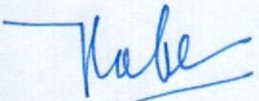
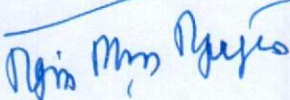
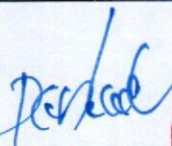
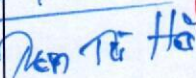
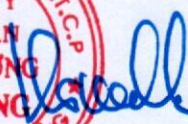


CÔNG TY CỔ PHẦN CẦU ĐƯỜNG ĐÀ NẴNG

QUY TRÌNH
ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG
QT-05

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Phạm Nguyên	Trần Từ Hải	Võ Thành Được
Chức vụ	Trưởng phòng	Phó Tổng Giám đốc	Tổng Giám đốc
Chữ ký	 	  	 

QUY TRÌNH ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

[illegible]

Ban Giám đốc	☒	Ban ISO	☒
Bộ phận Hành chính	☒	Bộ phận Kỹ thuật	☒
Bộ phận Vật tư	☒		

	<u>QUY TRÌNH</u> ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP-05
		Ngày ban hành : 24/5/2019
		Lần ban hành : 01
		Trang : 3/7

1. MỤC ĐÍCH:

- Quy trình này nhằm đưa ra những nguyên tắc, phương pháp tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng nhằm giải quyết những yêu cầu chính đáng và thu thập các thông tin phục vụ việc đo lường sự hài lòng của khách hàng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng cho hoạt động tiếp nhận và xử lý phản hồi, đo lường sự thoả mãn của khách hàng trong toàn Công ty.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Sổ tay chất lượng.
- Tiêu chuẩn ISO 9001:2005.

4-ĐỊNH NGHĨA:

Khách hàng: Tổ chức hay cá nhân tiếp nhận một sản phẩm/dịch vụ.

Sự thoả mãn khách hàng: Sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu.

513
VQ
PH
ĐU
NÁ
6

	<u>QUY TRÌNH</u> ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP-05
		Ngày ban hành : 24/5/2019
		Lần ban hành : 01
		Trang : 4/7

5-NỘI DUNG:

5.1. Lưu đồ xử lý phản hồi của khách hàng: (Xem trang bên).

Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu/mẫu biểu
Phòng KD, CBCNV Công ty	Tiếp nhận thông tin	Sổ tiếp nhận theo dõi phản hồi, khiếu nại khách hàng (QF-05-01)
Ban Giám đốc Công ty, các phòng có liên quan	X.xét, chuyển tới các BP liên quan ↓ Xử lý trực tiếp Nhẹ	
Các phòng có liên quan	Phân tích nguyên nhân ↓ Nghiêm trọng	
Giám Đốc Công ty, các phòng liên quan	Đề ra biện pháp và trách nhiệm xử lý	
Khách hàng	Đánh giá của KH ↓ ←	
Trưởng các phòng liên quan	Thực hiện và theo dõi các biện pháp	
Phòng KD, phòng HCNS	Lưu hồ sơ	

5.2. Diễn giải lưu đồ:

5.2.1: Tiếp nhận phản hồi, khiếu nại của khách hàng

Tất cả cán bộ công nhân viên của Công ty đều có trách nhiệm tiếp nhận mọi phản hồi của khách hàng thông qua mọi hình thức Fax, điện thoại, trực tiếp, thư, email

	<u>QUY TRÌNH</u> ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP-05
		Ngày ban hành : 24/5/2019
		Lần ban hành : 01
		Trang : 5/7

... và các phương tiện, kênh thông tin khác liên quan đến tiến độ, chất lượng, giá cả, khả năng cung cấp ... trong mọi hoạt động kinh doanh các sản phẩm của Công ty, trong đó:

+ Trường hợp liên quan đến kinh doanh, giá cả Thông tin có liên quan được chuyển Phòng KD.

+ Trường hợp liên quan đến chất lượng sản phẩm: Thông tin có liên quan được chuyển Phòng Sản xuất

+ Trường hợp liên quan đến tài chính: Thông tin có liên quan được chuyển Phòng HCNS.

-> Tất cả các thông tin đều được các phòng/bộ phận cập nhật vào sổ theo dõi, tiếp nhận khiếu nại phản hồi theo **QF-05-01**

5.2.2: Kiểm tra, xem xét khiếu nại của khách hàng

Sau khi nhận được khiếu nại của khách hàng các phòng nêu trên có trách nhiệm xem xét và kiểm tra tính chính xác của khiếu nại này và phân tích nguyên nhân, trách nhiệm thuộc về ai. Sau đó báo cáo Ban lãnh đạo Công ty hoặc trưởng phòng quyết định xem có thực hiện các bước tiếp theo của việc xử lý khiếu nại hay không.

5.2.3: Lập phương án khắc phục và xử lý phản hồi, khiếu nại:

Các phòng tiến hành rà soát lại các lỗi, các vấn đề mà khách hàng nêu ra và xác định rõ nguyên nhân gây ra khiếu nại đó, tiến hành xác định tình trạng:

+ Trường hợp phản hồi của khách hàng là góp ý như thủ tục giao nhận, nhầm lẫn thông tin, giấy tờ, các khuyến cáo nhẹ về tiến độ, chất lượng, giá cả ... các phòng có liên quan trực tiếp giải quyết ngay hoặc tuy nhiên các thông tin này vẫn cập nhật vào sổ theo dõi phản hồi **QF-05-01** nhằm định kỳ xem xét, phân tích, nhận định những trường hợp nào lặp đi lặp lại nhiều lần, có nguy cơ trở thành truyền thống có phương án khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

+ Trường hợp phản hồi là khiếu nại của khách hàng mang tính chất nghiêm trọng, Ban lãnh đạo Công ty hoặc các phòng tiến hành mở phiếu yêu cầu xử lý phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý phù hợp:

- Lập giải pháp và thống nhất phương án khắc phục khiếu nại.
- Lập kế hoạch để nhóm chuyên môn, nhóm kỹ thuật tiến hành khắc phục khiếu nại.

	<u>QUY TRÌNH</u> ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP-05
		Ngày ban hành : 24/5/2019
		Lần ban hành : 01
		Trang : 6/7

- Chuẩn bị các phương tiện, tài nguyên và bố trí nhân lực cần thiết để tiến hành giải quyết khiếu nại.

5.2.4. Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện công việc

Sau khi thực hiện xong việc xử lý khiếu nại khách hàng, Trưởng bộ phận liên quan kiểm tra lại kết quả thực hiện và ghi kết quả vào ô thứ 3 của phiếu yêu cầu xử lý khiếu nại khách hàng. Nếu chưa đạt mở biên bản mới.

Định kỳ hoặc đột xuất, các phòng/bộ phận lập báo cáo về tình hình phản hồi của khách hàng trình Giám đốc. Căn cứ vào báo cáo, nếu phản hồi nào có tình trạng lặp lại, không tìm ra nguyên nhân ngay hoặc có tổn thất lớn thì mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục, phòng ngừa, tìm nguyên nhân đưa ra biện pháp khắc phục, phòng ngừa theo quy trình hoạt động khắc phục phòng ngừa và cải tiến và sẽ được đề cập trong cuộc họp quý hoặc họp xem xét của lãnh đạo.

5.2.5. Theo dõi và đo lường sự thoả mãn của khách hàng:

Định kỳ hoặc đột xuất phòng Kinh doanh gửi khách hàng phiếu góp ý, đánh giá theo biểu mẫu **QF-05-03**. Sau khi thu thập các phiếu này về, phòng có trách nhiệm phân loại các ý kiến về sự hài lòng, không hài lòng và các kiến nghị khách hàng, lập báo cáo trình Ban lãnh đạo.

6. LƯU HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Các văn bản liên quan phản hồi		Phòng KD/các bộ phận có liên quan	3 năm
2	Sổ tiếp nhận theo dõi phản hồi, khiếu nại khách hàng	QF-05-01		2 năm
3	Sổ theo dõi thông tin khách hàng	QF-05-02		2 năm
4	Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng	QF-05-03		2 năm
5	Biên bản nghiệm thu sau xử lý (nếu có)			2 năm