|  |  |
| --- | --- |
| BỘ CÔNG THƯƠNG  **TẠP CHÍ CÔNG THƯƠNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**THỂ LỆ CUỘC THI NHÓM CẢI TIẾN NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG NGÀNH CÔNG THƯƠNG NĂM 2020**

Căn cứ Quyết định số 604/QĐ-TTg ngày 25 tháng 5 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Dự án “Nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngành công nghiệp”;

Thực hiện nhiệm vụ “Tuyên truyền, phổ biến nhân rộng các kết quả triển khai hoạt động cải tiến năng suất, nâng cao chất lượng của Ngành Công Thương”,

Ban Tổ chức Cuộc thi “Nhóm cải tiến năng suất chất lượng ngành Công Thương năm 2020” ban hành Quy chế Cuộc thi “Nhóm cải tiến năng suất chất lượng ngành Công Thương năm 2020”, cụ thể như sau:

**I - QUY ĐỊNH CHUNG**

* 1. **. Mục đích, ý nghĩa**

- Cuộc thi “Nhóm cải tiến năng suất chất lượng ngành Công Thương năm 2020” (sau đây gọi tắt là “Cuộc thi”) thuộc Dự án “Nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngành công nghiệp” do Bộ Công Thương chủ trì, giao cho Vụ Khoa học và Công nghệ và Tạp chí Công Thương phối hợp tổ chức thực hiện.

- Cuộc thi được tổ chức nhằm ghi nhận và tôn vinh những nỗ lực đóng góp của các Nhóm cải tiến năng suất chất lượng, thúc đẩy các hoạt động cải tiến tại doanh nghiệp, áp dụng các giải pháp cải tiến góp phần nâng cao năng suất và chất lượng, hoạt động đổi mới sáng tạo, nâng cao sức cạnh tranh của các doanh nghiệp ngành Công Thương.

- Cuộc thi là cơ hội để các Nhóm cải tiến năng suất chất lượng nói riêng và các doanh nghiệp nói chung trình bày các giải pháp và kết quả của quá trình thực hiện dự án cải tiến năng suất chất lượng tại doanh nghiệp. Từ đó, rút ra bài học kinh nghiệm, thúc đẩy tuyên truyền, nhân rộng việc áp dụng giải pháp nâng cao năng suất và chất lượng tại các ngành và doanh nghiệp ngành Công Thương trong giai đoạn tiếp theo.

**1.2. Đối tượng tham gia**

- Các Nhóm cải tiến năng suất chất lượng có từ 02 (hai) thành viên trở lên đã và đang triển khai những dự án nhằm cải tiến năng suất, chất lượng tại các doanh nghiệp ngành Công Thương.

- Một đơn vị/doanh nghiệp có thể đề cử nhiều Nhóm cải tiến năng suất chất lượng (sau đây gọi tắt là “Nhóm cải tiến”) tham gia Cuộc thi.

**1.3. Thời gian, địa điểm tổ chức Cuộc thi**

- Thời hạn tiếp nhận Hồ sơ tham gia Cuộc thi: bắt đầu từ ngày công bố cuộc thi đến hết ngày 15 tháng 11 năm 2020.

- Xem xét, đánh giá chấm Vòng sơ khảo Hồ sơ tham gia Cuộc thi: Ngày 10-20 tháng 11 năm 2020.

- Vòng chung kết, công bố và trao thưởng Cuộc thi (dự kiến): Ngày 8 tháng 12 năm 2020.

- Địa điểm tổ chức Vòng chung kết và trao thưởng: Thành phố Hà Nội.

**1.4. Cơ cấu giải thưởng**

- Tổng số giải thưởng gồm: 01 giải Nhất; 01 giải Nhì; 02 giải Ba; 03 giải Khuyến khích. Dựa trên thực tế trong quá trình chấm thi, Ban Giám khảo có thể đề xuất một số giải phụ khác và do Ban tổ chức quyết định.

- Nhóm cải tiến đạt giải thưởng Cuộc thi được nhận tiền thưởng và Kỷ niệm chương tham gia Cuộc thi và được Ban Tổ chức quảng bá, truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng.

**II. HỒ SƠ, TRÌNH TỰ TỔ CHỨC CUỘC THI**

* 1. **Hồ sơ tham dự Cuộc thi**

- Hồ sơ tham dự Cuộc thi bao gồm (01) bộ hồ sơ gốc (có chữ ký lãnh đạo đơn vị và đóng dấu của cơ quan/đơn vị đề cử Nhóm cải tiến tham gia Cuộc thi), được trình bày theo mẫu và in trên khổ giấy A4, sử dụng phông chữ tiếng Việt, bao gồm các tài liệu sau đây:

+ Phiếu đăng ký tham dự Cuộc thi Nhóm cải tiến Năng suất chất lượng ngành Công Thương năm 2020 (theo mẫu đính kèm thể lệ);

+ Báo cáo dự án cải tiến năng suất chất lượng (theo mẫu đính kèm Thể lệ);

+ Các tài liệu, hình ảnh có liên quan khác để minh họa cho báo cáo dự án dự thi (nếu có).

- Cơ quan, đơn vị có hồ sơ dự thi chịu trách nhiệm về sự chính xác, trung thực, khách quan của những thông tin, số liệu trong Hồ sơ tham gia Cuộc thi. Nếu phát hiện nội dung hồ sơ tham gia Cuộc thi không trung thực, chính xác hoặc có tranh chấp, ban Tổ chức Cuộc thi sẽ thông báo đến các cơ quan, đơn vị đề cử Nhóm cải tiến dự thi và thu hồi giải thưởng.

- Tên nhóm cải tiến và nội dung báo cáo dự án cải tiến năng suất chất lượng của các cơ quan, đơn vị tham gia Cuộc thi được Ban Tổ chức sử dụng truyền thông nhằm tuyên truyền cho hoạt động thúc đẩy cải tiến năng suất chất lượng tại các doanh nghiệp.

- Hồ sơ tham gia Cuộc thi được nộp về Ban Tổ chức theo địa chỉ sau:

*Tạp chí Công Thương - Tầng 8, tòa nhà Bộ Công Thương, số 655 đường Phạm Văn Đồng, Phường Cổ Nhuế 1, Quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội.*

*Điện thoại: 024.22218238; 0912186889;*

*Email:* [*nsclcongthuong@gmail.com*](mailto:nsclcongthuong@gmail.com)*;*

*Fanpage Facebook: Năng suất và chất lượng*

**2.2. Trình tự tổ chức Cuộc thi**

- Cuộc thi được tổ chức gồm hai Vòng thi: Vòng sơ khảo và Vòng chung kết. Hội đồng giám khảo thực hiện đánh giá, chấm điểm để xác định các giải thưởng (giải Nhất, giải Nhì, giải Ba, giải Khuyến khích) dựa trên điểm chấm của Vòng sơ khảo và Vòng chung kết.

- Vòng sơ khảo: Hội đồng giám khảo và Ban kỹ thuật tổ chức chấm điểm các Báo cáo dự án cải tiến năng suất chất lượng của các Nhóm cải tiến gửi về tham gia dự thi. 07 nhóm có số điểm cao nhất tại Vòng sơ khảo được vào Vòng chung kết.

- Ban Tổ chức hỗ trợ huấn luyện kỹ năng trình bày và truyền thông về kết quả cải tiến năng suất chất lượng cho các Nhóm cải tiến được vào vòng Chung kết.

- Vòng chung kết: 07 nhóm cải tiến trình bày trực tiếp, mô tả về cách thức triển khai và hiệu quả của dự án hoạt động. Hội đồng giám khảo chấm điểm trực tiếp tại Vòng thi.

**2.3. Quyền hạn, trách nhiệm của Ban Tổ chức, Hội đồng Giám khảo; Ban kỹ thuật, Nhóm cải tiến tham dự Cuộc thi**

***a) Trách nhiệm của Ban tổ chức cuộc thi***

Ban Tổ chức Cuộc thi có trách nhiệm:

- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện cuộc thi, quyết định nội dung, thời gian, địa điểm tổ chức cuộc thi;

- Xây dựng, ban hành Thể lệ cuộc thi, thành lập Hội đồng giám khảo, Ban kỹ thuật gồm các chuyên gia giúp việc Hội đồng giám khảo;

- Bảo đảm kinh phí tổ chức cuộc thi.

***b) Trách nhiệm của Hội đồng Giám khảo***

Hội đồng Giám khảo bao gồm 05 thành viên, bao gồm Chủ tịch hội đồng và các thành viên là những chuyên gia có trình độ, kinh nghiệm chuyên môn trong lĩnh vực quản lý và cải tiến năng suất chất lượng, có kinh nghiệm truyền thông và tinh thần trách nhiệm cao. Hội đồng Giám khảo có trách nhiệm:

- Chấm thi Vòng sơ khảo và Vòng chung kết đảm bảo công bằng, chính xác.

- Báo cáo Ban tổ chức kết quả chấm thi.

- Hội đồng giám khảo được hưởng thù lao và chế độ theo quy định của cơ quan tổ chức.

***c) Trách nhiệm của Ban kỹ thuật***

Ban kỹ thuật bao gồm 05 thành viên có trách nhiệm tham mưu, giúp Hội đồng giám khảo trong quá trình xây dựng khung chấm điểm các Vòng thi. Ban kỹ thuật có trách nhiệm:

- Tiếp nhận, tổng hợp kết quả các báo cáo dự thi

- Thực hiện rà soát về mặt kỹ thuật các báo cáo dự thi, chấm sơ bộ các bài thi của Vòng sơ khảo và đề xuất điểm cho Hội đồng giám khảo.

- Tổng hợp kết quả chấm điểm của các Vòng thi.

- Ban kỹ thuật được hưởng thù lao và chế độ theo quy định của cơ quan tổ chức.

**d) Trách nhiệm của Nhóm cải tiến tham gia Cuộc thi**

- Các Nhóm cải tiến chịu trách nhiệm về sự chính xác, trung thực, khách quan của những thông tin số liệu Hồ sơ dự thi.

- Nhóm cải tiến có trách nhiệm cung cấp thông tin bổ sung khi được Ban Tổ chức yêu cầu để phục vụ Cuộc thi và công tác truyền thông của cuộc thi.

- Nhóm cải tiến có trách nhiệm bố trí đội tham gia hoạt động tập huấn, trình diễn khi được vào Vòng Chung kết.

**III. NGUYÊN TẮC VÀ PHƯƠNG PHÁP CHẤM ĐIỂM**

**3.1. Nguyên tắc**

- Bảo đảm khách quan, chính xác và công bằng;

- Khuyến khích các báo cáo có tính sáng tạo, giá trị thực tiễn, minh họa bằng số liệu cụ thể.

**3.2. Phương pháp chấm điểm**

***a) Vòng sơ khảo:***

- Qui trình chấm điểm: Ban kỹ thuật chấm sơ khảo toàn bộ các báo cáo dự án năng suất chất lượng tham gia dự thi, đề xuất những Báo cáo tốt nhất để Hội đồng Giám khảo chấm điểm. Căn cứ kết quả chấm điểm, 07 Báo cáo dự án năng suất chất lượng có số điểm cao nhất theo thứ tự từ trên xuống dưới được tiếp tục tham gia Vòng chung kết.

- Chấm điểm Báo cáo dự án cải tiến năng suất chất lượng theo thang điểm tối đa 100 điểm. Cụ thể như sau:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí** | **Tiểm đối đa** |
| 1. | Thông tin tổng quan về hoạt động cải tiến năng suất và chất lượng tại đơn vị  (10 câu hỏi, mỗi câu trả lời 2 điểm) | 20 điểm |
| 2 | Báo cáo cụ thể về 01 dự án cải tiến năng suất chất lượng tiêu biểu và chia sẻ kinh nghiệm thành công của nhóm | 80 điểm |
| *2.1* | *Lý do, mục tiêu lựa chọn dự án cải tiến* | *10* |
| *2.2* | *Quá trình thực hiện dự án cải tiến* | *20* |
| *2.3* | *Hiệu quả của dự án, giá trị làm lợi* | *20* |
| *2.4* | *Chia sẻ kinh nghiệm, bài học rút ra* | *10* |
| *2.5* | *Tính độc đáo, sáng tạo, minh họa cụ thể* | *10* |
| *2.6* | *Tính bền vững và lan tỏa* | *10* |
|  | **Tổng điểm (1)+(2)** | **100** |

***b) Vòng chung kết***

- Hội đồng giám khảo chấm điểm phần trình bày trực tiếp của 07 nhóm cải tiến vào Vòng chung kết. Thang điểm tối đa là 100 điểm với 6 nội dung đánh giá và hệ số quan trọng của từng nội dung như sau:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung đánh giá** | **Điểm tối đa** | **Hệ số** | **Thành điểm** |
| 1. | Nội dung dự án cải tiến năng suất chất lượng: |  |  |  |
| *1.1* | *Lựa chọn dự án cải tiến (sự cần thiết của dự án cải tiến)* | 10 | 1,5 | 15 |
| *1.2* | *Phương pháp thực hiện dự án cải tiến*  *Thời gian thực hiện dự án cải tiến* | 10 | 2 | 20 |
| *1.3* | *Kết quả dự án đạt được* | 10 | 2 | 20 |
| 2. | Bài trình bày trực tiếp: |  |  |  |
| *2.1* | *Cấu trúc bài trình bày (tính logic)* | 10 | 1,5 | 15 |
| *2.2* | *Tính sáng tạo, ấn tượng của bài trình bày (hình thức sáng tạo, mức độ tự tin, cuốn hút, đảm bảo thời gian qui định…)* | 10 | 1,5 | 15 |
| *2.3* | *Trả lời câu hỏi của Hội đồng Ban giám khảo:*   * *Tính thuyết phục;* * *Tính sáng tạo;* * *Tính logic* * *Hiệu quả đạt được* | 10 | 1,5 | 15 |
|  | **Tổng điểm** |  |  | **100** |

**3.3. Cách tính điểm**

- Hội đồng giám khảo chấm điểm và đưa ra điểm theo thang điểm 100. Kết quả chung của mỗi vòng thi là tổng điểm của các thành viên Hội đồng giám khảo.

- Điểm chung cuộc tính để xét trao Giải thưởng là tổng điểm của Vòng sơ khảo và Vòng chung kết.

- Tiêu chí lựa chọn Giải thưởng theo thứ tự điểm từ cao xuống thấp.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **TM. BAN TỔ CHỨC CUỘC THI**  **TỔNG BIÊN TẬP**  **TẠP CHÍ CÔNG THƯƠNG**  **Đặng Thị Ngọc Thu** |

**MÃ SỐ DỰ THI**

*(Dành cho BTC)*

**HỒ SƠ THAM GIA**

**CUỘC THI NHÓM CẢI TIẾN NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG NGÀNH CÔNG THƯƠNG NĂM 2020**

**Tên Nhóm Cải tiến**

Thuộc đơn vị/doanh nghiệp:

Họ tên người đại diện nhóm:

Vị trí công tác:

Điện thoại: Email:

Hồ sơ tham gia gồm:

1. Phiếu đăng ký tham gia Cuộc thi   [ ]

2. Báo cáo dự án cải tiến năng suất chất lượng [ ]

3. Các tài liệu khác (nếu có ghi cụ thể)

-------------------------------------------------------------------------------------------------

**Hồ sơ tham gia Cuộc thi gửi tới Ban Tổ chức trước ngày 15/11/2020:**

Tạp chí Công Thương (Bộ Công Thương)

Tầng 8, Tòa nhà Bộ Công Thương, số 655 đường Phạm Văn Đồng, Phường Cổ Nhuế 1, Quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội.

Điện thoại: 024.22218238 -  Email: [nsclcongthuong@gmail.com](mailto:nsclcongthuong@gmail.com)

Fanpage Facebook: Năng suất và Chất lượng

*(Người liên hệ: Nhà báo Hồ Nga, Điện thoại: 0912.186.889)*

**PHIẾU ĐĂNG KÝ THAM GIA**

**CUỘC THI NHÓM CẢI TIẾN NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG**

**NGÀNH CÔNG THƯƠNG NĂM 2020**

1. Tên tổ chức/doanh nghiệp:

2. Địa chỉ:

3. Điện thoại: Email:

4. Loại hình doanh nghiệp:

5. Lĩnh vực hoạt động:

6. Số lượng lao động:

7. Tên dự án cải tiến tham gia Cuộc thi:

8. Thời gian thực hiện:

9. Danh sách thành viên nhóm cải tiến (*ghi họ tên, vị trí công tác*):

10. **Cam kết:** *Đơn vị đề xuất Nhóm Cải tiến tham gia Cuộc thi cam kết về sự chính xác, trung thực của những thông tin, số liệu trong Hồ sơ tham gia Cuộc thi.*

……….., ngày…….tháng ……năm 2020

**Đại diện đơn vị/doanh nghiệp**

*(ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)*

**BÁO CÁO DỰ ÁN CẢI TIẾN NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG**

**THAM GIA CUỘC THI NHÓM CẢI TIẾN NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG NGÀNH CÔNG THƯƠNG NĂM 2020**

**PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG**

*- Điểm tối đa: 20 điểm*

*- Khoanh tròn vào đáp án và ghi nội dung trả lời theo yêu cầu*

**1. Đơn vị hiện có tổ chức các phong trào thi đua lao động sáng tạo, sáng kiến, cải tiến không?**

1. Có tổ chức phong trào
2. Không tổ chức phong trào
3. Khác *(ghi cụ thể)*:

**2. Đơn vị đã và đang áp dụng những hệ thống quản lý chất lượng và công cụ cải tiến nào?**

|  |  |
| --- | --- |
| A. ISO 9001 | E. LEAN |
| B .ISO 140001 | F. 6 Sigma |
| C. ISO 50001 | G. Kaizen |
| D. 5S | H. TPM |

K. Công cụ khác *(ghi rõ tên hệ thống quản lý chất lượng, tên công cụ cải tiến*)

**3. Trong 05 năm gần đây, Công ty có bao nhiêu nhóm cải tiến năng suất chất lượng?**

1. 1-3 nhóm
2. 4-6 nhóm
3. 6-9 nhóm
4. Trên 9 nhóm *(ghi số lượng cụ thể)*:

**4. Công ty có thiết lập cơ cấu tổ chức và quy định vai trò, trách nhiệm, quyền hạn đối với hoạt động nhóm cải tiến năng suất chất lượng không?**

1. Không
2. Có *(mô tả tóm tắt quy định về hoạt động nhóm cải tiến và văn bản đính kèm)*:

**5. Sự tham gia và mức độ cam kết của Lãnh đạo Công ty vào các hoạt động của nhóm cải tiến năng suất chất lượng?**

1. Tham gia một số cuộc họp thảo luận và đưa ra quyết định tại các giai đoạn cần thiết
2. Tham dự báo cáo kết quả cuối cùng của nhóm
3. Không tham gia
4. Khác *(mô tả rõ)*:

**6. Công ty có qui chế/qui định về cơ chế khuyến khích, khen thưởng như thế nào đối với hoạt động sáng kiến, cải tiến của người lao động?**

1. Có qui chế/qui định bằng văn bản và thực hiện trong thực tế
2. Chưa có qui chế/qui định bằng văn bản nhưng có cơ chế khuyến khích, khen thưởng được thực hiện trong thực tế
3. Không có
4. Khác *(mô tả rõ)*:

**7. Trong 3 năm gần đây, Công ty đã tổ chức huấn luyện, đào tạo về áp dụng các công cụ cải tiến năng suất chất lượng (7 công cụ kiểm soát chất lượng, 5S, Kaizen, Quản lý tinh gọn - LEAN, Duy trì hiệu suất thiết bị tổng thể - TPM, …) như thế nào?** *(Ghi rõ số lớp, số học viên và nội dung huấn luyện đào tạo của từng lớp)*:

**8. Phương thức tổ chức đào tạo của Công ty?**

1. Tự đào tạo nội bộ
2. Cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo do bên ngoài tổ chức
3. Mời tổ chức/chuyên gia bên ngoài đào tạo riêng cho Công ty
4. Khác (ghi rõ):

**9. Các hình thức tuyên truyền, phổ biến chủ yếu về hoạt động nhóm cải tiến năng suất chất lượng tại công ty?**

1. Tổ chức cuộc thi Nhóm cải tiến năng suất chất lượng
2. Tổ chức các hoạt động nhóm (chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm liên quan)
3. Thi sáng tác khẩu hiệu, biểu trưng, poster, …
4. Khác *(mô tả rõ)*:

**10. Công ty có kế hoạch cho việc duy trì, mở rộng hoạt động sáng kiến, cải tiến trong doanh nghiệp hay của nhóm cải tiến năng suất chất lượng không?**

1. Chưa có
2. Có *(mô tả những nội dung chính)*:

**PHẦN II: BÁO CÁO CHI TIẾT**

**DỰ ÁN CẢI TIẾN NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG**

*- Điểm tối đa: 80 điểm*

*- Trình bày về 01 dự án cải tiến năng suất chất lượng tiêu biểu và chia sẻ về kinh nghiệm, bài học thành công của nhóm.*

##### Hướng dẫn trình bày:

**a) Nội dung trình bày:**

* + Tên dự án cải tiến;
  + Phạm vi thực hiện dự án, thời gian thực hiện;
  + Thông tin về nhóm cải tiến (Quyết định thành lập, thành phần nhóm);
  + Lý do lựa chọn dự án cải tiến;
  + Mục tiêu thực hiện dự án;
  + Kế hoạch thực hiện dự án cải tiến và các bước triển khai;
  + Mô tả cụ thể quá trình thực hiện dự án cải tiến: xác định vấn đề cải tiến, đo lường và thu thập dữ liệu, phân tích và xác định nguyên nhân gốc rễ, đề xuất và lựa chọn giải pháp cải tiến, áp dụng giải pháp, theo dõi và đánh giá kết quả dự án, các bước duy trì và kiểm soát sau cải tiến (Cần mô tả và minh họa bằng dữ liệu, biểu đồ và hình ảnh hiện trạng vấn đề, so sánh trước và sau cải tiến).
  + Hiệu quả của dự án cải tiến:
  + Thông qua chỉ số tài chính: đo bằng các chỉ số như số tiền lợi thêm nhờ nâng cao năng suất chất lượng, rút ngắn thời gian xử lý công việc, giảm tỷ lệ % sản phẩm lỗi, giảm lượng hàng tồn kho, giảm thời gian dừng máy…
  + Thông qua yếu tố phi tài chính: An toàn, sự hài lòng của nhân viên, cải thiện điều kiện làm việc, sự hài lòng của khách hàng, nâng cao năng lực của cán bộ, …
  + Khó khăn, thách thức và bài học kinh nghiệm trong quá trình triển khai dự án.

**b) Gợi ý vấn đề trình bày:**

* + Nâng cao chất lượng sản phẩm: cải tiến chất lượng, giảm tỉ lệ sản phẩm khuyết tật, giảm tỷ lệ hàng lỗi trên chuyền...
  + Có kế hoạch sản xuất rõ ràng từ trước, thời gian thay mã hàng nhanh, chính xác, tránh tồn đọng trên chuyền, giảm thời gian chết, đảm bảo thời gian giao hàng chính xác;
  + Cải tiến quá trình: tiết kiệm nguồn lực (nguyên liệu, thời gian, năng lượng…), giảm lãng phí, bố trí lại mặt bằng, giảm thời gian thiết kế và chuẩn bị sản xuất, giảm thời gian chuyển đổi mã hàng, …
  + Cải tiến máy móc và thiết bị: giảm sự cố thiết bị, giảm thời gian dừng máy, tăng hiệu suất thiết bị, cải tiến và đổi mới máy móc và thiết bị… Sắp xếp gọn gàng các vật tư thiết bị, dễ lấy, dễ thấy, không mất thời gian tìm kiếm khi xảy ra sự cố;
  + Sắp xếp kho gọn gàng, dễ lấy, dễ thấy, không nhầm lẫn mã hàng, giao hàng đúng mã, đúng tiến độ;
  + Thoả mãn khách hàng: tăng lượng khách hàng, duy trì khách hàng, giảm khiếu nại, nâng cao chất lượng dịch vụ, tỷ lệ giao hàng đúng hạn, giảm thiểu việc giao hàng nhầm mã hàng...
  + Chuẩn hóa thao tác của người lao động, tăng năng suất, giảm sai lỗi, tăng thu nhập.
  + Các chủ đề khác theo thực tế của từng nhóm cải tiến tại doanh nghiệp đã thực hiện đem lại kết quả tiêu biểu về nâng cao năng suất và chất lượng.

**c) Các tài liệu, hình ảnh minh họa kèm theo**