khoa học và linh hoạt, *nêu cụ thể:*
- Xây dựng cơ sở vật chất đáp ứng hoạt động SXKD, *nêu cụ thể:*
- Áp dụng các hệ thống quản lý tiên tiến, các công cụ cải tiến, *nêu cụ thể:*
- Triển khai các biện pháp tiết kiệm chi phí, giảm giá thành, hạn chế chất thải, tiết kiệm năng lượng, *nêu cụ thể:*
- Hoạt động khác, *nếu có nêu cụ thể:*

- Lãnh đạo doanh nghiệp có định kỳ xem xét việc đo lường hoạt động của doanh nghiệp theo:

- Ngày
- Tuần
- Tháng
- Quý
- Năm
- Khác: (*nêu rõ*).....

- Các hình thức phân tích và xem xét hoạt động:

- Cuộc họp định kỳ
- Đánh giá nội bộ
- Xem xét lãnh đạo
- Trao đổi trực tiếp giữa các đơn vị
- Trao đổi giữa lãnh đạo với các đơn vị
- Khác:.....

- Việc phân tích và xem xét hoạt động có sự tham dự của các thành phần nào dưới đây:

- Ban lãnh đạo doanh nghiệp
- Khách hàng
- Phụ trách các đơn vị, phòng
- Đối tác, cổ đông
- Nhà cung cấp
- Khác: (*nêu rõ*).....

- Kết quả của các xem xét này có được doanh nghiệp sử dụng như là một căn cứ quan trọng cho các nội dung nào dưới đây:

- Khả năng thích ứng của doanh nghiệp trước những thay đổi
- Đưa ra những cải tiến hệ thống
- Điều chỉnh lại mục tiêu chiến lược và kế hoạch hành động
- Dự báo những rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
- Đánh giá hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý
- Khả năng điều hành của lãnh đạo
- Đáp ứng yêu cầu của nhà cung ứng và đối tác
- Đáp ứng yêu cầu của khách hàng (bên thứ hai)
- Đáp ứng yêu cầu của tổ chức chứng nhận (bên thứ ba)

Nêu một ví dụ cụ thể:

- Lãnh đạo doanh nghiệp hướng vào việc tạo dựng và hài hoà giá trị cho khách hàng và các bên có quyền lợi liên quan khác trong các hoạt động của doanh nghiệp như thế nào?

- Theo nguyên tắc các bên cùng có lợi
- Chính sách lương thưởng xây dựng trên nguyên tắc hiệu quả công việc và các đóng góp của mỗi thành viên
- Xây dựng cơ chế hợp tác rõ ràng với các đối tác
- Xây dựng chính sách cổ tức hợp lý cho các cổ đông

- Không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ nhằm thỏa mãn khách hàng
- Các cách thức khác (nếu có nêu rõ):

Nêu một ví dụ cụ thể:.....

1.2. Điều hành và trách nhiệm xã hội

1.2.a. Điều hành của doanh nghiệp

[1] - Doanh nghiệp xem xét và thực hiện các yếu tố nào dưới đây trong hệ thống điều hành:

- Trách nhiệm đối với các hoạt động quản lý.
- Trách nhiệm về tài chính.
- Sự minh bạch trong hoạt động và trong các chính sách tuyển chọn, bãi nhiệm các thành viên ban điều hành
- Tính độc lập và hiệu quả trong các cuộc đánh giá nội bộ và bên ngoài.
- Bảo vệ quyền lợi của các cổ đông và các bên có quyền lợi liên quan, nếu có.
- Lãnh đạo cao nhất hoàn thành kế hoạch đã đề ra.

Nêu cụ thể cách thức doanh nghiệp xem xét và thực hiện các yếu tố trên:

- Mô tả hệ thống điều hành của doanh nghiệp (có thể mô tả bằng sơ đồ):

- Hãy nêu các văn bản nội bộ đã được ban hành để điều hành hoạt động của doanh nghiệp:

TT	Số hiệu và tên văn bản	Nội dung và mục đích sử dụng

[2] - Doanh nghiệp đánh giá hoạt động của Ban lãnh đạo doanh nghiệp như thế nào, kể cả lãnh đạo cao nhất?

- Ban lãnh đạo tự kiểm điểm, tự đánh giá định kỳ
- Ban lãnh đạo đánh giá chéo giữa các thành viên
- Tiến hành trong cuộc Họp xem xét lãnh đạo theo quy định của Hệ thống quản lý
- Tiến hành trong cuộc Đánh giá nội bộ theo quy định của Hệ thống quản lý
- Khảo sát, lấy ý kiến của cán bộ cấp dưới về Ban lãnh đạo
- Từ các kết quả đánh giá từ bên ngoài (cơ quan cấp trên, thanh tra, kiểm toán, tổ chức chứng nhận, khách hàng, nhà cung cấp, đối tác, bên tư vấn...)
- Các cách thức khác (nếu có nêu rõ):

Nêu một kết quả cụ thể:.....

- Lãnh đạo doanh nghiệp và ban điều hành sử dụng việc xem xét, đánh giá hoạt động nêu trên vào mục đích nào dưới đây:

- Nâng cao năng lực lãnh đạo và quản lý của từng thành viên Ban lãnh đạo
- Đánh giá hiệu lực và hiệu quả của hệ thống điều hành
- Cải tiến hệ thống điều hành của tập thể Ban lãnh đạo
- Cải tiến hệ thống làm việc, hệ thống quản lý của doanh nghiệp
- Dự báo những rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn từ hệ thống điều hành

- Nâng cao khả năng ứng phó, linh hoạt của hệ thống điều hành
 Điều chỉnh mục tiêu chiến lược và kế hoạch hành động

Nêu một ví dụ cụ thể:

.....

1.2.b. Tuân thủ pháp luật và hành vi đạo đức

- [1] - Sản phẩm và hoạt động của Doanh nghiệp có gây ảnh hưởng gây bất lợi đến xã hội không?
 Có Không

- Nếu có, xin cho biết cụ thể những bất lợi này:

Những bất lợi	Nguyên nhân	Biện pháp, kế hoạch khắc phục

- Doanh nghiệp lường trước mối quan tâm của cộng đồng đối với sản phẩm và dịch vụ, các hoạt động hiện tại và tương lai của Doanh nghiệp:

Sản phẩm, dịch vụ, hoạt động của doanh nghiệp	Mối quan tâm hiện tại của cộng đồng	Mối quan tâm trong tương lai của cộng đồng

Ghi chú: Doanh nghiệp có thể trình bày bằng cách khác

- Khả năng và kế hoạch đáp ứng của Doanh nghiệp với các mối quan tâm nêu trên:

Mối quan tâm của cộng đồng (hiện tại và tương lai)	Khả năng và kế hoạch đáp ứng của doanh nghiệp

Ghi chú: Doanh nghiệp có thể trình bày bằng cách khác

- Doanh nghiệp xây dựng các quá trình và biện pháp cụ thể để đáp ứng các yêu cầu của luật định:

Các yêu cầu của luật định liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp	Các quá trình và biện pháp cụ thể để đáp ứng
1. Về điều kiện SXKD	
2. Về sản phẩm, dịch vụ	
3. Về môi trường sản xuất, lao động	
4. Về thuế	
5. Về bảo hiểm	
6. Về hệ thống quản lý	
7. Yêu cầu khác	

Ghi chú: Doanh nghiệp có thể trình bày bằng cách khác

- Doanh nghiệp xây dựng các quá trình và biện pháp cụ thể để dự báo và phòng ngừa các rủi ro liên quan đến sản phẩm và hoạt động của Doanh nghiệp:

Các rủi ro tiềm ẩn liên quan đến sản phẩm và hoạt động của doanh nghiệp	Các quá trình và biện pháp cụ thể để dự báo và phòng ngừa rủi ro	Đơn vị thực hiện

Ghi chú: Doanh nghiệp có thể trình bày bằng cách khác

[2] - Doanh nghiệp đảm bảo tuân thủ hành vi đạo đức trong tất cả các hoạt động

Các hoạt động ¹⁾	Mức độ tuân thủ của doanh nghiệp

¹⁾ Ví dụ: An toàn vệ sinh thực phẩm, an toàn lao động, sức khỏe nghề nghiệp, môi trường, thuế, bảo hiểm xã hội, sự phù hợp của sản phẩm với tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật...

Ghi chú: Doanh nghiệp có thể trình bày bằng cách khác

- Doanh nghiệp thực hiện các quá trình, biện pháp hoặc chỉ số nào dưới đây để giám sát hành vi đạo đức của Ban lãnh đạo doanh nghiệp trong mối quan hệ với khách hàng, nhà cung cấp, đối tác và các bên có quyền lợi liên quan:

- Số lượt lãnh đạo tiếp xúc, gặp gỡ khách hàng, nhà cung cấp, đối tác và các bên có quyền lợi liên quan
 - Khả năng điều hành của lãnh đạo (hoàn thành các mục tiêu đề ra)
 - Tỷ lệ % thành viên Ban lãnh đạo tham gia vào các tổ chức độc lập, đoàn thể ...
(ví dụ: Ban kiểm soát, tổ chức công đoàn, đoàn thanh niên ...)
 - Số lần và hành vi vi phạm quy chế nội bộ và pháp luật của Lãnh đạo DN
 - Số lượng cuộc đánh giá, kiểm tra của đơn vị độc lập (kiểm toán, cơ quan chủ quản, tổ chức chứng nhận, ban kiểm soát, ...)
 - Việc tham gia của khách hàng, nhà cung cấp, đối tác và các bên có quyền lợi liên quan vào quá trình xây dựng kế hoạch, chiến lược và ra quyết định của Doanh nghiệp
 - Tỷ lệ % người lao động hài lòng về Ban lãnh đạo
 - Thiết lập đường dây nóng phản ánh về hành vi đạo đức của Ban lãnh đạo
 - Các phát hiện sai lỗi trong quá trình kiểm tra nội bộ và bên ngoài
- Nêu một số ví dụ cụ thể:
-

1.2.c. Trách nhiệm xã hội và hỗ trợ các cộng đồng chính

[1] - Doanh nghiệp quan tâm đến đời sống và lợi ích của xã hội bằng cách nào dưới đây:

- Kế hoạch hoạt động hàng năm có đề cập đến các hoạt động về cộng đồng
 - Phân công cán bộ chịu trách nhiệm điều phối các hoạt động về cộng đồng
 - Tham gia trực tiếp hỗ trợ cộng đồng
 - Phối hợp với chính quyền địa phương, tổ chức xã hội thực hiện
 - Trực tiếp, chủ động xây dựng các hoạt động hỗ trợ cộng đồng
 - Trích lợi nhuận hàng năm cho các hoạt động về cộng đồng
 - Cải thiện môi trường sống của cộng đồng dân cư xung quanh
 - Giữ gìn nguồn tài nguyên thiên nhiên, môi trường sinh thái
 - Quan tâm đến môi trường giáo dục, y tế, an ninh xã hội của cộng đồng dân cư
 - Tích cực tuyên truyền giáo dục ý thức bảo vệ môi trường cho người lao động và cộng đồng dân cư xung quanh
 - Vận động người lao động đóng góp cho các hoạt động về cộng đồng
 - Các cách thức khác (nếu có nêu cụ thể):
- Nêu một số ví dụ cụ thể:
-

- Doanh nghiệp có quan tâm đến thực trạng hệ thống môi trường, xã hội và kinh tế mà doanh nghiệp có thể xây dựng hoặc đóng góp xây dựng được tốt hơn không?

- Rất quan tâm Quan tâm
- Không quan tâm Chưa có kế hoạch tìm hiểu

Nêu có nêu một ví dụ cụ thể:

.....

[2] - Các hoạt động hỗ trợ các cộng đồng chính của doanh nghiệp:

Cộng đồng chính của Doanh nghiệp	Yêu cầu của cộng đồng chính	Các kế hoạch, chương trình hỗ trợ cụ thể	Kết quả đạt được ¹⁾
¹⁾ Kết quả có thể viện dẫn đến bảng, biểu đồ, đồ thị, số liệu ... nêu trong mục 7.6. (ví dụ: Ghi "Xem Bảng 7.6-1")			

- Lãnh đạo doanh nghiệp và người lao động tham gia đóng góp phát triển cộng đồng chính này như thế nào?

- Coi họ như là một bên có quyền lợi liên quan của Doanh nghiệp
 - Có sự phối hợp chặt chẽ với nhau
 - Thường xuyên gặp gỡ, trao đổi thông tin
 - Xây dựng kế hoạch, chương trình hành động chung
 - Tôn trọng lợi ích của nhau
 - Cùng quan tâm đến vấn đề giáo dục, y tế, môi trường, an ninh, kinh tế của địa phương
 - Các cách thức khác (nếu có nêu cụ thể):
- Nêu có nêu một ví dụ cụ thể:
-

Tiêu chí 2: Chiến lược hoạt động

Quá trình

2.1. Xây dựng chiến lược

2.1.a. Quá trình xây dựng chiến lược

[1] - Doanh nghiệp xây dựng chiến lược phù hợp với các yếu tố nào dưới đây:

- Tầm nhìn, định hướng và sứ mệnh của Doanh nghiệp
- Chiến lược, quy hoạch phát triển ngành, lĩnh vực của Chính phủ, địa phương
- Nguồn lực hiện có của Doanh nghiệp
- Sự thay đổi của thị trường, khách hàng
- Năng lực cốt lõi của Doanh nghiệp
- Lợi thế cạnh tranh
- Các yếu tố khác (nếu có nêu cụ thể):

Nêu cụ thể một yếu tố:

.....

- Doanh nghiệp mô tả tóm tắt quá trình xây dựng chiến lược (các bước của quá trình chính, những người tham gia chính). Có thể sử dụng sơ đồ quá trình dưới đây để mô tả.

Các bước quá trình	Lưu đồ quá trình xây dựng chiến lược	Đơn vị thực hiện

- Doanh nghiệp có những điểm chưa rõ ràng hoặc vướng mắc gì trong quá trình xây dựng chiến lược nêu trên không?

- Có Không

Nếu có nêu cụ thể:

.....

- Mốc thời gian của kế hoạch chiến lược của Doanh nghiệp:

- Kế hoạch ngắn hạn: năm

Cách thức xác định:

- Kế hoạch trung hạn: năm

Cách thức xác định:

- Kế hoạch dài hạn: năm

Cách thức xác định:

- Kế hoạch chiến lược của Doanh nghiệp đề cập đến các nội dung nào dưới đây:

- Các sản phẩm, dịch vụ
- Thị trường và khách hàng
- Nguồn nhân lực
- Nguyên liệu
- Doanh thu, lợi nhuận

- Chi tiêu tài chính
- Nguồn vốn
- Nhà cung cấp
- Đối tác
- Đối thủ cạnh tranh
- Hệ thống quản lý
- Công nghệ
- Trang thiết bị sản xuất, cơ sở hạ tầng
- Marketing, bán hàng
- Hệ thống phân phối
- Khác (nếu có nêu cụ thể):.....

Nêu một vài nội dung cụ thể:

.....

[2] - Điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức của doanh nghiệp:

Điểm mạnh
Điểm yếu
Cơ hội
Thách thức

- Doanh nghiệp cho biết dự báo các biến động lớn về các hoạt động sau:

- Công nghệ, nêu cụ thể:.....
- Thị trường, nêu cụ thể:.....
- Sản phẩm, nêu cụ thể:
- Sự ưa chuộng của khách hàng, nêu cụ thể:
- Môi trường cạnh tranh, nêu cụ thể:
- Môi trường pháp lý, nêu cụ thể:.....
- Khác (nếu có nêu cụ thể):.....

- Khi xây dựng kế hoạch chiến lược Doanh nghiệp chú trọng đến tính bền vững nào của chính mình:

.....

- Doanh nghiệp có định kỳ xem xét khả năng điều hành kế hoạch chiến lược của mình không:

- Thường xuyên Khi có thay đổi
- Khi có yêu cầu Không

- Khi xây dựng kế hoạch chiến lược có sự tham dự của các thành phần nào dưới đây:

- Ban lãnh đạo doanh nghiệp Khách hàng
- Phụ trách các đơn vị, phòng Đối tác, cổ đông
- Nhà cung cấp Khác: (nêu rõ).....

2.1.b. Mục tiêu chiến lược

[1] - Các mục tiêu chiến lược chính của Doanh nghiệp

Các mục tiêu chiến lược chính của doanh nghiệp	Thời gian thực hiện các mục tiêu chiến lược này	Những chỉ tiêu quan trọng nhất của mục tiêu chiến lược
1) Các sản phẩm, dịch vụ 2) Thị trường và khách hàng 3) Nguồn nhân lực 4) Nguyên liệu 5) Doanh thu, lợi nhuận 6) Chỉ tiêu tài chính 7) Nguồn vốn 8) Nhà cung cấp 9) Đối tác 10) Đối thủ cạnh tranh 11) Hệ thống quản lý 12) Công nghệ 13) Trang thiết bị sản xuất, cơ sở hạ tầng 14) Marketing, bán hàng 15) Hệ thống phân phối 16)		

Ghi chú: Doanh nghiệp có thể trình bày bằng cách khác, ví dụ: biểu đồ, đồ thị minh họa

[2] - Các Mục tiêu chiến lược chính nêu trên của Doanh nghiệp có đề cập đến những yếu tố dưới đây không:

- Thách thức chiến lược, lợi thế
 - Cơ hội về đổi mới sản phẩm, hoạt động và mô hình SXKD
 - Năng lực chính hiện tại và tương lai của DN
 - Phù hợp với yêu cầu, lợi ích của các bên có quyền lợi liên quan
 - Yếu tố khác (nếu có nêu cụ thể):.....
- Nêu cụ thể một yếu tố:
-

2.2. Triển khai chiến lược: Doanh nghiệp triển khai chiến lược của mình như thế nào?

2.2.a. Xây dựng và triển khai kế hoạch hành động

[1] - Các kế hoạch hành động ngắn hạn và dài hạn chính của doanh nghiệp để thực hiện các mục tiêu chiến lược:

Các mục tiêu chiến lược chính ¹⁾	Kế hoạch hành động ²⁾					
	Năm ...	Năm ...	Năm ...	Năm ...	Năm ...	Năm ...
1) Các sản phẩm, dịch vụ						
2) Thị trường và khách hàng						
3) Nguồn nhân lực						
4) Nguyên liệu						
5) Doanh thu, lợi nhuận						
6) Chỉ tiêu tài chính						
7) Nguồn vốn						
8) Nhà cung cấp						

Các mục tiêu chiến lược chính ¹⁾	Kế hoạch hành động ²⁾					
	Năm ...	Năm ...	Năm ...	Năm ...	Năm ...	Năm ...
9) Đối tác						
10) Đối thủ cạnh tranh						
11) Hệ thống quản lý						
12) Công nghệ						
13) Trang thiết bị sản xuất, cơ sở hạ tầng						
14) Marketing, bán hàng						
15) Hệ thống phân phối						
16)						

¹⁾ Các Mục tiêu chiến lược này phải phù hợp với bảng ở mục 2.1.b[1].
²⁾ Các năm liệt kê ở đây có thể nhiều hơn và dài hạn hơn, đảm bảo phù hợp với kế hoạch ngắn và dài hạn đã nêu ở mục 2.1.a

- Những thay đổi dự kiến chính của Doanh nghiệp về:
- Khách hàng, *nêu cụ thể:*
 - Thị trường, *nêu cụ thể:*
 - Sản phẩm, *nêu cụ thể:*
 - Khác (*nếu có nêu cụ thể:*).....

- Hãy nêu cụ thể một kế hoạch hành động để đáp ứng trước những thay đổi dự kiến này:

- [2] - Doanh nghiệp có cách thức xây dựng và triển khai kế hoạch hành động xuyên suốt doanh nghiệp từ người lao động đến các nhà cung ứng và đối tác chính khi cần thiết để đạt được các mục tiêu chiến lược chính của mình không?
- Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ:

- Doanh nghiệp có cách thức đảm bảo có thể duy trì các kết quả chính của những kế hoạch hành động của mình không?
- Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ

- [3] - Doanh nghiệp có cách thức đảm bảo các nguồn tài chính và các nguồn lực khác luôn sẵn có để hoàn thành các kế hoạch hành động và mục tiêu chiến lược của doanh nghiệp không?
- Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ

- Doanh nghiệp có cách thức phân bổ các nguồn lực này để hỗ trợ cho việc hoàn thành các kế hoạch hành động không?
- Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ

- Doanh nghiệp có đánh giá và quản lý các nguy cơ về tài chính và các nguy cơ khác gắn liền với các kế hoạch hành động không?
- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả:

- [4] - Doanh nghiệp có cách thức thiết lập và triển khai các kế hoạch hành động được sửa đổi nếu hoàn cảnh thực tế đòi hỏi có sự thay đổi và thực thi ngay các kế hoạch mới này?
- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả:

- [5] - Doanh nghiệp có kế hoạch về nguồn nhân lực chính để hoàn thành các mục tiêu chiến lược và kế hoạch hành động ngắn hạn và dài hạn không?
- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả:
 - Các kế hoạch này đề cập đến những ảnh hưởng tiềm năng đối với khả năng và năng lực của lực lượng lao động không?

Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ
 [6] - Một số chỉ tiêu hoặc chỉ số hoạt động chính để xác định việc hoàn thành và tính hiệu quả của các kế hoạch hành động

Kế hoạch hành động ¹⁾	Chỉ tiêu, chỉ số chính đánh giá kết quả thực hiện ²⁾
1. Phát triển nguồn nhân lực	
2. Mở rộng thị trường	
3. Khách hàng	
4. Xây dựng thương hiệu	
5. Marketing, bán hàng	
6. Phát triển sản phẩm mới	
7.....	
¹⁾ Kế hoạch hành động phải phù hợp với bảng tại 2.2.a[1] ²⁾ Chỉ tiêu, chỉ số chính này phải phù hợp với bảng tại mục 4.1.a và các kết quả nêu tại các mục 7.1 đến 7.6	

2.2.b. Dự kiến hoạt động

- Doanh nghiệp hãy nêu một số kết quả dự kiến chính, theo thứ tự mức độ quan trọng và ưu tiên được nêu trong bảng tại mục 2.2.a[6].

Các kết quả này có thể mô tả dưới dạng bảng, biểu đồ hoặc đồ thị.

.....
 - Các dự kiến hoạt động này được xác định dựa trên các yếu tố nào?

- Mục tiêu và kế hoạch kinh doanh;
- Kế hoạch chiến lược tổng thể;
- Mức độ ưu tiên của các mục tiêu;
- Tính phụ thuộc của mục tiêu mà đơn vị được giao với các đơn vị khác;
- Năng lực và nguồn lực nhân sự của đơn vị;
- Khác (vui lòng nêu rõ).....

- Hoạt động dự kiến của doanh nghiệp có sự khác biệt với các đối thủ cạnh tranh hoặc các doanh nghiệp có thể so sánh khác không?

Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ:.....

- Căn cứ để so sánh và đánh giá hoạt động dự kiến của doanh nghiệp:

- Kết quả trước đây của chính DN
- So sánh với đối thủ cạnh tranh
- So với mức độ tăng trưởng của ngành, lĩnh vực
- Số liệu công bố của bên thứ ba
- Số liệu tự điều tra, tập hợp

- Nếu có các khác biệt trong hoạt động hiện tại hoặc dự kiến so với các đối thủ cạnh tranh hoặc doanh nghiệp có thể tự so sánh được thì doanh nghiệp phản ứng như thế nào:

- Xem xét lại ngay để tìm nguyên nhân
- Cứ thực hiện để kiểm chứng, tìm nguyên nhân
- Không quan tâm, cứ thực hiện
- Thuê bên thứ ba tìm hiểu

Tiêu chí 3: Chính sách định hướng vào khách hàng và thị trường

Quá trình

3.1. Gắn bó của khách hàng

3.1.a. Cung cấp sản phẩm và hỗ trợ khách hàng

- [1] - Doanh nghiệp cung cấp sản phẩm, dịch vụ đáp ứng các yêu cầu và vượt trên sự mong muốn nhóm khách hàng

Nhóm khách hàng ¹⁾	Sản phẩm, dịch vụ cung cấp	Yêu cầu và mong đợi của nhóm khách hàng	Cách thức thỏa mãn

¹⁾ Nhóm khách hàng của DN đã được xác định trong Báo cáo giới thiệu tổ chức

- [2] - Cơ chế, chương trình hỗ trợ khách hàng

Nhóm khách hàng ¹⁾	Cơ chế, chương trình hỗ trợ	Đơn vị thực hiện

¹⁾ Nhóm khách hàng của DN đã được xác định trong Báo cáo giới thiệu tổ chức

- Cơ chế trao đổi thông tin với khách hàng

Nhóm khách hàng ¹⁾	Cơ chế trao đổi thông tin với khách hàng ²⁾	Đơn vị thực hiện

¹⁾ Nhóm khách hàng của DN đã được xác định trong Báo cáo giới thiệu tổ chức

²⁾ Bằng email, điện thoại, phần mềm, online, tư vấn trực tiếp, hội nghị khách hàng, showroom, website, catalô, video clip ..., tài liệu hướng dẫn

- [3] - Doanh nghiệp có thường xuyên xem xét sự thay đổi yêu cầu của khách hàng, việc đổi mới sản phẩm và cơ chế hỗ trợ khách hàng để phù hợp và đáp ứng yêu cầu và mong đợi của khách hàng:

- Thường xuyên Khi có thay đổi
 Khi có yêu cầu Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ:

- Kết quả xem xét nêu trên có được xem là cơ sở cho việc xây dựng và điều chỉnh kế hoạch chiến lược ngắn và dài hạn về khách hàng của Doanh nghiệp không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ

3.1.b. Xây dựng nền văn hóa định hướng vào khách hàng

- [1] - Doanh nghiệp tạo ra một nền văn hoá định hướng vào khách hàng bằng cách thức nào dưới đây:

- Quy định bằng văn bản
 - Cam kết chất lượng dịch vụ
 - Thường xuyên chăm sóc khách hàng
 - Lắng nghe khách hàng
 - Tôn trọng và tiếp thu mọi ý kiến khách hàng
 - Chính sách hỗ trợ khách hàng
 - Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục tới tất cả nhân viên
 - Công bố công khai trên website, biển hiệu, băng rôn, bảng tin
 - Thể hiện qua thái độ, phong cách phục vụ khách hàng
 - Trang phục nhân viên, bài trí văn phòng, showroom ...
 - Tính năng sản phẩm, dịch vụ vì khách hàng
 - Khác (vui lòng nêu rõ).....
- Nêu một số ví dụ cụ thể:

- Việc quản lý hiệu quả công việc, hoạt động đào tạo, giáo dục người lao động và đội ngũ lãnh đạo trong Doanh nghiệp đã góp phần củng cố và nâng cao chất lượng, giá trị nền văn hoá định hướng vào khách hàng như thế nào?

- Rất hiệu quả
 - Hiệu quả
 - Hiệu quả không cao
 - Không hiệu quả
- Nếu có, nêu một ví dụ cụ thể:

[2] - Các biện pháp để xây dựng và quản lý mối quan hệ với khách hàng Doanh nghiệp duy trì khách hàng cũ, mở rộng khách hàng mới và thu hút được khách hàng tiềm năng và của đối thủ cạnh tranh:

	Các biện pháp thực hiện
Duy trì khách hàng cũ	
Mở rộng khách hàng mới	
Thu hút khách hàng tiềm năng	
Thu hút khách hàng của đối thủ cạnh tranh	

[3] - Doanh nghiệp có thường xuyên xem xét hiệu quả thực hiện nền văn hóa doanh nghiệp định hướng vào khách hàng để luôn phù hợp và đáp ứng yêu cầu và mong đợi của khách hàng:

- Thường xuyên
 - Khi có thay đổi
 - Khi có yêu cầu
 - Không
- Nếu có, vui lòng cho ví dụ:

- Kết quả xem xét nêu trên có được xem là cơ sở cho việc xây dựng và điều chỉnh kế hoạch chiến lược ngắn và dài hạn về khách hàng của Doanh nghiệp không?

- Có
 - Không
- Nếu có, vui lòng cho ví dụ

3.2. Lắng nghe khách hàng:

3.2.a. Lắng nghe khách hàng

[1] - Cách thức doanh nghiệp lắng nghe khách hàng để có thông tin và phản hồi từ khách hàng về sản phẩm và sự hỗ trợ khách hàng của mình:

Nhóm khách hàng ¹⁾	Cách thức thu thập thông tin phản hồi từ phía khách hàng ²⁾	Tần suất thực hiện ³⁾	Đơn vị thực hiện

¹⁾ Nhóm khách hàng của DN đã được xác định trong Báo cáo giới thiệu tổ chức
²⁾ Bằng email, điện thoại, phần mềm, online, trao đổi trực tiếp, hội nghị khách hàng, khảo sát, điều tra, phiếu thăm dò ý kiến, thuê đơn vị bên ngoài, từ đại lý, đối tác, trên các phương tiện thông tin đại chúng...
³⁾ Liên tục, hàng giờ, hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng, hàng quý, hàng năm, đột xuất, định kỳ, theo yêu cầu ...

- Các thông tin thu thập được từ phía khách hàng liên quan đến:

- Chất lượng sản phẩm, dịch vụ
- Giá bán
- Thời gian giao hàng
- Hỗ trợ khách hàng
- Bao bì sản phẩm
- Thái độ phục vụ
- Khác (nếu có nêu cụ thể):.....

[2] - Doanh nghiệp có thực hiện việc lắng nghe khách hàng cũ, khách hàng tiềm năng và khách hàng của các đối thủ cạnh tranh để thu thập được thông tin phản hồi kịp thời về sản phẩm, hỗ trợ khách hàng và các giao dịch của khách hàng không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

- Doanh nghiệp quản lý các khiếu nại của khách hàng như thế nào?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

- Các quá trình quản lý khiếu nại của khách hàng có đảm bảo các khiếu nại này được giải quyết kịp thời và hiệu quả không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

- Các quá trình quản lý khiếu nại của khách hàng cho phép doanh nghiệp giành lại sự tin tưởng của khách hàng, nâng cao sự hài lòng và sự cam kết của khách hàng như thế nào?

- Khách hàng hài lòng hơn về dịch vụ sau bán hàng
- Cam kết của Doanh nghiệp được thực thi hiệu quả
- Duy trì được khách hàng cũ, tạo lòng tin cho khách hàng mới
- Làm cơ sở cho DN tiếp tục cải tiến hệ thống chăm sóc khách hàng
- Nâng cao được hình ảnh Doanh nghiệp với khách hàng và đối thủ cạnh tranh
- Nâng cao được năng lực cạnh tranh

- Hãy nêu một dẫn chứng cụ thể về việc Doanh nghiệp tập hợp và phân tích các khiếu nại của khách hàng để sử dụng cho mục đích cải tiến trong toàn bộ doanh nghiệp và cho cả các đối tác của doanh nghiệp:

3.2.b. Xác định sự thoả mãn và gắn bó của khách hàng

[1] - Các phương pháp chủ yếu để Doanh nghiệp xác định sự thoả mãn và không thoả mãn của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ do Doanh nghiệp cung cấp:

- Doanh nghiệp thu thập từ thông tin bán hàng
- Kết quả tự điều tra, khảo sát
- Website
- Tiếp xúc trực tiếp
- Thông qua bên thứ ba
- Qua kênh phân phối, đại lý
- Khách hàng phản hồi trực tiếp hoặc gián tiếp
- Khác (nếu có nêu cụ thể):.....

Nếu có, nêu một ví dụ cụ thể:

Hãy liệt kê 3 phương pháp được sử dụng nhiều nhất:.....

- Các phương pháp xác định này thay đổi theo từng khách hàng, nhóm khách hàng và phân khúc thị trường không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả cụ thể:

- Doanh nghiệp có thường xuyên sử dụng các phương pháp thu thập thông tin về sự thoả mãn của khách hàng không:

- Thường xuyên Khi có yêu cầu
- Không

- Các thông tin thu thập được giúp cải tiến trong toàn bộ doanh nghiệp và cho các đối tác không?

- Rất nhiều Nhiều Ít Không

Nếu có, nêu một ví dụ cụ thể:

[2] - Doanh nghiệp thu thập và sử dụng thông tin về sự thoả mãn của khách hàng của các đối thủ cạnh tranh:

Tên/Phân loại đối thủ cạnh tranh	Loại thông tin thu thập về khách hàng của đối thủ cạnh tranh	Tần suất thực hiện	Phương pháp thực hiện	Mục đích sử dụng thông tin

[3] - Doanh nghiệp có xác định sự không thoả mãn của khách hàng không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

- Doanh nghiệp có thường xuyên sử dụng các phương pháp thu thập thông tin về sự không thoả mãn của khách hàng không:

- Thường xuyên Khi có yêu cầu Không

- Các thông tin thu thập được giúp cải tiến trong toàn bộ doanh nghiệp và cho các đối tác không?

- Rất nhiều Nhiều Ít Không

Nếu có, nêu một ví dụ cụ thể:

3.2.c. Phân tích và sử dụng dữ liệu về khách hàng

[1] - Doanh nghiệp có sử dụng thông tin về khách hàng, thị trường và việc cung cấp sản phẩm để xác định rõ nhóm khách hàng và phân khúc thị trường hiện tại và đoán trước nhóm khách hàng và phân khúc thị trường tương lai không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

- Doanh nghiệp có cách thức xem xét khách hàng của các đối thủ cạnh tranh và thị trường tiềm năng khác trong phân khúc này không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

- Cách thức Doanh nghiệp xác định từng loại khách hàng, nhóm khách hàng và phân khúc thị trường để tiếp tục đưa ra các sản phẩm hiện tại và tương lai

Nhóm khách hàng/Phân khúc thị trường	Sản phẩm sử dụng hiện tại	Sản phẩm mong muốn sử dụng trong tương lai	Căn cứ xác định sản phẩm tương lai	Khả năng đáp ứng của Doanh nghiệp

[2] - Doanh nghiệp sử dụng thông tin về khách hàng, thị trường và việc cung cấp sản phẩm nhằm mục đích:

- Đoán trước các yêu cầu chính của khách hàng
- Mong đợi luôn thay đổi của khách hàng
- Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua của khách hàng
- Xác định rõ mối quan hệ với từng khách hàng

- Doanh nghiệp có thường xuyên thu thập, phân tích và sử dụng các thông tin trên không?

- Thường xuyên Khi có yêu cầu
 Không

[3] - Doanh nghiệp có sử dụng thông tin về khách hàng, thị trường và việc cung cấp sản phẩm để cải tiến hoạt động thị trường, xây dựng một nền văn hoá định hướng vào khách hàng hơn và xác định các cơ hội cải tiến không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

[4] - Doanh nghiệp triển khai áp dụng các phương pháp để lắng nghe khách hàng, xác định sự thoả mãn, sự không thoả mãn và sự gắn bó của khách hàng, sử dụng các dữ liệu về khách hàng phù hợp với nhu cầu và định hướng sản xuất, kinh doanh trong phạm vi Doanh nghiệp như thế nào?

- Tất cả các đơn vị
- Chỉ áp dụng tại các đơn vị có liên quan
- Lựa chọn đơn vị áp dụng

Chưa áp dụng

- Kết quả triển khai áp dụng các phương pháp này giúp doanh nghiệp có các cơ hội cải tiến và đổi mới hiệu quả hoạt động như thế nào?

Rất nhiều

Nhiều

Ít

Không có

Nếu có, hãy nêu một số ví dụ cụ thể:

.....

Tiêu chí 4: Đo lường, phân tích và quản lý tri thức

Quá trình

4.1. Đo lường, phân tích và cải tiến hoạt động của doanh nghiệp

4.1.a. Đo lường hoạt động của doanh nghiệp

[1] - Mô tả cách thức lựa chọn, thu thập, phân tích, xử lý và tổng hợp thông tin, dữ liệu để giám sát các công việc hàng ngày và giám sát toàn bộ hoạt động của Doanh nghiệp, kể cả mục tiêu chiến lược và kế hoạch hành động? (Có thể mô tả bằng sơ đồ quá trình này)

- Doanh nghiệp cho biết các chỉ tiêu chính về toàn bộ các hoạt động để làm cơ sở cho việc đo lường hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp bằng việc điền các thông tin vào bảng dưới đây:

Các chỉ tiêu chính của hoạt động ¹⁾	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Phương pháp thu thập	Nguồn thu thập ²⁾	Tần suất thu thập ³⁾	Mục đích sử dụng	Thể hiện tại Tiêu chí 7 ⁴⁾
1. Kết quả về sản phẩm và dịch vụ							
2. Kết quả về khách hàng							
3. Kết quả về tài chính và thị trường							
4. Kết quả về nguồn nhân lực							
5. Kết quả về hiệu quả hoạt động							
6. Kết quả về điều hành và trách nhiệm xã hội							

Ghi chú:

¹⁾ Các chỉ tiêu chính tương ứng với các kết quả liệt kê trong các hạng mục 7.1 đến 7.6 của Tiêu chí 7.

²⁾ Nêu rõ do doanh nghiệp tự thu thập, thuê bên thứ ba cung cấp, từ các nguồn bên ngoài (Tổng cục Thống kê, Tổng cục Hải quan, các Bộ, ngành, website ...)

³⁾ Nêu rõ: Liên tục, theo giờ, ngày, tuần, tháng, quý, năm, theo yêu cầu ...

⁴⁾ Nêu rõ số hiệu của bảng, hình, biểu đồ, đồ thị thể hiện kết quả của từng chỉ tiêu hoạt động được nêu tại Tiêu chí 7.

[2] - Doanh nghiệp có sử dụng các thông tin, dữ liệu này để hỗ trợ so sánh với đối thủ cạnh tranh trực tiếp, gián tiếp và tiềm năng của mình không?

Liên tục Rất ít Khi có yêu cầu

Nếu có, hãy cho biết so sánh với các đối thủ cạnh tranh nào:

- Doanh nghiệp có chia sẻ thông tin, dữ liệu với các đối tác, nhà cung cấp và các bên có quyền lợi liên quan không?

Một phần Toàn bộ Khi có yêu cầu Không

Vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng cụ thể về nội dung này:

- Doanh nghiệp có sử dụng các thông tin, dữ liệu này để hỗ trợ cho việc ra quyết định và đổi mới liên quan đến các hoạt động cụ thể nào dưới đây:

- Quản trị doanh nghiệp
- Giảm chi phí
- Phát triển khách hàng và thị trường
- Hệ thống quản lý, công cụ cải tiến
- Đào tạo, phát triển năng lực của nhân viên
- Lập kế hoạch chiến lược ngắn hạn và dài hạn
- Kế hoạch về sản phẩm
- Đối tác chiến lược, nhà cung cấp
- Công nghệ, áp dụng tiến bộ kỹ thuật
- Quản lý tài chính, vốn
- Xây dựng thương hiệu
- Hoạt động cải tiến
- Hợp tác, đầu tư
- Đối thủ cạnh tranh

[3] - Các nội dung nêu trên có được đưa vào kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn của doanh nghiệp không?

- Có Không

Nếu có, đưa một ví dụ về kế hoạch dài hạn đề cập đến một trong các hoạt động nêu trên:

- Hệ thống đo lường hiệu quả hoạt động nêu trên của doanh nghiệp có tính đến những sự thay đổi nhanh chóng, yêu cầu và mong đợi từ chính doanh nghiệp (ví dụ: định hướng phát triển, nguồn lực, nguồn vốn, sản phẩm, khách hàng, thị trường ...) và từ bên ngoài doanh nghiệp (ví dụ: môi trường kinh doanh, đối thủ cạnh tranh, chính sách, nguồn cung, sản phẩm thay thế, xu hướng tiêu dùng ...) như thế nào?

- Liên tục Định kỳ Khi có thay đổi

Vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng cụ thể về nội dung này:

4.1.b. Phân tích và xem xét hoạt động

- Các thông tin thu thập được phân tích và xem xét định kỳ theo:

- Ngày Quý
- Tuần Năm
- Tháng Khác: (nêu rõ).....

- Các hình thức phân tích và xem xét hoạt động:

- Cuộc họp định kỳ
- Đánh giá nội bộ
- Xem xét lãnh đạo
- Trao đổi trực tiếp giữa các đơn vị
- Trao đổi giữa lãnh đạo với các đơn vị
- Khác:

- Việc phân tích và xem xét hoạt động có sự tham dự của các thành phần nào dưới đây:

- Ban lãnh đạo doanh nghiệp Khách hàng
- Phụ trách các đơn vị, phòng Đối tác, cổ đông
- Nhà cung cấp Khác: (nêu rõ).....

- Việc xem xét các hoạt động của Doanh nghiệp bám sát với các mục tiêu chiến lược và kế hoạch hành động đã được hoạch định nào dưới đây:

- Quản trị doanh nghiệp
- Giảm chi phí
- Phát triển khách hàng và thị trường
- Hệ thống quản lý, công cụ cải tiến
- Đào tạo, phát triển năng lực của nhân viên
- Lập kế hoạch chiến lược ngắn hạn và dài hạn
- Kế hoạch về sản phẩm
- Đối tác chiến lược, nhà cung cấp
- Công nghệ, áp dụng tiến bộ kỹ thuật
- Quản lý tài chính, vốn
- Xây dựng thương hiệu
- Hoạt động cải tiến
- Hợp tác, đầu tư
- Đối thủ cạnh tranh

- Kết quả của các buổi phân tích và xem xét hoạt động này có tính khả thi và hiệu lực như thế nào đối với những kết luận, việc ra quyết định của Doanh nghiệp?

- Có hiệu lực cao Rất ít
- Không đáng kể Hầu như không giải quyết được
- Không khả thi

Hãy nêu một ví dụ cụ thể:

- Kết quả của các xem xét này có được doanh nghiệp sử dụng như là một căn cứ quan trọng cho các nội dung nào dưới đây:

- Khả năng thích ứng của doanh nghiệp trước những thay đổi
- Đưa ra những cải tiến hệ thống
- Điều chỉnh lại mục tiêu chiến lược và kế hoạch hành động
- Dự báo những rủi ro và nguy cơ tiềm ẩn
- Đánh giá hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý
- Khả năng điều hành của lãnh đạo
- Đáp ứng yêu cầu của nhà cung ứng và đối tác
- Đáp ứng yêu cầu của khách hàng (bên thứ hai)
- Đáp ứng yêu cầu của tổ chức chứng nhận (bên thứ ba)

Hãy nêu ví dụ cụ thể:

4.1.c. Cải tiến hoạt động

- Kết quả xem xét hoạt động giúp doanh nghiệp có các cơ hội cải tiến và đổi mới hiệu quả hoạt động như thế nào?

- Rất nhiều Nhiều Ít Không có

Nếu có, hãy nêu một số ví dụ cụ thể:

- Các cải tiến được áp dụng như thế nào tại doanh nghiệp?

- Tất cả các đơn vị
- Chỉ áp dụng tại các đơn vị quan trọng
- Lựa chọn đơn vị áp dụng

Không quan tâm, không áp dụng

- Khi thích hợp, các nhiệm vụ ưu tiên và cơ hội này có được triển khai tới các nhà cung cấp, đối tác và cộng tác của doanh nghiệp hay không để đảm bảo sự thống nhất của doanh nghiệp?

Liên tục Rất ít Khi có yêu cầu

Nếu có, hãy nêu một số ví dụ cụ thể:

.....

4.2 Quản lý thông tin, tri thức và công nghệ thông tin

4.2.a. Dữ liệu, thông tin và quản lý tri thức

[1] - Doanh nghiệp có các quy định quản lý và sử dụng thông tin nhằm đảm bảo tính chính xác, kịp thời, an ninh và bảo mật của dữ liệu, thông tin và tri thức không?

Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

.....

- Phạm vi áp dụng các quy định này tại doanh nghiệp?

- Tất cả các đơn vị
- Chỉ áp dụng tại các đơn vị quan trọng
- Hạn chế áp dụng

Nêu lý do cụ thể:.....

.....

- Hiệu quả áp dụng các quy định này tại doanh nghiệp?

- Hiệu quả tại tất cả các đơn vị
- Hiệu quả chỉ một số đơn vị
- Không hiệu quả

Nêu lý do cụ thể:.....

.....

[2] - Cách thức doanh nghiệp tạo ra sự sẵn có thông tin và dữ liệu cần thiết:

- Cung cấp tài liệu, văn bản
- Mạng nội bộ
- Thông báo qua các cuộc họp
- Hệ thống truyền thanh
- Bản tin nội bộ
- Email
- Website của Công ty
- Video, CD-ROM
- Truyền đạt trực tiếp

Vui lòng nêu một số ví dụ cụ thể :

.....

- Khả năng tiếp cận các dữ liệu, thông tin của lực lượng lao động, nhà cung ứng, đối tác, cộng tác và khách hàng khi có nhu cầu:

Dễ dàng Hạn chế Có kiểm soát

Vui lòng nêu một số ví dụ cụ thể :

.....

[3] - Doanh nghiệp có những tài sản tri thức nào dưới đây (*doanh nghiệp có thể xếp theo thứ tự ưu tiên*):

- Tài liệu, dữ liệu
- Sáng kiến, cải tiến, ý kiến góp ý
- Kỹ năng, kinh nghiệm, kiến thức
- Kết quả nghiên cứu
- Tài liệu kỹ thuật
- Tài sản sở hữu trí tuệ
- Các thực hành tốt
- Ý kiến đóng góp của khách hàng, nhà cung cấp

- Các tài sản tri thức này được thu thập, quản lý, khai thác và chia sẻ như thế nào trong nội bộ doanh nghiệp?

- Quy định thành văn bản
- Có cá nhân, đơn vị chuyên trách
- Triển khai tại tất cả các đơn vị
- Có cam kết và tham gia của lãnh đạo
- Có sự tham gia của mọi người trong doanh nghiệp

Nêu một số dẫn chứng cụ thể:

- Các tài sản tri thức này được chia sẻ như thế nào với khách hàng và các đối tác có liên quan (nhà cung cấp, cổ đông ...)?

- Liên tục
- Định kỳ
- Ít
- Khi có yêu cầu của các bên

Nếu có, nêu một dẫn chứng cụ thể:

- Sau khi được chia sẻ và chuyển giao, các tri thức này có được sử dụng trong quá trình lập kế hoạch chiến lược của doanh nghiệp không?

- Có
- Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

4.2.b. Quản lý nguồn thông tin và công nghệ

[1] - Doanh nghiệp sử dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động nào?.....

- Doanh nghiệp có cách thức đảm bảo phần cứng và phần mềm là đáng tin cậy, an toàn, thân thiện với người sử dụng không?

- Có
- Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

[2] - Doanh nghiệp có cách thức đảm bảo luôn sẵn có phần cứng, phần mềm, thông tin và dữ liệu trong trường hợp khẩn cấp không (*ví dụ: mất dữ liệu, tin tặc, mất điện, thiên tai, hỏa hoạn, sự cố mạng, lỗi hệ thống, cung cấp cho bên thứ ba khi có yêu cầu ...*)?

- Có
- Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

- [3] - Doanh nghiệp có cách thức duy trì cơ chế sẵn có thông tin và dữ liệu, kể cả các hệ thống phần cứng và phần mềm, luôn cập nhật với nhu cầu và định hướng sản xuất, kinh doanh và sự thay đổi công nghệ trong môi trường hoạt động của doanh nghiệp không?

Có

Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :

.....

Tiêu chí 5: Quản lý, phát triển nguồn nhân lực

Quá trình

5.1. Gắn kết của lực lượng lao động

5.1.a. Nâng cao chất lượng lực lượng lao động

- [1] - Doanh nghiệp cho biết các yêu cầu, mong đợi cụ thể của từng nhóm, đối tượng lực lượng lao động (bao gồm cả đội ngũ lãnh đạo) trong bảng dưới đây:

Nhóm lực lượng lao động	Yêu cầu và mong đợi của lực lượng lao động

- Có sự khác biệt cơ bản về yêu cầu, mong đợi của từng nhóm lực lượng lao động trong doanh nghiệp không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng tóm tắt những những khác biệt chính :.....
.....

- Có sự khác biệt cơ bản giữa yêu cầu, mong đợi giữa lực lượng lao động của doanh nghiệp với các đối thủ cạnh tranh không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng tóm tắt những những khác biệt chính :.....
.....

- Có sự khác biệt cơ bản giữa yêu cầu, mong đợi giữa lực lượng lao động của doanh nghiệp với các doanh nghiệp cùng ngành hay các doanh nghiệp trên cùng địa bàn không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng tóm tắt những những khác biệt chính :.....
.....

- [2] - Doanh nghiệp có xây dựng nền văn hóa của doanh nghiệp định hướng đến lực lượng lao động để tạo ra sự gắn kết của họ với doanh nghiệp và tạo ra mối quan hệ cởi mở với lực lượng lao động không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :
.....

- Nền văn hóa của Doanh nghiệp có tác động như thế nào đối với lực lượng lao động?

- Ý thức, trách nhiệm hoàn thành công việc
- Gắn bó với doanh nghiệp
- Hỗ trợ lẫn nhau
- Đoàn kết
- Làm việc vì lợi ích của tập thể
- Tôn trọng khách hàng
- Có trách nhiệm với cộng đồng và xã hội
- Tuân thủ pháp luật
- Phát huy sáng kiến, cải tiến
- Ý thức học tập nâng cao trình độ, tay nghề

Nêu một vài ví dụ cụ thể:.....
.....

- [3] - Doanh nghiệp có xây dựng và thực hiện các chính sách tiền lương, đãi ngộ, khen thưởng, công nhận sự đóng góp và khích lệ đối với lực lượng lao động không:

Có Không

Nếu có, vui lòng liệt kê một số chính sách cụ thể:

- Các chính sách nêu trên tác động đến người lao động như thế nào?

Ý thức, trách nhiệm hoàn thành công việc
 Gắn bó với doanh nghiệp
 Hỗ trợ lẫn nhau
 Đoàn kết
 Làm việc vì lợi ích của tập thể
 Tôn trọng khách hàng
 Có trách nhiệm với cộng đồng và xã hội
 Tuân thủ pháp luật
 Phát huy sáng kiến, cải tiến
 Ý thức học tập nâng cao trình độ, tay nghề

Nêu một vài dẫn chứng cụ thể:

- Các chính sách nêu trên góp phần như thế nào vào kết quả và thành công của doanh nghiệp?

Quyết định Rất quan trọng Quan trọng
 Vừa phải Không đáng kể Không quan trọng

Nêu một vài dẫn chứng cụ thể:

5.1.b. Phát triển lực lượng lao động và đội ngũ lãnh đạo

- [1] - Các chính sách phát triển lực lượng lao động và đội ngũ lãnh đạo của doanh nghiệp đề cập đến các nội dung nào dưới đây?

Năng lực chính, việc hoàn thành kế hoạch, mục tiêu ngắn hạn và dài hạn đã đề ra, nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:

Cải tiến hiệu quả hoạt động, áp dụng công nghệ mới và đổi mới suy nghĩ và hành động, nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:

Đạo đức và các hành vi đạo đức trong kinh doanh, nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:

Giáo dục, đào tạo, hướng dẫn, huấn luyện, tư vấn kinh nghiệm làm việc, nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:

Cơ hội thăng tiến, nâng cao kiến thức, học tập của người lao động, nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:

Bảo vệ quyền lợi chính đáng và hợp pháp của người lao động, nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:

- [2] - Các chính sách phát triển lực lượng lao động đề cập đến các nội dung nào dưới đây?

Yêu cầu của người lao động được đào tạo, đào tạo lại, nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:

Xây dựng các kế hoạch đào tạo, đào tạo lại của doanh nghiệp, *nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:*

Truyền đạt, chuyển giao kinh nghiệm, kiến thức, trình độ chuyên môn giữa lực lượng lao động, giữa người mới với người cũ, từ những người nghỉ chế độ và người chuyển công tác, *nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn:*

Củng cố kiến thức và kỹ năng làm việc, *nếu có, vui lòng mô tả ngắn gọn*

[3] - Doanh nghiệp có tiến hành xem xét, đánh giá hiệu lực và hiệu quả của các chính sách nêu trên hay không?

Thường xuyên Rất ít Khi có yêu cầu

Nếu có, xin cho biết các hình thức xem xét và đánh giá được tiến hành:

Cuộc họp định kỳ

Đánh giá nội bộ

Xem xét lãnh đạo

Điều tra, lấy ý kiến góp ý

Trao đổi trực tiếp giữa các đơn vị

Trao đổi giữa lãnh đạo với các đơn vị

Khác

- Chính sách phát triển lực lượng lao động có được đề cập trong kế hoạch hàng năm, kế hoạch chiến lược ngắn hạn, trung hạn và dài hạn của doanh nghiệp không?

Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ:

[4] - Doanh nghiệp có xây dựng hệ thống/văn bản quản lý để đánh giá hiệu quả công việc và mức độ hoàn thành công việc của lực lượng lao động, bao gồm cả đội ngũ lãnh đạo, làm căn cứ cho việc bổ nhiệm, khen thưởng, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ lãnh đạo kế cận hay không?

Có Không

Nếu có, vui lòng cho ví dụ:

5.1.c. Đánh giá sự gắn kết của lực lượng lao động

[1] - Doanh nghiệp có đánh giá sự gắn bó của lực lượng lao động với doanh nghiệp không?

Thường xuyên Rất ít Khi có yêu cầu

- Các phương pháp và chỉ tiêu đánh giá chính thức và không chính thức được sử dụng để xác định sự gắn bó của lực lượng lao động và sự thoả mãn của lực lượng lao động?

Chỉ tiêu đánh giá	Phương pháp đánh giá ¹⁾	Tần suất thực hiện ²⁾	Đơn vị thực hiện
Thu nhập			
Chế độ đãi ngộ			
Đào tạo, nâng cao kiến thức			
Khiếu nại, phàn nàn			
Mức độ hoàn thành công việc			
Tỷ lệ bỏ việc			
Sáng kiến cải tiến			

Chỉ tiêu đánh giá	Phương pháp đánh giá ¹⁾	Tần suất thực hiện ²⁾	Đơn vị thực hiện
Đóng góp ý kiến			
Nghỉ không có lý do			
Năng suất lao động			
Hiệu quả công việc			
Tai nạn lao động			
Vi phạm kỷ luật			
Số năm làm việc			
Tham gia và đóng góp vào các hoạt động phong trào văn hóa, văn nghệ, thể thao, từ thiện...			
Khác ...			

Ghi chú:
¹⁾ Ghi rõ phỏng vấn, điều tra, phiếu thăm dò ý kiến, hòm thư, tổ chức họp góp ý, điều tra độc lập ...
²⁾ Ghi rõ hàng tháng, hàng quý, hàng năm hoặc theo yêu cầu ...

Hãy nêu một số ví dụ cụ thể về các chỉ tiêu này:

- Có sự thay đổi hay khác biệt giữa các phương pháp và chỉ tiêu đánh giá sự gắn bó của từng nhóm lực lượng lao động trong doanh nghiệp không?

Rất khác biệt Rất ít Không

Nêu cụ thể các khác biệt nếu có:

[2] - Kết quả của việc xem xét, đánh giá sự gắn kết của lực lượng lao động đem lại hiệu quả như thế nào cho việc cải tiến các chính sách đối với người lao động và việc cải tiến các hoạt động khác của doanh nghiệp?

Quyết định Rất quan trọng Quan trọng
 Vừa phải Không đáng kể Không quan trọng

Hãy nêu một số ví dụ cụ thể của việc cải tiến này:

5.2. Môi trường làm việc của lực lượng lao động

5.2.a. Khả năng và năng lực của lực lượng lao động

[1] - Doanh nghiệp có đánh giá khả năng, năng lực, kỹ năng, trình độ chuyên môn của lực lượng lao động hiện tại với yêu cầu công việc được bố trí và sự phát triển của doanh nghiệp không?

Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cho ví dụ cụ thể:

[2] - Doanh nghiệp có xây dựng kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn cho việc tuyển dụng, đào tạo và đào tạo lại, luân chuyển, điều động cho lực lượng lao động không?

Có Không

Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cho ví dụ cụ thể:

- Doanh nghiệp có chú trọng đến việc đào tạo, huấn luyện lao động mới như thế nào?

Có tài liệu đào tạo, huấn luyện
 Xây dựng chương trình, kế hoạch đào tạo
 Có cá nhân, đơn vị chuyên trách
 Chú trọng đến hiệu quả đào tạo

- Đánh giá kết quả đào tạo
- Tạo mọi điều kiện để lao động mới được thể hiện năng lực
- Đào tạo lý thuyết kết hợp với thực tế
- Khác.....

Nêu một vài ví dụ cụ thể:.....
.....

[3] - Việc điều hành và tổ chức quản lý lực lượng lao động của doanh nghiệp chú trọng vào những nội dung nào dưới đây:

- Xây dựng bảng mô tả công việc cho từng vị trí, chức danh
- Xây dựng mục tiêu cho từng vị trí, chức danh
- Đánh giá mức độ hoàn thành công việc được giao
- Phát huy năng lực của từng cá nhân
- Tạo cơ hội thăng tiến nghề nghiệp
- Thích ứng với sự thay đổi
- Định hướng vào khách hàng
- Trách nhiệm với cộng đồng và xã hội
- Ý thức xây dựng doanh nghiệp phát triển bền vững
- Khác.....

Nêu một vài ví dụ cụ thể:.....
.....

[4] - Doanh nghiệp có chú trọng đến việc phát triển khả năng, năng lực của lực lượng lao động để ứng phó linh hoạt trước sự thay đổi của khoa học và công nghệ, thay đổi của môi trường SXKD, sự thu hút nguồn lực của các đối thủ cạnh tranh không?

- Có
- Không

Nếu có, nêu ví dụ cụ thể:.....
.....

- Doanh nghiệp có xây dựng phương án phòng ngừa rủi ro đối với lực lượng lao động không (ví dụ: cắt giảm lao động, giá hóa lực lượng lao động, nguy cơ chảy máu chất xám, lôi kéo nguồn lực của đối thủ cạnh tranh, bỏ việc, thảm họa, ô nhiễm môi trường, tai nạn ...)?

- Có
- Không

Nếu có, nêu ví dụ cụ thể:.....
.....

5.2.b. Môi trường của lực lượng lao động

[1] - Các chính sách của doanh nghiệp về môi trường làm việc đối với lực lượng lao động đề cập đến các nội dung sau như thế nào?

- Sức khỏe nghề nghiệp: Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :.....
.....
- An toàn môi trường làm việc: Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng : ...
.....
- An ninh nơi làm việc: Nếu có, vui lòng mô tả hoặc cung cấp dẫn chứng :.....
.....

- Các chỉ tiêu và mục tiêu cải tiến chính liên quan đến môi trường làm việc tại doanh nghiệp:

Chỉ tiêu chính	Mục tiêu cải tiến	Thời gian thực hiện
Trang thiết bị bảo hộ lao động		
Trang thiết bị làm việc		

Chỉ tiêu chính	Mục tiêu cải tiến	Thời gian thực hiện
Cơ sở vật chất, nhà xưởng, văn phòng làm việc		
Môi trường làm việc xung quanh		
Chế độ đãi ngộ, hỗ trợ		
Các hoạt động phong trào, đoàn thể người lao động tham gia		
...		

- Môi trường làm việc của từng đối tượng lao động trong doanh nghiệp sự khác biệt hay không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng cho biết cụ thể và cách thức đáp ứng cho từng đối tượng người lao động:.....

- Môi trường làm việc hay lực lượng lao động của doanh nghiệp có đặc thù gì so với các đơn vị cùng ngành hay trên địa bàn không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng cho biết cụ thể và những chính sách phù hợp để đáp ứng những đặc thù này nhằm hỗ trợ một cách tốt nhất cho lực lượng lao động và đáp ứng yêu cầu của pháp luật:.....

[2] - Doanh nghiệp đã thực hiện các hỗ trợ người lao động nào dưới đây?

- Xây dựng hệ thống quản lý, văn bản về an toàn, sức khỏe nghề nghiệp
 Có chính sách và dịch vụ hỗ trợ cụ thể
 Xây dựng kế hoạch cụ thể
 Khác.....

Nêu một vài ví dụ cụ thể:.....

- Những hỗ trợ nêu trên đáp ứng như thế nào yêu cầu của người lao động?

- Rất hài lòng Hài lòng
 Chưa hài lòng Không đánh giá được

Nếu có thể xin cho biết một vài điểm chưa hài lòng của người lao động về môi trường làm việc của doanh nghiệp:

Tiêu chí 6: Quản lý quá trình

Quá trình

6.1. Hệ thống làm việc

6.1.a. Thiết kế hệ thống công việc

[1] - Doanh nghiệp cho biết dựa vào các căn cứ nào dưới đây để thiết kế và đổi mới hệ thống công việc của mình.

- Định hướng chiến lược phát triển sản phẩm
- Định hướng chiến lược phát triển thị trường và khách hàng
- Sự thay đổi của môi trường kinh doanh; nguồn lực hiện tại
- Áp dụng các hệ thống quản lý, công cụ cải tiến
- Nguồn lực sẵn có
- Năng lực và kinh nghiệm trong ngành, lĩnh vực
- Cơ chế, chính sách của địa phương, Chính phủ
- Yêu cầu của khách hàng, nhà cung cấp, đối tác
- Thay đổi của công nghệ, trang thiết bị
- Các yếu tố khác

Mô tả ngắn gọn các yếu tố doanh nghiệp chọn nêu trên:

- Thể hiện bằng sơ đồ và mô tả hệ thống quản lý các quá trình hoạt động của doanh nghiệp:

[2] - Doanh nghiệp có quá trình chính nào sử dụng các nguồn lực bên ngoài (thuê đơn vị bên ngoài hoặc liên danh, hợp tác với đơn vị bên ngoài)?

- Có Không

Nếu có, vui lòng cho biết quá trình nào:

6.1.b. Các quá trình làm việc chính

[1] - Liệt kê các quá trình chính cùng với sơ đồ quá trình và mô tả tóm tắt cách thức kiểm soát các quá trình này để đảm bảo hiệu quả và hiệu lực của từng quá trình

.....
 - Nêu ngắn gọn tầm quan trọng của các quá trình này để đem lại các giá trị cho khách hàng và đóng góp vào thành công của chính doanh nghiệp.....

[2] - Khi xây dựng các quá trình chính này doanh nghiệp có kết hợp với các yêu cầu, thông tin đầu vào của khách hàng, nhà cung ứng, đối tác và các bên có liên quan khác không?

- Có Không

Nếu có, vui lòng cho biết cụ thể:

6.1.c. Sự sẵn sàng trong trường hợp khẩn cấp

- Doanh nghiệp xác định các tình huống nào dưới đây là tình huống khẩn cấp:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Hỏa hoạn, cháy nổ | <input type="checkbox"/> Thảm họa |
| <input type="checkbox"/> Bão lụt | <input type="checkbox"/> Sự cố truyền thông |
| <input type="checkbox"/> Mất điện | <input type="checkbox"/> Sự cố sản phẩm |
| <input type="checkbox"/> Sự cố sản xuất | <input type="checkbox"/> Vi phạm pháp luật của cá nhân, doanh nghiệp |
| <input type="checkbox"/> Rò rỉ hóa chất | <input type="checkbox"/> Khác: |

- Khả năng ứng phó của doanh nghiệp khi xảy ra thảm họa và trong những trường hợp khẩn cấp mà doanh nghiệp đã xác định ở trên

Tình huống khẩn cấp	Biện pháp ứng phó	Đơn vị thực hiện

Hãy nêu một số ví dụ thực tế để minh họa

6.2. Các quá trình làm việc

6.2.a. Thiết kế quá trình làm việc

- Doanh nghiệp sử dụng các yếu tố nào dưới đây để thiết kế các quá trình làm việc

- Áp dụng các hệ thống quản lý,
- Áp dụng các công cụ cải tiến
- Áp dụng công nghệ thông tin
- Áp dụng các phần mềm quản lý
- Áp dụng công nghệ mới vào sản xuất
- Sử dụng các nguồn lực bên ngoài
- Hợp tác, liên doanh
- Kết hợp những sáng kiến, cải tiến
- Kết hợp việc xem xét, đánh giá định kỳ hệ thống quản lý của DN
- Các yếu tố khác, (vui lòng nêu rõ).....

Nêu cụ thể một trong các yếu tố nêu trên:.....

6.2.b. Quản lý quá trình làm việc

[1] - Doanh nghiệp sử dụng các yếu tố nào dưới đây để thực hiện và quản lý các quá trình

- Xây dựng hệ thống văn bản
- Xây dựng đơn vị chuyên trách về hệ thống quản lý
- Sử dụng các thông tin, dữ liệu nội bộ và bên ngoài
- Thuê các đơn vị tư vấn, giám sát
- Giám sát nội bộ
- Ứng dụng công nghệ quản lý tiên tiến
- Các yếu tố khác, (vui lòng nêu rõ).....

Nêu cụ thể một trong các yếu tố nêu trên:.....

- Việc quản lý các quá trình này được triển khai tại doanh nghiệp như thế nào?

- Tất cả các đơn vị
- Chỉ áp dụng tại các đơn vị quan trọng
- Không đều khắp
- Không áp dụng

Nêu lý do cụ thể:.....

[2] - Doanh nghiệp có tiến hành xem xét, đánh giá hiệu lực và hiệu quả của các quá trình quản lý hay không?

- Thường xuyên Rất ít Khi có yêu cầu

Nếu có, xin cho biết các hình thức xem xét và đánh giá được tiến hành:

- Cuộc họp định kỳ
 Đánh giá nội bộ
 Xem xét lãnh đạo
 Điều tra, lấy ý kiến góp ý
 Trao đổi trực tiếp giữa các đơn vị
 Trao đổi giữa lãnh đạo với các đơn vị
 Khác (vui lòng nêu rõ):

- Kết quả của việc xem xét, đánh giá các quá trình quản lý đem lại hiệu quả như thế nào cho việc cải tiến của từng quá trình và toàn bộ hệ thống quản lý của doanh nghiệp?

Hãy nêu một số ví dụ cụ thể của việc cải tiến này:

6.2.c. Cải tiến quá trình làm việc

- Doanh nghiệp có quy định cụ thể bằng văn bản đối với hoạt động cải tiến không?

- Có Không

Nếu có, hãy nêu cụ thể văn bản.....

- Căn cứ để đề xuất các cải tiến tại doanh nghiệp

- Hoạt động đánh giá nội bộ
 Hoạt động xem xét lãnh đạo
 Hoạt động đánh giá của các tổ chức chứng nhận
 Đánh giá của các đơn vị tư vấn, giám sát độc lập
 Từ phía khách hàng
 Từ nhà cung cấp
 Từ các đối tác
 Từ các cơ quan quản lý
 Sáng kiến, góp ý của người lao động
 Học hỏi và tìm hiểu từ đối thủ cạnh tranh, DN khác
 Tự đúc kết kinh nghiệm trong thực tiễn quản lý, SXKD
 Khác (vui lòng nêu rõ):

- Việc cải tiến được chia sẻ trong nội bộ doanh nghiệp và giữa doanh nghiệp với khách hàng, nhà cung cấp, đối tác và bên có quyền lợi liên quan như thế nào để đảm bảo đem lại lợi ích cho tất cả các bên:

Tiêu chí 7: Kết quả hoạt động, kinh doanh

Kết quả

Các yêu cầu chung đối với việc trình bày dữ liệu về kết quả hoạt động:

- Tập trung vào những kết quả hoạt động then chốt nhất của tổ chức
- Có số liệu so sánh với đối thủ cạnh tranh, so sánh với xu hướng của ngành
- Có số liệu về xu hướng: đưa kết quả 3 – 5 năm gần nhất và kết quả trong các năm tiếp theo (2 – 3 năm tiếp theo) để so sánh với mục tiêu, kế hoạch đã được nêu trong Tiêu chí 2.
- Thống nhất các kết quả với phần nội dung đề cập trong Tiêu chí 1 đến Tiêu chí 6 (cả phần Báo cáo giới thiệu doanh nghiệp)
- Các kết quả đưa ra phù hợp với mục 4.1 của Tiêu chí 4.
- Trình bày kết quả dưới dạng bảng, biểu đồ, đồ thị, hình ảnh
- Nêu rõ nguồn trích dẫn số liệu
- Giải thích số liệu khi cần thiết

7.1. Kết quả về sản phẩm

- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả về (Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp):

- + Sản lượng, doanh số của từng sản phẩm chính đã nêu trong Báo cáo giới thiệu doanh nghiệp
- + Số lượng sản phẩm mới
- + Một số chỉ tiêu chất lượng chính của sản phẩm so với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật hoặc mục tiêu của doanh nghiệp
- + Số lượng các cải tiến liên quan đến sản phẩm
- + Các kết quả khác (nếu có)

- Mức độ và các xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu về sản phẩm có ý nghĩa quan trọng đối với khách hàng của doanh nghiệp là gì?

- Những kết quả này so với hiệu quả hoạt động của các đối thủ cạnh tranh và các doanh nghiệp khác cung cấp các sản phẩm tương tự như thế nào?

7.2. Kết quả về định hướng vào khách hàng

- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả về (Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp):

- + Số lượng các phàn nàn, khiếu nại, khen ngợi của khách hàng;
- + Tăng trưởng doanh số dựa trên gia tăng sự ưa thích, gắn bó của khách hàng ;
- + Tỷ lệ khách hàng trung thành (sử dụng lại sản phẩm) của doanh nghiệp
- + Số lượng khách hàng mới
- + Gia tăng các dịch vụ chăm sóc, hỗ trợ khách hàng
- + Giảm mức độ sai lỗi hoặc để mất khách hàng
- + Thu hút được khách hàng của các đối thủ cạnh tranh

- + Những số liệu/dữ liệu về khách hàng thu được qua các cuộc khảo sát, điều tra, nghiên cứu thị trường (nếu có)
- + Các kết quả khác (nếu có)
- Đây là mức độ và xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số sự thoả mãn và không thoả mãn của khách hàng ?
- Các kết quả này được so sánh với mức độ thoả mãn khách hàng của các đối thủ cạnh tranh và các doanh nghiệp khác cung cấp sản phẩm tương tự như thế nào?.....
-
- Đây là mức độ và xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số về việc xây dựng mối quan hệ và sự gắn bó với khách hàng?
-
- Các kết quả này được so sánh trong suốt quá trình liên quan đến khách hàng như thế nào khi thích hợp?
-

7.3. Kết quả về tài chính và thị trường

- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả về tài chính sau (*Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp*):

- + Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ
- + Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ
- + Giá vốn hàng bán
- + Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ
- + Doanh thu hoạt động tài chính
- + Chi phí tài chính
- + Chi phí bán hàng
- + Chi phí quản lý doanh nghiệp
- + Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh
- + Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế
- + Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành
- + Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp
- + Tài sản của Công ty
- + Tài sản dài hạn
- + Tài sản ngắn hạn
- + Nợ phải trả
- + Nợ ngắn hạn
- + Nợ dài hạn
- + Vốn chủ sở hữu
- + Tỷ suất lợi nhuận trước thuế / vốn chủ sở hữu
- + Tỷ suất lợi nhuận trước thuế / doanh thu
- + Tỷ số nợ / vốn chủ sở hữu
- + Tỷ số nợ / tài sản
- + Tỷ suất lợi nhuận sau thuế / doanh thu
- + Tỷ suất lợi nhuận sau thuế/ vốn chủ sở hữu
- + Các kết quả khác (nếu có)

- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả về thị trường sau (*Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp*):

- + Vị thế hoặc thị phần
- + Sự tăng trưởng thị trường và thị phần
- + Khả năng thâm nhập thị trường mới

- + Các kết quả khác (nếu có)
- Mức độ và các xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu về hoạt động tài chính, bao gồm tốc độ quay vòng vốn và giá trị kinh tế?
-
- Mức độ và các xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số thị trường, bao gồm chỉ tiêu tổng hợp về vị thế hoặc thị phần, sự tăng trưởng thị trường và thị phần, thâm nhập thị trường mới khi thích hợp?.....
-

7.4. Kết quả về định hướng vào nguồn nhân lực

- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả dưới đây về mức độ gắn bó và hài lòng của lực lượng lao động (*Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp*):
 - + Các cuộc phỏng vấn/khảo sát/nghiên cứu về sự gắn bó/hài lòng của lực lượng lao động
 - + Tổng hợp, phân tích các phản nản của nhân viên
 - + Số giờ làm việc trung bình/làm thêm
 - + Số giờ đào tạo trung bình tính trên một nhân viên
 - + Mức độ hoàn thành các mục tiêu đề ra trong bản kế hoạch của mỗi cá nhân
 - + Số lượng/tỷ lệ tuyển dụng nhân viên mới
 - + Số lượng/tỷ lệ nhân viên bỏ việc
 - + Lương và thu nhập của người lao động
 - + Các kết quả khác (nếu có)
- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả dưới đây về khả năng và năng lực của người lao động (*Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp*)
 - + Đánh giá kết quả hoạt động đào tạo nhân viên
 - + Mức độ tiến bộ thông qua thời gian nhân viên mới (hoặc nhân viên được thăng tiến) nắm bắt và đáp ứng được hoàn toàn yêu cầu của vị trí công việc.
 - + Các đo lường về thái độ làm việc trước và sau đào tạo
 - + Chi phí đào tạo, số lượt người được đào tạo, số lượng các khóa đào tạo
 - + Tỷ lệ nhân viên được đào tạo/luân chuyển qua nhiều vị trí công việc để có kiến thức, kỹ năng đa dạng
 - + Số lượng sáng kiến cải tiến
 - + Số lượng bằng cấp và chứng chỉ chuyên môn
 - + Các kết quả khác (nếu có)
- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả về môi trường làm việc của người lao động (*Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp*)
 - + Các chế độ phúc lợi, hỗ trợ cho người lao động
 - + Số tiền thưởng, hỗ trợ người lao động
 - + Kinh phí cho cải thiện môi trường làm việc (cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị làm việc, vật dụng cá nhân...)
 - + Các kết quả khác (nếu có)
- Mức độ và các xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về sự gắn kết và hài lòng của lực lượng lao động là gì?
-
- Mức độ và xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số về sự phát triển lực lượng lao động và đội ngũ lãnh đạo của doanh nghiệp là gì?.....
-

- Mức độ và các xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về khả năng và năng lực của lực lượng lao động, bao gồm cả trình độ chuyên môn, bố trí công việc và kỹ năng cần thiết của lực lượng lao động?.....

- Mức độ và các xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về môi trường làm việc của lực lượng lao động, bao gồm cả sức khỏe, an toàn và an ninh nơi làm việc, cũng như các dịch vụ và các quyền lợi đối với lực lượng lao động là gì, nếu có?.....

7.5. Kết quả về hiệu quả quá trình hoạt động

- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả dưới đây (Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp)

- + Số lượng sáng kiến, cải tiến các hoạt động
- + Tiết kiệm chi phí thông qua việc cải tiến hoạt động
- + Tăng năng suất làm việc của nhân viên
- + Thời gian giải quyết công việc, ví dụ: khiếu nại của khách hàng
- + Thời gian ban hành và thực thi các quyết định
- + Giảm các rủi ro, sai lỗi
- + Giảm các sự cố
- + Các hành động khắc phục, phòng ngừa và hiệu quả mang lại
- + Cải cách các quy trình, thủ tục
- + Giảm các đầu mối công việc
- + Tỷ lệ nhân viên hoàn thành công việc
- + Các kết quả khác (nếu có)

- Mức độ và các xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về hiệu quả hoạt động của hệ thống làm việc của doanh nghiệp, bao gồm cả sự chuẩn bị sẵn hệ thống làm việc và nơi làm việc khi xảy ra thảm họa hoặc các trường hợp khẩn cấp?.....

- Mức độ và các xu hướng hiện tại thể hiện qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về hiệu quả hoạt động của các quá trình làm việc chính, bao gồm cả năng suất, thời gian theo chu kỳ và các chỉ tiêu thích hợp khác về hiệu quả của quá trình, hiệu lực và sự đổi mới?

7.6. Kết quả về Vai trò của lãnh đạo

- Mô tả bằng bảng/ biểu đồ/ đồ thị/ hình ảnh các kết quả dưới đây (Lựa chọn các nội dung phù hợp với doanh nghiệp)

- + Số lượt lãnh đạo tiếp xúc, gặp gỡ người lao động, khách hàng, nhà cung cấp, đối tác
- + Khả năng điều hành của lãnh đạo (hoàn thành các mục tiêu đề ra)
- + Sự tín nhiệm của người lao động đối với lãnh đạo
- + Số lượng nhân viên, lãnh đạo vi phạm quy chế hoặc pháp luật
- + Số lượng cuộc đánh giá, kiểm tra của đơn vị độc lập (kiểm toán, cơ quan chủ quản, tổ chức chứng nhận, ban kiểm soát, ...)
- + Các phát hiện sai lỗi trong quá trình kiểm tra nội bộ và bên ngoài
- + Số tiền tài trợ, đóng góp cho các chương trình, quỹ từ thiện, nhân đạo

- Các kết quả thể hiện thông qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về sự hoàn thành các chiến lược và kế hoạch hành động của doanh nghiệp là gì?

- Các kết quả hiện tại và xu hướng chính thể hiện thông qua những chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về trách nhiệm điều hành và trách nhiệm về tài chính, kể cả bên trong và bên ngoài doanh nghiệp nếu có là gì?.....
.....
- Các kết quả thể hiện thông qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về sự tuân thủ luật pháp và các chế định là gì?.....
.....
- Các kết quả thể hiện thông qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về hành vi đạo đức, lòng tin của các bên có quyền lợi liên quan vào lãnh đạo cao nhất và việc điều hành doanh nghiệp là gì?
- Các kết quả thể hiện thông qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về việc vi phạm hành vi đạo đức là gì?
- Các kết quả thể hiện thông qua các chỉ tiêu hoặc chỉ số chính về việc thực hiện đầy đủ trách nhiệm xã hội và hỗ trợ các cộng đồng chính của doanh nghiệp là gì?
-