

....

- Trụ sở:

- Điện thoại:

- Website:

- Fax: ...

- Email: ...

THỦ TỤC THU THẬP, GHI NHẬN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

1. Mục đích:

Thủ tục này quy định lập kế hoạch và xem xét việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và trong tương lai nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác.

2. Phạm vi:

Áp dụng cho mọi khiếu nại của khách hàng đối với hệ thống chất lượng của Công ty.

3. Định nghĩa:

3.1 Các thuật ngữ trong thủ tục này được sử dụng phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

3.2 Sự thỏa mãn của khách hàng: Là sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

3.3 Khiếu nại của khách hàng: là một chỉ số chung về sự thỏa mãn thấp của khách hàng, nhưng việc không có khiếu nại không có nghĩa là có sự thỏa mãn cao của khách hàng.

3.4 Các từ viết tắt:

Ban TGD: Ban Tổng Giám Đốc

KHKD: Phòng Kế hoạch Kinh doanh

KTCN: Phòng Kỹ thuật

XNK: Phòng Xuất nhập khẩu

KT: Phòng Kế toán

TCHC: Phòng Tổ chức Hành chính

KCS: Bộ phận Kiểm hàng

XN: Xí nghiệp

- Fax: ...
- Email: ...

P: Phụ

Người thực hiện	Quy Trình	Tài liệu- Biểu mẫu
- Nhân viên KD - Nhân viên KD - Trưởng phòng - Nhân viên KD - Trưởng phòng	<pre> graph TD A([Nhu cầu thu thập thông tin]) --> B[Xác định thông tin cần thu thập] B --> C[Xác định phương pháp và phạm vi] C --> D{ } D --> E[Triển khai thu thập] E --> D E --> F[] </pre>	-Phiếu thu thập ý kiến khách hàng

....

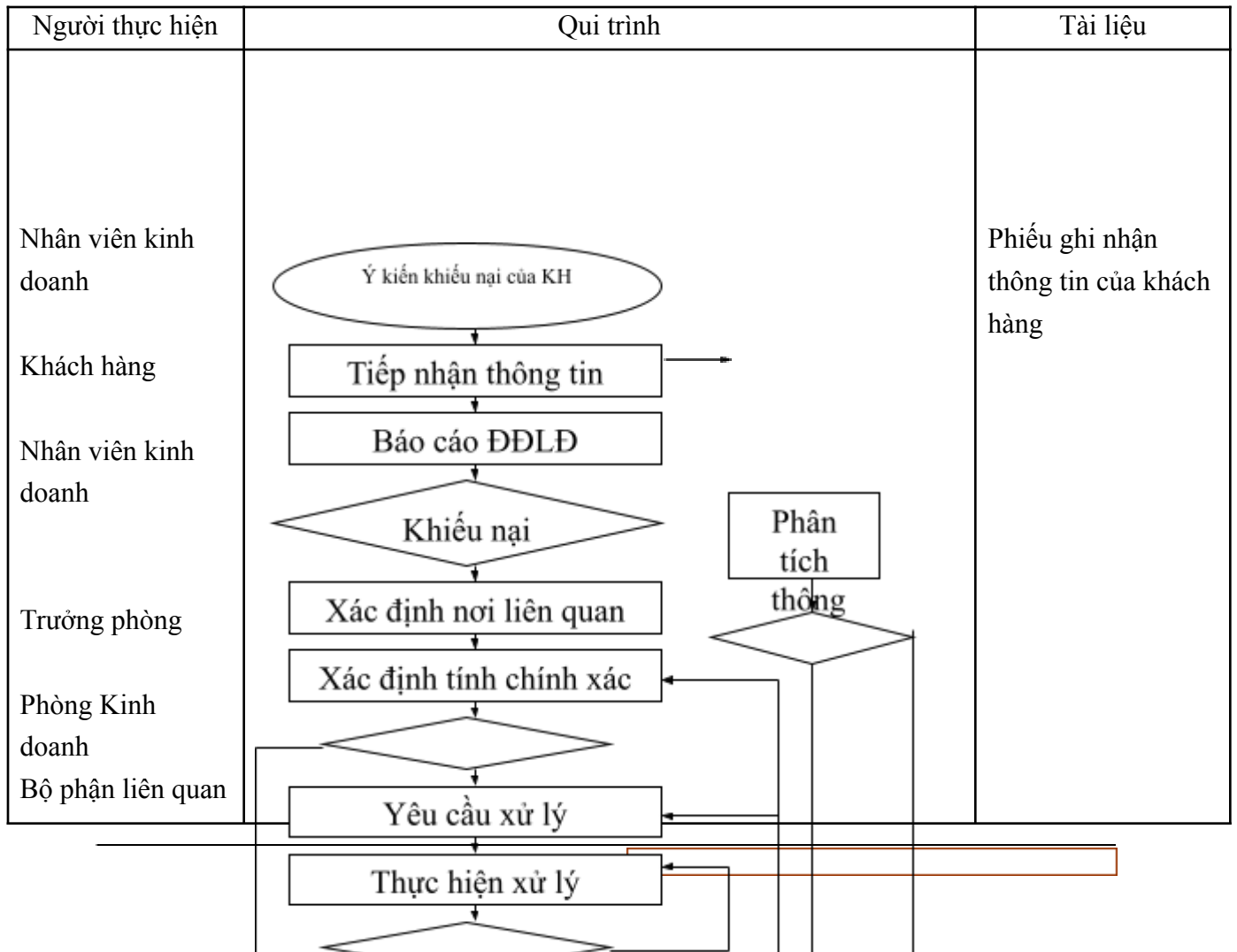
- Trụ sở:

- Điện thoại:

- Website:

- Fax: ...

- Email: ...



....

- Trụ sở:

- Điện thoại:

- Website:

- Fax: ...

- Email: ...

Phòng Kinh doanh		
Bộ phận liên quan		Thủ tục khắc phục phòng ngừa
Bộ phận liên quan		Phiếu car
Bộ phận liên quan, Phòng Kinh doanh		Sổ ghi nhận ý kiến khách hàng

Giải thích qui trình:

1. Ý kiến khách hàng:

1.1 Khi nhận được ý kiến và khiếu nại của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán, phục vụ giao nhận, tiêu thụ sản phẩm v.v. nhân viên Bộ phận Kinh doanh ghi nhận lại các khiếu nại và các ý kiến trên lưu, ghi hồ sơ đầy đủ. Trường hợp do các Bộ phận khác nhận được thì thông tin này phải được chuyển ngay đến Bộ phận kinh doanh.

1.2 Sau khi ghi chép đầy đủ các thông tin, Trưởng Bộ phận kinh doanh chuyển đến cấp có thẩm quyền được giải quyết.

1.3 Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của khách hàng:

Stt	Ý kiến khiếu nại của khách hàng	Ban TGD	KHK D	XN K	KTC N	KT	TCH C	KCS	XN
	Giá cả	C	P						
	Chất lượng sản phẩm							C	P
	Thanh toán	C				P			
	Giải quyết công nợ	C				P			
	Chính sách ưu đãi hỗ trợ		C				P		
	Tinh thần thái độ phục vụ của CBCNV		P				C		

....

- Trụ sở:

- Điện thoại:

- Website:

- Fax: ...

- Email: ...

	Giao nhận (thời gian, địa điểm, số lượng)		P	C					
	Tính chính xác về số liệu khi làm việc với khách hàng		C						P
	Thông tin của Công ty không kịp thời		C						P
	Góp ý về chất lượng sản phẩm				P			C	
	Hình thức sạch đẹp của sản phẩm							P	C

1.4 Sau khi đưa ra hình thức xử lý, cấp có thẩm quyền chuyển cho Bộ phận có liên quan thực hiện và theo dõi việc thực hiện giải quyết khiếu nại có được khách hàng thỏa mãn hay không, ghi nhận lại và báo cáo cho Tổng Giám Đốc. Nếu khách hàng không đồng ý thì ghi lại vào phiếu mới kèm vào phiếu cũ, thực hiện lại từ 1.3 đến 1.4.

1.5 Bất cứ khiếu nại hợp lệ nào của khách hàng mà đã gắn với điều kiện đã nêu trong Thủ tục khắc phục phòng ngừa thì báo cáo hành động khắc phục phòng ngừa phải được phát hành bởi Trưởng phòng có liên quan hoặc cấp cao hơn theo Thủ tục khắc phục phòng ngừa.

1.6 Mọi ý kiến khiếu nại của khách hàng đều được Trưởng Bộ phận kinh doanh ghi nhận tình trạng giải quyết trong sổ theo dõi các khiếu nại của khách hàng biểu mẫu: 0124.

2. Thu thập ý kiến của khách hàng:

2.1 Bộ phận kinh doanh thu thập ý kiến của khách hàng theo biểu mẫu: 0125, việc thu thập được tiến hành định kỳ 6 tháng một lần.

2.2 Sau mỗi đợt thu thập ý kiến của khách hàng nhân viên kinh doanh tổng hợp các số liệu theo phiếu tổng hợp các ý kiến của khách hàng theo biểu mẫu: 0126 và các biểu đồ Parreto được chuyển đến Tổng Giám Đốc và Trưởng Bộ phận liên quan.

2.3 Căn cứ thông tin này, Trưởng Bộ phận có liên quan hoặc cấp cao hơn đưa ra hành động khắc phục phòng ngừa theo Thủ tục khắc phục phòng ngừa để cải tiến hoạt động của Công ty.

Ghi chú: Mọi khiếu nại và thông tin của khách hàng đều được chuyển đến cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

5. Tài liệu tham khảo:

❖ Sổ tay chất lượng

6. Phụ lục:

❖ Sổ theo dõi khiếu nại của khách hàng mã số: 0124

❖ Phiếu thu thập ý kiến của khách hàng mã số: 0125

....

- Trụ sở:

- Điện thoại:

- Website:

- Fax: ...

- Email: ...

❖ Phiếu tổng hợp ý kiến của khách hàng mã số: 0126