



**THỦ TỤC KHẢO SÁT SỰ
THỎA MÃN VÀ PHẢN HỒI
Ý KIẾN KHÁCH HÀNG**

SH: PQL-TT07

LBH: 01

NHL: 01.03.19

Trang/ TST: 1/ 7

THỦ TỤC

**KHẢO SÁT SỰ THỎA MÃN VÀ
PHẢN HỒI Ý KIẾN KHÁCH HÀNG**

Người soạn:
Hoàng Văn Huynh
Ngày giờ gửi qua email:
11h17 ngày 27.02.19

Người kiểm tra:
Lê Sỹ Nghị
Ngày giờ duyệt qua email:
11h07 ngày 01.03.19

Người phê duyệt:
Hoàng Bá Nghị
Ngày giờ duyệt qua email:
22h46 ngày 01.03.19

	THỦ TỤC KHẢO SÁT SỰ THỎA MÃN VÀ PHẢN HỒI Ý KIẾN KHÁCH HÀNG	SH: PQL-TT07
		LBH: 01
		NHL: 01.03.19
		Trang/ TST: 3/ 7

1. MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo hiểu được nhu cầu và mong muốn của khách hàng sử dụng dịch vụ của Công ty TNHH Công Nghệ NHONHO tốt nhất;
- Hướng dẫn phương pháp thu thập và xử lý thông tin của khách hàng từ cuộc điều tra khảo sát khách hàng;
- Sử dụng kết quả đưa vào phân tích dữ liệu và tiến tới hành động khắc phục, hành động phòng ngừa và không ngừng cải tiến hệ thống quản lý.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này được áp dụng cho tất cả các đơn vị trong công ty và khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng
- TCVN ISO 9001: 2015

4. TRÁCH NHIỆM

- Tổng Giám đốc/ Giám đốc điều hành/ Giám đốc các đơn vị cho áp dụng theo đúng thủ tục này.

5. ĐỊNH NGHĨA - THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

- **Sự thỏa mãn:** đối với một sản phẩm/ dịch vụ là trạng thái cảm giác mà khách hàng có được do sản phẩm/ dịch vụ đó đáp ứng hoặc không đáp ứng kỳ vọng của họ.
- **Ý kiến phản hồi:** phản ánh mức độ hài lòng/ không hài lòng của khách hàng khi sử dụng một loại hàng hóa – dịch vụ.

- QMS: Hệ thống quản lý chất lượng
- TGD: Tổng Giám đốc
- GD: Giám đốc
- PGD: Phó Giám đốc

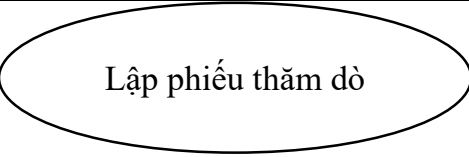
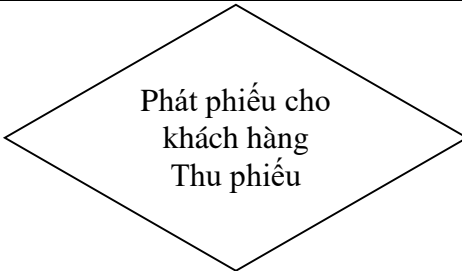
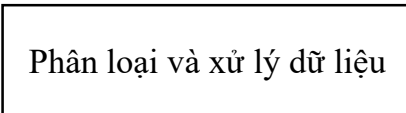
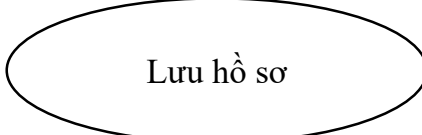
	THỦ TỤC KHẢO SÁT SỰ THỎA MÃN VÀ PHẢN HỒI Ý KIẾN KHÁCH HÀNG	SH: PQL-TT07
		LBH: 01
		NHL: 01.03.19
		Trang/ TST: 4/ 7

- TP: Trưởng Phòng
- KH: Khách hàng
- BKD: Ban Kinh Doanh
- BP: Bộ phận

6. NỘI DUNG

- Điều tra sự hài lòng khách hàng của Công ty được tiến hành tối thiểu một năm một lần trước khi tiến hành họp xem xét của lãnh đạo hoặc khi có yêu cầu của ban Lãnh đạo.

6.1 Lưu đồ khảo sát sự thoả mãn và phản hồi ý kiến khách hàng

TN	LƯU ĐỒ	GIẢI THÍCH/ BIỂU MẪU
Bước 1: Trưởng ban kinh doanh/ người được phân công		- Trưởng BKD lập phiếu thăm dò tìm hiểu ý kiến khách hàng theo PQL-TT07-BM01 .
Bước 2: Đơn vị/ cá nhân được phân công thực hiện		- Đơn vị/ cá nhân được phân công gửi phiếu đến khách hàng nhờ họ đánh giá và thu lại phiếu khảo sát. Theo dõi đánh sách phát và nhận phiếu theo PQL-TT07-BM02 .
Bước 3: Đơn vị được phân công		- Xử lý dữ liệu dùng phần mềm Excel, tính trung bình các yếu tố và đưa ra kết quả phân loại các ý kiến đánh giá của khách hàng theo PQL-TT07-BM03 .
Bước 4: Đơn vị tổng hợp/ người được phân công		- Sau khi thu nhận và đánh giá thông tin được hoàn tất, hồ sơ sẽ được lưu trữ.

6.2 Diễn giải lưu đồ xem xét khiếu nại của khách hàng

Bước 1: Lập phiếu thăm dò

	THỦ TỤC KHẢO SÁT SỰ THỎA MÃN VÀ PHẢN HỒI Ý KIẾN KHÁCH HÀNG	SH: PQL-TT07
		LBH: 01
		NHL: 01.03.19
		Trang/ TST: 5/ 7

- Trưởng Ban Kinh doanh lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng theo **PQL-TT07-BM01** phải xem xét trước khi phát cho khách hàng để điều chỉnh phù hợp theo yêu cầu của khách hàng theo từng đơn vị trong công ty sau đó chuyển cho Bộ phận nhân sự.

Bước 2: Phát phiếu cho khách hàng/ Thu phiếu

- BP Nhân sự phát phiếu cho tất cả các khách hàng bằng chuyển trực tiếp, e-mail, fax hoặc bất cứ phương tiện nào và ghi nhận vào danh sách theo dõi phát nhận phiếu theo **PQL-TT07-BM02**.

- Sau khi phát phiếu, BP Nhân sự/ người được phân công có trách nhiệm liên hệ khách hàng thu phiếu. Nếu vì lý do nào đó thì nhân viên phòng nhân sự phát phiếu có trách nhiệm liên hệ với các khách hàng để thu phiếu, đảm bảo thời gian phân tích, đo lường.

Bước 3: Phân loại và xử lý số liệu

Phân loại để loại bỏ các phiếu không hợp lệ trước khi đưa vào xử lý.

- Xử lý dữ liệu dùng phần mềm Excel, tính trung bình các yếu tố và đưa ra kết quả phân loại các ý kiến đánh giá của khách hàng.

- Các ý kiến của khách hàng không đạt phải được xử ký, nếu là điểm không phù hợp mở phiếu CAR theo thủ tục khắc phục phòng ngừa

- Hồ sơ theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng được xem xét hàng năm trong thời điểm xem xét lãnh đạo, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

- Tổng kết và thu nhận khảo sát vào phiếu tổng kết thu nhận thông tin khách hàng **PQL-TT07-BM03**.

Bước 4: Lưu hồ sơ

Các phiếu thăm dò ý kiến của khách hàng, phân tích dữ liệu được tổng hợp và chuyển đến Bộ phận đảm bảo chất lượng lưu hồ sơ.



**THỦ TỤC KHẢO SÁT SỰ
THỎA MÃN VÀ PHẢN HỒI
Ý KIẾN KHÁCH HÀNG**

SH: PQL-TT07

LBH: 01

NHL: 01.03.19

Trang/ TST: 7/ 7

<i>BPDB2</i>																				
<i>PHH1</i>																				
<i>BPSL1</i>																				
<i>BPSK1</i>																				
HDKN2																				
<i>PVS2</i>																				
<i>PHV2</i>																				
<i>BPHL2</i>																				
<i>BPKL2</i>																				
<i>PHH2</i>																				
<i>BPSL2</i>																				
<i>BPSK2</i>																				
HDCN1																				
<i>PCN</i>																				
<i>BPDB1</i>																				
<i>PCG</i>																				

Lưu ý: Nếu cấp dưới được truy cập vào tài liệu nào đó thì cấp trên theo đúng ngạch sẽ hiển nhiên được truy cập vào tài liệu đó