

QUY ĐỊNH THÔNG BÁO VỚI KHÁCH HÀNG KHI CÓ SỰ THAY ĐỔI NHÂN SỰ TRANG NỘI DUNG

I. MỤC ĐÍCH:

- Nhằm tiếp tục duy trì các mối quan hệ với khách hàng, đơn vị, cá nhân bên ngoài phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.
- Hạn chế và ngăn ngừa mọi rủi ro trong quá trình hợp tác, ảnh hưởng đến việc giảm uy tín, thương hiệu và gây thiệt hại đến tài sản của Công ty do biến động nhân sự phụ trách kinh doanh, mua hàng, các công việc có liên quan tiền – hàng.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG:

Tất cả các đơn vị trực thuộc Công ty có quan hệ giao dịch với các đối tác, khách hàng bên ngoài.

III. PHÂN CẤP THỰC HIỆN:

Thực hiện theo phân cấp quản lý của Công ty:

- Đối với CBNV tại từng đơn vị: do Trưởng đơn vị (thuộc Công ty) thực hiện.
- Đối với cán bộ quản lý từ cấp Phó đơn vị trực thuộc Công ty trở lên : Phòng NS thực hiện.

IV. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

Trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, căn cứ vào chức năng nhiệm vụ quyền hạn của từng đơn vị, các đơn vị được Công ty ủy quyền việc tổ chức thiết lập và duy trì các mối quan hệ đối ngoại nhằm mục đích phục vụ trực tiếp cho hoạt động sản xuất kinh doanh tại đơn vị, Công ty. Trên danh nghĩa là người đại diện, thay mặt cho Công ty trực tiếp làm việc với các đối tác bên ngoài, do đó khi phát sinh việc thay đổi nhân sự (nghỉ việc, miễn nhiệm, điều chuyển công tác khác) phải tuân thủ theo các quy định sau:

**** Đối với các CBNV là người trực tiếp thực hiện các giao dịch, ký kết ...***

1. Tiến hành lập thủ tục bàn giao công việc (Đính kèm Biểu mẫu) cho nhân sự được chỉ định thay thế.
2. Nội dung bàn giao thể hiện rõ các phần hành công việc dở dang cần phải tiếp tục theo dõi hoặc phối hợp giải quyết đối với từng mối quan hệ giao dịch.
3. Giải quyết dứt điểm các phần hành công việc liên quan trực tiếp đến bản thân cá nhân trong quá trình cộng tác, thương thuyết với khách hàng (các điều kiện cam kết, ràng buộc trách nhiệm giữa 02 bên).
4. Thanh lý trách nhiệm công việc, thanh toán công nợ (nếu có).
5. Đối với các công việc cần phải tiếp tục thực hiện thì có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể cho nhân sự tiếp nhận, các ý kiến ghi nhận đề xuất trong thời gian làm việc với từng đối tác – khách hàng (nếu có).

*** Đối với Cán bộ quản lý đơn vị:**

1. Khi tiếp nhận thủ tục bàn giao của CBNV phải trực tiếp kiểm tra toàn bộ nội dung, đặc biệt đối với những cá nhân được phân công giao dịch liên quan đến công tác tiền hàng, các Hợp đồng, đơn hàng...
2. Thời hạn lập thư báo: Trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày xác nhận thông tin về việc thay đổi nhân sự, việc lập thư báo được thực hiện như sau:
 - Đối với nhân viên kinh doanh: Đơn vị có trách nhiệm lập Thư báo (Đính kèm Biểu mẫu) gửi cho đối tác, khách hàng có liên quan để biết, đồng thời thực hiện việc thanh lý trách nhiệm, công nợ (nếu có) đối với nhân sự nghỉ việc, thay đổi công tác.
 - Đối với CBQL Kinh doanh: do Phòng NS lập thư báo.
3. Sau khi gửi Thư báo phải kiểm tra theo dõi và giải quyết dứt điểm các vấn đề vướng mắc tồn đọng của khách hàng, trường hợp vượt quá thẩm quyền cho phép thì xin ý kiến trực tiếp của Tổng Giám Đốc trước khi giải quyết cho nhân sự đó nghỉ việc hoặc chuyển công tác khác.
4. Trường hợp đã có kế hoạch trong việc tái bố trí, sử dụng nhân sự thì phải có kế hoạch bàn giao, nếu xét thấy cần thiết thì sắp xếp làm việc trực tiếp với khách hàng liên quan.
5. Khi làm việc với đối tác, khách hàng về các vấn đề có liên quan đến công tác tiền – hàng phải có sự thống nhất nội dung trước trong nội bộ, tránh trường hợp CBNV bàn giao giải quyết theo hướng này, Cán bộ quản lý/đơn vị giải quyết theo hướng khác gây sự ngộ nhận và khó khăn cho khách hàng, đối tác.

V. XỬ LÝ VI PHẠM:

Trường hợp không thực hiện theo đúng các quy định trên mà để xảy ra tình trạng khiếu nại, kiện cáo từ phía các đối tác, khách hàng, hoặc bị các đối tác, khách hàng chiếm dụng tiền hàng... gây thiệt hại cho Công ty (gián tiếp, trực tiếp) cá nhân và đơn vị liên quan phải chịu xử lý như sau :

- Xử lý trách nhiệm cá nhân theo các hình thức : phê bình – khiển trách – điều chuyển công tác – trừ thưởng cuối năm.
- Đền bù toàn bộ hoặc một phần thiệt hại phát sinh do không thực hiện đúng quy định.

VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH:

Qui định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành. Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn, vướng mắc, các đơn vị báo cáo Tổng Giám đốc xem xét quyết định.

VII. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM:

Thư báo v/v Thay đổi nhân sự.

Biên bản bàn giao.