

QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN NÀN VÀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số: PTC.QMS.P11

9	01/11/18	Sửa đổi mục III, mục 2.3
8	02/01/16	Sửa đổi mục 2.2
7	10/06/15	Sửa đổi mục 2.2
6	02/01/13	Thay đổi biểu mẫu số PTC.QMS.P11.F02, F01
5	24/11/10	Thay đổi tên công ty, một số chức danh tại các nội dung liên quan
4	19/11/09	Ban hành lần 5, sửa đổi nội dung mục 2.3
3	15/07/09	Ban hành lần 4, sửa đổi tên tài liệu và các nội dung khác
2	01/10/08	Ban hành lần 3, sửa đổi quy cách trình bày tài liệu
1	01/06/07	Ban hành lần 2, sửa đổi "form" số PTC.TRD.F02
0	10/09/06	Ban hành lần đầu
Số sửa đổi	Ngày lập	Mô tả
Chuẩn bị	Kiểm tra	Phê duyệt
 Vũ Thị Thu Hiền Giám đốc Kinh doanh	 Đào Quang Tùng Đại diện lãnh đạo chất lượng	 Trịnh Văn Ngự Tổng Giám đốc

NỘI DUNG

- I. MỤC ĐÍCH
- II. PHẠM VI ÁP DỤNG
- III. TÀI LIỆU THAM KHẢO
- IV. NỘI DUNG
 - 1.0 XỬ LÝ PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG
 - 2.0 ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
 - 3.0 CÁC FORM, MẪU ÁP DỤNG

I. Mục đích

Quy trình này được ban hành và áp dụng với mục đích:

- Các phản nàn của khách hàng bằng văn bản phải được xử lý kịp thời để đạt được sự hài lòng của khách hàng
- Đảm bảo việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, nâng cao uy tín của Công ty.

II. Phạm vi áp dụng

Cho toàn bộ Công ty PHATECO

III. Tài liệu tham khảo:

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015
- Sổ tay chất lượng của Công ty-PTC.QMS.M.

IV. Nội dung

1. Xử lý phản nàn của khách hàng

Bước	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu	Diễn giải, xử lý
1	Khách hàng	Những khiếu nại của khách hàng		Những khiếu nại của khách hàng về việc thực hiện dịch vụ: <ul style="list-style-type: none"> - Không đúng quy trình - Không đúng tiến độ - Không đảm bảo chất lượng - Thái độ cung cấp dịch vụ
2	Phòng kinh doanh	Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng	Phiếu tiếp nhận và xử lý phản nàn của KH	Khiếu nại bằng văn bản được chuyển cho phòng kinh doanh
	Giám đốc kinh doanh, và Ban lãnh đạo	Phân tích phản nàn của KH	-	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu nguyên nhân do phía khách hàng: Phòng kinh doanh kết hợp phòng chuyên môn thông báo trả lời và giải thích cho khách hàng - Nếu nguyên nhân do phía Công ty thì sẽ phân tích và đưa ra biện pháp xử lý

4	Phòng chuyên môn	Phân tích đưa ra biện pháp xử lý	-	- Phòng chuyên môn liên quan đến việc phản nàn của khách hàng sẽ đưa ra biện pháp xử lý
5	Ban lãnh đạo	Phê duyệt Biện pháp xử lý	-	- Phòng kinh doanh lập thành văn bản biện pháp xử lý trình ban lãnh đạo phê duyệt.
6	Phòng kinh doanh	Theo dõi sự phản hồi của khách hàng và xử lý		- Nếu khách hàng không chấp nhận biện pháp xử lý đã đưa ra, phòng/bộ phận liên quan phối hợp đưa ra biện pháp xử lý khác thuyết phục hơn - Nếu khách hàng chấp nhận, phòng kinh doanh sẽ thông báo tới phòng chuyên môn thực hiện theo biện pháp đã được duyệt
7	Phòng chuyên môn	Đánh giá kết quả thực hiện, bài học kinh nghiệm, biện pháp phòng ngừa	-	Phòng chuyên môn, ban lãnh đạo họp đánh giá kết quả thực hiện, rút ra bài học kinh nghiệm, biện pháp khắc phục phòng ngừa.
8	Phòng kinh doanh, Phòng chuyên môn	Lưu hồ sơ		Phòng kinh doanh, phòng chuyên môn lưu tất cả hồ sơ liên quan đến quá trình

Lưu ý :

- Phản hồi bằng điện thoại tới khách hàng ngay khi nhận được phản nàn của khách hàng.
- Chậm nhất sau 02 ngày từ sau khi nhận được phản nàn của khách hàng phải có phản hồi đầu tiên.
- Trong mọi trường hợp, Công ty luôn tìm biện pháp giải quyết thỏa đáng mọi phản nàn của khách hàng.

2. Đo lường sự hài lòng của khách hàng

2.1 Các phương pháp thu thập thông tin từ khách hàng:

- Thông tin bằng văn bản khách hàng gửi tới Công ty.
- Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ (theo biểu mẫu) hoặc dạng phiếu tự lập khác từ các phòng ban tác nghiệp.
- Thông qua trao đổi trực tiếp hoặc điện thoại, Email với khách hàng.

2.2 Thực hiện

- Phòng kinh doanh có trách nhiệm thu thập thông tin phản hồi đánh giá về chất lượng dịch vụ của Khách hàng bằng một trong các phương thức nêu trên (có thể cập nhật theo dõi và lưu lại trên hệ thống quản lý thông tin trong máy tính của Phòng Kinh doanh)
- Thời gian:
 - ❖ Đối với dự án ngắn hạn: sau khi kết thúc dự án.
 - ❖ Đối với dự án lớn, thời gian thực hiện kéo dài, khách hàng thường xuyên, công trường cố định: trong quá trình thực hiện Hợp đồng và/hoặc cuối quá trình thực hiện Hợp đồng.
- Tất cả các dự án đều phải thu thập được ý kiến đánh giá của Khách hàng. Trường hợp đặc biệt, có dự án không xin được ý kiến đánh giá của Khách hàng, phải nêu rõ lý do chính đáng trong Báo cáo.
- Định kỳ 06 tháng, phòng Kinh doanh tổng hợp các kết quả đo lường sự thỏa mãn của khách hàng để trình Đại diện lãnh đạo trước các lần đánh giá 6 tháng đầu năm và cuộc họp xem xét của lãnh đạo thường niên.
- Ban lãnh đạo công ty, phòng kinh doanh xử lý các thông tin đánh giá của khách hàng, đưa ra biện pháp cải tiến và chiến lược chăm sóc khách hàng.

2.3 Đánh giá và biện pháp xử lý

- Kết quả đánh giá theo 04 mức, trong đó:

+ Mức 1: Không hài lòng: Phòng Kinh doanh phải lập Phiếu tiếp nhận, ghi chép lại những ý kiến không hài lòng từ khách hàng (PTC.QMS.P11.F01) & gửi cho Ban lãnh đạo và Phòng chuyên môn để xử lý. (Không hài lòng khách hàng sẽ chấm điểm 0)

+ Mức 2: Trung bình: Nếu khách hàng có kèm theo ý kiến đóng góp hay phản nản về chất lượng dịch vụ, Phòng Kinh doanh sẽ lập Phiếu tiếp nhận, xử lý phản nản của khách hàng (PTC.QMS.P11.F01) gửi cho Phòng chuyên môn để làm rõ hơn yêu cầu, mong muốn của khách hàng để việc cung cấp dịch vụ tiếp theo tốt hơn. Nếu không có ý kiến phản nản cụ thể, phòng Kinh doanh sẽ thông báo cho Giám đốc/Trưởng phòng liên quan về hiện trạng để nội bộ phòng tác nghiệp rút kinh nghiệm. (Trung bình khách hàng sẽ chấm điểm 1)

+ Mức 3: Hài lòng. (Hài lòng khách hàng sẽ chấm điểm 2)

+ Mức 4: Xuất sắc. (Xuất sắc khách hàng sẽ chấm điểm 3)

- Trong trường hợp phải lập Phiếu tiếp nhận, xử lý phản nản của khách hàng, những vấn đề trao đổi và thống nhất với khách hàng trong việc giải quyết các phản nản này sẽ được văn bản hóa có thể bằng Biên bản họp, Biên bản ghi nhớ giữa hai bên, email, fax...

3. Các “form”, mẫu áp dụng

- Phiếu tiếp nhận, xử lý phản nản của khách hàng (PTC.QMS.P11.F01)
- Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ (PTC.QMS.P11.F02)

Minh họa 1: Phiếu tiếp nhận, xử lý phàn nàn của khách hàng (PTC.QMS.P11.F01)

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ KỸ THUẬT PHATECO

Số TL/Do.No.:

Ngàytháng.....năm.....
Date:

**PHIẾU TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG
(CUSTOMER COMPLAINT SOLVING SHEET)**

1. Tên khách hàng (*Customer Name*):.....
2. Dịch vụ cung cấp (*Supplied Service*) :.....

Công việc (<i>Description</i>)	Xác nhận/phê duyệt (Confirmed/Approved)
1. Nội dung phàn nàn (<i>Claim Content</i>) :	
2. Xem xét, phân tích nguyên nhân (<i>Cause Analysis</i>):	
3. Hành động khắc phục (<i>Corrective action</i>):	
4. Cam kết (<i>commitment</i>):	
5. Ý kiến của khách hàng (<i>Customer's Opinion</i>):	
6. Xem xét, theo dõi kết quả (<i>Verification of Effectiveness</i>):	

Đính kèm (*Attachment*):

Minh họa 2: Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ (PTC.QMS.P11.F02)



CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ KỸ THUẬT PHATECO

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
(SERVICE QUALITY EVALUATION SHEET)**

I. **KHÁCH HÀNG (CUSTOMER):**

II. **DỰ ÁN/DỊCH VỤ CUNG CẤP (PROJECT/SUPPLY SERVICE):**.....

.....

III. **NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ (EVALUATION CONTENT):**

STT/ No.	Hạng mục/Item	Đánh giá của Khách hàng (EVALUATION CONTENT)			
		Không hài lòng/ Dissatisfied (0)	Trung bình (Average) (1)	Hài lòng (Satisfied) (2)	Xuất sắc (Excellent) (3)
1	Thiết bị/Equipment				
2	Nhân sự/Personnel				
3	Chất lượng/Quality				
4	Tiến độ/Progress				
5	Báo cáo/Report				
6	Thái độ cung cấp dịch vụ/ Service supply Attitude				

Ghi chú (Remark): Quý Khách hàng vui lòng đánh (x) vào ô điểm được đánh giá.
(Please mark (x) for evaluation)

IV. **CÁC Ý KIẾN KHÁC (OTHER):**

.....
.....
.....

ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG (CUSTOMER REPRESENTATIVE):

Họ và tên (Name):

Chức vụ (Position):

Ký tên (Signature):

Ngày (Date):