



**QUY TRÌNH THU THẬP,
XỬ LÝ THÔNG TIN VÀ ĐÁNH GIÁ
THOẢ MÃN KHÁCH HÀNG**

Mã số: **QT.05-TMKH**

Ngày ban hành: 17/05/2016

Lần ban hành: 02

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Vị trí	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ghi chú
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			

1. Mục đích, phạm vi áp dụng:

- Quy định cách thức thu thập và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng và đánh giá sự thoả mãn khách hàng nhằm cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ, nâng cao sự thoả mãn khách hàng.

- Quy trình này áp dụng cho toàn bộ các hoạt động của Nhà trường.

2. Tài liệu liên quan:

Quy trình duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

3. Trách nhiệm thực hiện:

- QMR, thư ký ISO, các trưởng phòng/ bộ phận;

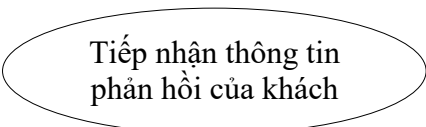

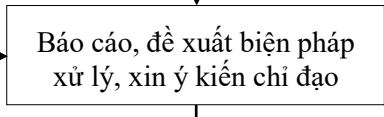
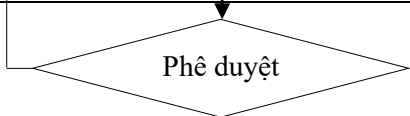
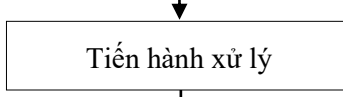
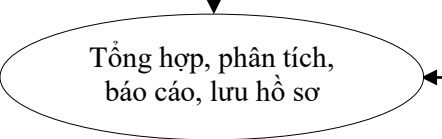
- Các nhân viên được phân công biên soạn.

4. Thuật ngữ và định nghĩa:

QMR: Đại diện lãnh đạo về chất lượng

5. NỘI DUNG:

5.1. Thu thập và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng:

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Biểu mẫu
Các phòng ban		- 5.2.1 Sổ tiếp nhận thông tin khách hàng
Phòng, Ban liên quan		- 5.2.2
Phòng ban liên quan		- 5.2.3
Hiệu trưởng		- 5.2.4
Phòng ban liên quan		- 5.2.5
Phòng ban liên quan QMR		- 5.2.6

5.1.1 Tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng:

- Phòng ban có trách nhiệm lập sổ để tiếp nhận ý kiến phản hồi của khách hàng theo biểu mẫu BM.05.01-TMKH. Các phòng ban khác nhận được thông tin có trách nhiệm phản hồi về phòng.

* Các nguồn thông tin có thể là:

- Từ phản hồi trực tiếp của khách hàng.
- Từ Văn bản của khách hàng.
- Từ các phương tiện thông tin đại chúng.
- Thông qua các bên liên quan.
- Qua người trực tiếp sử dụng sản phẩm.
- Các nguồn khác.

* Thông tin phản hồi có thể là:

- Các khiếu nại, phàn nàn, phê bình.
- Các ý kiến đóng góp.
- Khen ngợi.
- Các ý kiến khác.

Sau khi tiếp nhận thông tin phản hồi của Khách hàng, CB-CNV có trách nhiệm thông báo Trưởng phòng xem xét, nếu thông tin phản hồi là các khiếu nại phàn nàn hoặc phê bình bằng văn bản của khách hàng, Trưởng phòng sẽ chuyển thông tin lên Ban Giám hiệu. Các trường hợp còn lại, ghi nhận vào sổ tiếp nhận thông tin phản hồi khách hàng và báo cáo Ban ISO theo định kỳ 6 tháng hoặc 1 năm.

5.1.2 Xác nhận thông tin phản hồi của khách hàng

Hiệu trưởng chỉ đạo các Phòng, Ban liên quan tiến hành xác minh thông tin phản hồi của khách hàng.

* Đối với các phản hồi của khách hàng mang tính khiếu nại, phàn nàn hoặc phê bình:

- Nếu thấy không có sự không phù hợp nào xảy ra (ý kiến của khách hàng là chưa chính xác) - tiến hành thống nhất ghi nhận lại và báo cáo kết quả.

- Nếu thấy có sự không phù hợp (ý kiến của khách hàng là đúng - hoặc có phần đúng) – Tùy mức độ nghiêm trọng của vấn đề, phòng liên quan hoặc QMR hoặc Hiệu trưởng cho ý kiến chỉ đạo giải quyết.

* Đối với các thông tin mang tính đóng góp:

Trưởng phòng liên quan có trách nhiệm tập hợp, phân tích để đưa ra:

- Các phương án cải tiến
- Đầu vào cho hành động phòng ngừa (xử lý theo Quy trình Duy trì và cải tiến HTQLCL - QT.02-DGNB)

5.1.3 Báo cáo, đề xuất biện pháp xử lý và xin ý kiến chỉ đạo

- Sau khi xác minh thông tin phản hồi từ khách hàng nếu thấy phản hồi của khách hàng mang tính khiếu nại, phàn nàn hoặc phê bình là đúng, ĐDLĐ cùng các Trưởng phòng, ban liên quan cùng tiến hành xem xét tìm biện pháp giải quyết. Biện pháp giải quyết được kèm theo các tài liệu pháp lý, tài liệu kỹ thuật, bản vẽ ...(nếu có), chuyển tới ĐDLĐ phê duyệt, khi cần thiết trình Hiệu trưởng xin ý kiến chỉ đạo.

5.1.4 Tiến hành xử lý

* Căn cứ nội dung đã được phê duyệt, Phòng, Ban có liên quan tiến hành xử lý:

- Trưởng Phòng, Ban liên quan ngay lập tức phải tiến hành loại bỏ sự không phù hợp (có thể là bằng cách sửa chữa, thay thế...).

- Đối với các sự không phù hợp có thể gây ra ảnh hưởng đến uy tín, danh tiếng của Nhà trường, hoặc thiệt hại lớn về kinh tế hoặc mang tính lặp lại hệ thống cần xác định nguyên nhân loại bỏ sự không phù hợp thì lập phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa và xử lý theo Quy trình Duy trì và cải tiến HTQLCL - QT.02-DGNB.

5.1.5 Tổng hợp, phân tích, báo cáo và lưu hồ sơ:

Mỗi 6 tháng hoặc hàng năm các phòng tổng hợp thông tin tới ĐDLĐ, Tổ ISO phân tích và báo cáo:

- Bài học kinh nghiệm trong việc xử lý khiếu nại phàn nàn của khách hàng
- Tìm ra các điểm mạnh, điểm yếu đưa ra các phương thức để không ngừng nâng cao thoả mãn khách hàng

5.2 Đánh giá sự thoả mãn khách hàng

Sự thoả mãn của khách hàng (đối với sản phẩm là các công trình/ hạng mục thi công) được đánh giá thông qua:

- Các sản phẩm, dịch vụ được khách hàng nghiệm thu và được đánh giá tốt
- Khách hàng tiếp tục duy trì các hợp đồng và ký kết thêm các hợp đồng mới
- Số lượng dự án được thực hiện trong 1 năm
- Số lượng các khiếu nại của khách hàng và mức độ giải quyết
- Các ý kiến góp ý của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ

Các phòng ban sau khi kết thúc công trình, dự án, báo cáo kết quả thực hiện, bao gồm các nội dung sau:

- Đánh giá về mặt chất lượng
- Đánh giá về mặt tiến độ
- Các ý kiến nhận xét của khách hàng
- Các nguồn lực được sử dụng
- Đánh giá nhà thầu phụ (nếu có)
- Các sai lỗi gặp phải, biện pháp xử lý và rút kinh nghiệm

Các nội dung trên được ghi vào BM.03.02-TMKH và chuyển tới ĐDLĐ. Định kỳ (6 tháng hoặc 1 năm), ĐDLĐ chủ trì kết hợp với các phòng, ban chức năng tập hợp kết quả, thu thập các ý kiến của khách hàng về chất lượng sản phẩm và dịch vụ, lập báo cáo đánh giá dự án hoàn thành, các vấn đề cần rút kinh nghiệm và các hành động cần khắc phục trong thời gian tiếp theo.

Các nguồn thông tin lập báo cáo có thể xuất phát từ:

- Đánh giá kết quả (tiến độ, chất lượng) thực hiện các hợp đồng đã ký kết
- Các khiếu nại của khách hàng hoặc các yêu cầu của khách hàng phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng
- Các sản phẩm không phù hợp, hành động khắc phục - phòng ngừa đã thực hiện
- Số lượng hợp đồng đã thực hiện, tăng, giảm so với kỳ trước.
- Góp ý của khách hàng

Việc lấy ý kiến góp ý có thể thực hiện khi kết thúc hợp đồng hay khi thấy cần thiết.

Kết quả đánh giá dự án hoàn thành được ghi vào BM.03.03-TMKH và báo cáo này được xem xét trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

6. Lưu hồ sơ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	T/gian lưu
1	Sổ tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng	Phòng Tổ chức cán bộ	5 năm
3	Các tài liệu pháp lý, tài liệu kỹ thuật, bản vẽ, giấy tờ liên quan	Phòng, ban, đơn vị liên quan	
4	Báo cáo kết thúc hợp đồng, dự án	Phòng, ban, đơn vị liên quan	
5	Báo cáo đánh giá dự án hoàn thành	Phòng, ban, đơn vị liên quan	

7. Phụ lục

- BM.05.01-TMKH: Sổ tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng
- BM.05.02-TMKH: Báo cáo thực hiện hợp đồng/dự án
- BM.05.03-TMKH: Báo cáo đánh giá dự án hoàn thành