

Department	Name of Key Performance Indicator (KPI)	KPI Formula
HR	Budget utilization Sử dụng ngân sách	Utilised budget in current period / Planned budget Ngân sách sử dụng giai đoạn hiện tại / Ngân sách kế hoạch
	% of employees receiving regular performance reviews Tỷ lệ nhân viên nhận được đánh giá kết quả thường xuyên	% of employees receiving regular performance reviews / Total employees % nhân viên nhận đánh giá kết quả thường xuyên / Tổng số nhân viên
	Talent Retention Percentage Tỷ lệ duy trì nhân tài	Talents leaving / Total # of talents Nhân tài nghỉ việc / Tổng số nhân tài
	Compliance to customer audit Tuân thủ theo kiểm toán của khách hàng	Compliance to customer audit Tuân thủ theo kiểm toán khách hàng
	Average time to recruit Thời gian tuyển dụng trung bình	Average time that job positions have not been fulfilled i.e. open, based on all posted job positions within the measurement period Thời gian trung bình các vị trí công việc chưa có người phụ trách, vd. số lượng vị trí đăng tuyển công khai trong giai đoạn đo lường
	Employee efficiency: Revenue per employee (or FTE) Hiệu quả nhân viên: Doanh thu trên nhân viên (FTE)	Annual revenue / Total employees Doanh thu hàng năm / Tổng số nhân viên
	Employee satisfaction Sự hài lòng của nhân viên	From annual survey Báo cáo khảo sát hàng năm
Average training days per employee Số ngày huấn luyện trung bình mỗi nhân viên	Total number of training days / total number of employees Tổng số ngày huấn luyện / Tổng số nhân viên	

Department	Name of Key Performance Indicator (KPI)	KPI Formula
Tổng vụ	Budget utilization Sử dụng ngân sách	Utilised budget in current period / Planned budget Ngân sách sử dụng giai đoạn hiện tại / Ngân sách kế hoạch
	# of Complaints related to GA Số lượng khiếu nại liên quan đến tổng vụ	# of Complaints related to GA # khiếu nại liên quan đến GA
	GA productivity Năng suất tổng vụ	Actual performed / Planned Kết quả thực tế / Kế hoạch
	GA cost as % of Operating Cost Chi phí tổng vụ trên chi phí điều hành	GA Cost / Operating cost Chi phí GA / Chi phí điều hành
	Employee satisfaction Sự hài lòng của nhân viên	Employee satisfaction survey: IT, Office Maintenance, Cleaning part Khảo sát hài lòng của nhân viên: IT, văn phòng, bảo trì, vệ sinh

Department	Name of Key Performance Indicator (KPI)	KPI Formula
IT	# Complaints received by GA in a period regarding IT Số lượng khiếu nại liên quan đến IT	# Complaints received by GA in a period regarding IT # khiếu nại GA nhận được có liên quan đến IT
	Compliance to software regulations Tuân thủ chính sách phần mềm	Pass government audit regarding software licenses Vượt qua kiểm toán chính phủ về giấy phép phần mềm
	Employee satisfaction Sự hài lòng của nhân viên	Employee satisfaction survey: IT part Khảo sát hài lòng nhân viên: IT

Department	Name of Key Performance Indicator (KPI)	KPI Formula
Bảo trì văn phòng	Facility maintenance response time Thời gian phản hồi bảo trì nhà xưởng	Time from a maintenance request to time of response measured from opening a work request to work order start on the request Thời gian từ lúc có yêu cầu bảo trì đến lúc phản hồi tính từ lúc có yêu cầu đến lúc bắt đầu công việc bảo trì đó
	Annual Maintenance Expenditure (AME) Khoản chi bảo trì hàng năm	Amount of resources spent on maintenance during a fiscal year, and combines expenditures on in-house personnel, outsourcing, and materials and spare parts Số lượng nguồn lực dành cho bảo trì theo năm tài khóa, kết hợp các khoản chi trong nhà, gia công, nguyên liệu và phụ tùng
	Office maintenance productivity Năng suất bảo trì văn phòng	Actual performed / Planned Kết quả thực tế / Kế hoạch
	Employee satisfaction Sự hài lòng của nhân viên	Employee satisfaction survey: cleaning part Khảo sát hài lòng nhân viên: vệ sinh
	Employee satisfaction Sự hài lòng của nhân viên	Employee satisfaction survey: maintenance part Khảo sát hài lòng nhân viên: bảo trì
	Compliance to customer audit Tuân thủ theo kiểm toán của khách hàng	Compliance to customer audit Tuân thủ theo kiểm toán khách hàng