

**FCC****CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH VÀ KHỬ TRÙNG FCC**

☆☆☆

THỦ TỤC**GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ VÀ
THẨM DÒ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG**

KÝ HIỆU TÀI LIỆU : TT- 8.2.1
LẦN BAN HÀNH : 14
NGÀY : 30/10/2023
TỔNG SỐ TRANG : 4

BẢN CHÍNH

Soạn thảo :		Xem xét :	Chấp thuận:	
 Phạm Thị Hoa QM		 Phan Mỹ Thanh Nguyễn QM	 Trần Phương MA	
SOẠN THẢO/SỬA ĐỔI			BỘ PHẬN SỬ DỤNG	
LẦN BAN HÀNH	NGÀY	NỘI DUNG		
1	01/03/2001	Soạn thảo mới	Ban Giám đốc	
2	22/10/2001	Sửa đổi	Ban quản lý chất lượng (bản gốc)	
3	25/04/2002	Trang 1-3	Ban Tài chính Kế toán	
4	21/05/2002	Trang 3	Ban Tổ chức Hành chính	
5	15/08/2003	Sửa đổi	Ban Kế hoạch Kinh doanh	
6	07/04/2005	Toàn bộ	Ban Đầu tư Phát triển	
7	20/04/2006	Toàn bộ	Ban Giám định Nông sản	
8	30/10/2006	Sửa tên công ty	Ban Giám định Công nghiệp	
9	31/05/2007	Sửa đổi phần giải quyết khiếu nại KH (Trang 2, 3)	Ban Thử nghiệm vật liệu	
			Ban Giám định Xây dựng	
10	20/10/2016	Sửa đổi biểu mẫu TT-8.2.1/BM2	Ban Giám định Hàng hải	
11	01/08/2017	Sửa đổi biểu mẫu TT-8.2.1/BM2	Ban Khử trùng	
12	10/04/2020	Sửa đổi mục 3	Ban Phân tích Hoá sinh	
		Bổ sung biểu mẫu TT-8.2.1/BM3	Ban Giám định Hóa	
		Bổ sung nội dung trang 3 và 4.	Ban Phân tích Cơ lý	
13	06/05/2021	Bổ sung biểu mẫu TT-8.2.1/BM4, TT-8.2.1/BM5	Chi nhánh Hà nội	
			Chi nhánh Hải phòng	
14	30/10/2023	Bổ sung nội dung kháng nghị và trách nhiệm ban ID	Chi nhánh Đà Nẵng	
			Chi nhánh Quảng Ninh	
			Chi nhánh Quy Nhơn	

1. Mục đích

Thủ tục này qui định cách thức tiến hành xử lý khiếu nại, kháng nghị của khách hàng và hoạt động thăm dò ý kiến khách hàng đối với những dịch vụ do Công ty cung ứng nhằm đảm bảo uy tín Công ty, cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

2. Phạm vi

Áp dụng cho việc giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến các dịch vụ Công ty đã cung ứng và những hoạt động thăm dò ý kiến đối với việc cung ứng các dịch vụ trên.

3. Tài liệu tham khảo

- TCVN ISO 9001, TCVN ISO/IEC 17020, TCVN ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17025
- FCC_STCL: Sổ tay chất lượng

4. Trách nhiệm quyền hạn

4.1. Tổng Giám đốc (TGD-MA):

- Đảm bảo các nguồn lực cần thiết
- Quyết định/quy định mức bồi thường các khiếu nại có tổn thất.

4.2. Giám đốc ban Đầu tư phát triển (ID)

- Chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện thủ tục này (tổ chức giải quyết khiếu nại, kháng nghị, tổ chức khắc phục sau khiếu nại khi cần thiết để ngăn chặn từ gốc các sai sót phát sinh gây khiếu nại (HĐKP), đề xuất HĐPN, tổ chức thăm dò ý kiến khách hàng).

4.3. Các Trưởng đơn vị nghiệp vụ

- Thực hiện các hoạt động xử lý khiếu nại/HĐKP/HĐPN liên quan đến đơn vị, phối hợp cùng ID tiến hành thăm dò ý kiến khách hàng.

4.4. Giám đốc Ban quản lý chất lượng (QM)

- Theo dõi các khiếu nại về chất lượng, góp ý cách giải quyết các khiếu nại của các đơn vị liên quan, đề xuất biện pháp phòng ngừa nhằm nâng cao chất lượng và uy tín dịch vụ do công ty cung cấp.

5. Diễn giải

-NC/KPH (sự không phù hợp) là sự không đáp ứng một yêu cầu.

-Các sai sót về sự việc, hành động, sản phẩm làm cho kết quả công việc hay chất lượng sản phẩm không đạt yêu cầu qui định đều là sự KPH

-HĐKP: Hành động khắc phục. HĐPN: Hành động phòng ngừa

-Khiếu nại: được hiểu là sự không hài lòng của khách hàng về mọi KPH phát sinh được thể hiện bằng văn bản và không bằng văn bản như: độ chính xác, trung thực của kết quả giám định, thử nghiệm, khử trùng, khiếu nại về phí, về chuyển giao chứng thư, thái độ phục vụ khách hàng, tính bảo mật đối với kết quả giám định, thử nghiệm và quyền sở hữu về thông tin của khách hàng...).

-Kháng nghị (yêu cầu xem xét lại): là sự khiếu nại của khách hàng hoặc tổ chức/cá nhân có liên quan đến quyết định của FCC (xảy ra trước và ngay sau khi cấp chứng thư)

6. Nội dung

A/ Giải quyết khiếu nại, kháng nghị của khách hàng

Quy định chung: Tất cả các khiếu nại, kháng nghị của khách hàng phải được giải quyết thỏa đáng trên nguyên tắc tôn trọng quyền lợi của khách hàng; không gây thiệt hại, và ảnh hưởng uy tín của Công ty. Thời gian điều tra nguyên nhân và đề ra biện pháp xử lý không được quá 1 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Tài liệu
1	Tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị - Tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị qua điện thoại/thư hoặc khách hàng trực tiếp đến công ty khiếu nại, kháng nghị, ghi nhận vào biểu mẫu tương ứng chuyển tới ban ID - Đề ra hướng xử lý và thông báo trường đơn vị liên quan để trực tiếp giải quyết vụ khiếu nại, kháng nghị. Trường hợp phức tạp phải báo cáo Ban GD xem xét giải quyết.	CBCNV thuộc FCC ID	TT-8.2.1/BM1
2	Điều tra nguyên nhân và biện pháp xử lý - Điều tra nguyên nhân khiếu nại, kháng nghị - Xem xét lại hồ sơ, số liệu, qui trình, kiểm tra các công đoạn thực hiện, tiện nghi môi trường hoặc các yếu tố liên quan, xem xét tính hợp lý của khiếu nại, và đề ra biện pháp xử lý. - Quyết định thực hiện HĐKP nếu thấy cần thiết.	ĐV nghiệp vụ	TT-8.2.1/BM1
3	Trao đổi với khách hàng về biện pháp xử lý - Thông báo với khách hàng về biện pháp xử lý. Giải trình phương án giải quyết và dự thảo văn bản trả lời khiếu nại, kháng nghị khách hàng cho Ban GD ký (khi cần thiết). - Nếu khách hàng không đồng ý, đề xuất biện pháp xử lý khác cho đến khi khách hàng chấp nhận. Trường hợp cần thiết xin ý kiến chỉ đạo của Ban GD.	ĐV nghiệp vụ	
4	Thực hiện biện pháp xử lý - Phân công người thực hiện biện pháp xử lý đã được khách hàng chấp nhận. - Theo dõi quá trình giải quyết khiếu nại, kháng nghị. - Chuyển hồ sơ giải quyết khiếu nại hoàn tất đến Ban ID.	ĐV nghiệp vụ	TT-8.2.1/BM1
5	Kết thúc xử lý khiếu nại, kháng nghị - Đánh giá kết quả sau khi hoàn tất việc xử lý khiếu nại khách hàng. - Hàng năm, tổng hợp kết quả giải quyết khiếu nại chuyển cho GD chất lượng để báo cáo Ban GD trong cuộc họp XXLĐ.	ID	TT-8.2.1/BM3

B/ Công tác thăm dò ý kiến khách hàng

❖ Trách nhiệm của Ban ID:

Giám đốc ban ID có trách nhiệm tổ chức và kiểm soát công tác *tiếp thị, chăm sóc và thăm dò ý kiến khách hàng*. *Định kỳ 1 năm/1 lần đối với thăm dò ý kiến khách hàng và định kỳ 1 quý/lần đối với tiếp thị, chăm sóc khách hàng*, phối hợp với các trường đơn vị nghiệp vụ.

- Xác định nội dung cần thiết phải tiến hành để đánh giá nhu cầu và sự thoả mãn của khách hàng đối với dịch vụ do Công ty cung cấp, trên cơ sở đó đánh giá hiện trạng sản phẩm của Công ty.

- Xây dựng nội dung và hình thức trình bày bản câu hỏi thăm dò ý kiến khách hàng (Biểu mẫu TT - 8.2.1/BM2).

- Xây dựng Kế hoạch Tiếp thị Khách hàng. (Biểu mẫu TT-8.2.1/BM5)

- Chọn biện pháp và cách thức thu thập thông tin.

- Tổ chức thực hiện *tiếp thị, chăm sóc và thăm dò ý kiến*.

- Thông kê tập hợp các dữ liệu thu thập được.

- Đánh giá kết quả và tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc/Giám đốc chất lượng sau mỗi đợt tiến hành thăm dò ý kiến, *tiếp thị khách hàng*. (Biểu mẫu TT-8.2.1/BM4, TT-8.2.1/BM5)

❖ Trách nhiệm các đơn vị nghiệp vụ:

- Phối hợp cùng Ban ID thực hiện công tác thăm dò ý kiến khách hàng, *Kế hoạch Tiếp thị Khách hàng và báo cáo Tiếp thị Chăm sóc khách hàng.*

❖ Trách nhiệm của Ban Giám đốc:

- Trên cơ sở thông tin đánh giá, *báo cáo tiếp thị, chăm sóc khách hàng* từ ban ID, Ban Giám đốc chỉ đạo biện pháp cần thực hiện đối với các đơn vị có liên quan nhằm thỏa mãn những vấn đề khách hàng chưa đồng ý hoặc những yêu cầu cần cải tiến hệ thống thông qua kết quả đánh giá.

Toàn bộ hồ sơ công tác giải quyết khiếu nại, kháng nghị và thăm dò ý kiến khách hàng được phòng BP lưu trữ theo qui định trong thủ tục TT - 4.2.4.

7. Biểu mẫu và các phụ lục**7.1 Biểu mẫu sử dụng:**

- TT – 8.2.1/BM1: Phiếu tiếp nhận và xử lý khiếu nại, kháng nghị khách hàng
- TT – 8.2.1/BM2: Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng
- TT – 8.2.1/BM3: Báo cáo tổng hợp tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị khách hàng
- TT – 8.2.1/BM4 *Tổng kết thăm dò ý kiến khách hàng*
- TT – 8.2.1/BM5 *Báo cáo Tiếp Thị, Chăm sóc khách hàng và Kế hoạch Tiếp thị Khách hàng*

7.2 Tài liệu liên quan:

- TT – 8.5.2: Thủ tục hành động khắc phục
- TT – 8.5.3: Thủ tục hành động phòng ngừa
- TT – 4.2.4: Thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng

PHIẾU TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG

Số:

I. PHẦN KHÁCH HÀNG:

- Họ tên khách hàng:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:
- Nội dung khiếu nại, kháng nghị:
-
-
- Ngày, giờ nhận khiếu nại:
- Phương thức tiếp nhận: ☐ Tiếp xúc trực tiếp ☐ Thư/fax ☐ Điện thoại
- Người nhận khiếu nại, kháng nghị:

II. PHẦN CỦA CÔNG TY

- Đơn vị có khiếu nại:
- Hướng xử lý:
 - ☐ Tự xử lý trong phạm vi đơn vị
 - ☐ Cần phối hợp với các đơn vị liên quan
 - ☐ Cần chỉ đạo của Giám Đốc Công ty.

III. XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

1. Điều tra nguyên nhân
 - Cứ liệu điều tra:
 - ☐ Tham quan hiện trường ☐ Fax ☐ Điện thoại
 - ☐ Khác
 - Nguyên nhân:
 -
 -
2. Biện pháp xử lý:
-
-
3. Người thực hiện xử lý:
- Ngày thực hiện
4. Hành động khắc phục (nếu có) và ngày hoàn thành (dự kiến):
-
-
-
5. Ý kiến Trưởng đơn vị về biện pháp xử lý/HĐKP:
 - ☐ Đồng ý
 - Ký duyệt: Ngày
6. Kết quả xử lý:
-
-
-
- ☐ Đạt Trưởng đơn vị xử lý:
- Ngày

IV. Ý KIẾN KHÁCH HÀNG:

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

☐ Đạt

Đại diện khách hàng:

Ngày

V. KẾT LUẬN:

- Kết quả xử lý:

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

- Hành động khắc phục:

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

....., Ngày tháng năm 20.....

Ký tênNơi nhận :

- Đơn vị liên quan
- Lưu.

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Công ty Cổ phần Giám định và Khử trùng FCC chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự tin cậy của Quý khách đối với dịch vụ do chúng tôi cung cấp trong thời gian qua.

Nhằm mục đích phục vụ khách hàng thiết thực hơn và nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng những nhu cầu của Quý khách, chúng tôi kính mong Quý khách hàng vui lòng đóng góp ý kiến về dịch vụ của chúng tôi theo bảng dưới đây.

Chân thành cảm ơn.

TỔNG GIÁM ĐỐC

TRẦN PHƯƠNG

TÊN QUÝ CÔNG TY/

KHÁCH HÀNG :

ĐỊA CHỈ :

SỐ ĐIỆN THOẠI :

(vui lòng đánh dấu X vào ô lựa chọn)

1. Về thái độ phục vụ của nhân viên FCC	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng
- Bộ phận tiếp nhận dịch vụ			
- Bộ phận xử lý và giao trả chứng thư			
- Giám định viên, kỹ thuật viên tại hiện trường			

2. Về chất lượng dịch vụ của FCC	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
- Năng lực chuyên môn và kinh nghiệm của Giám định viên, kỹ thuật viên tại hiện trường				
- Năng lực phân tích tại phòng thí nghiệm (Nếu có sử dụng dịch vụ phân tích)				
- Thời gian cung cấp dịch vụ				

3. Tiếp tục sử dụng dịch vụ	Có ☐	Không ☐
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------

4. Các ý kiến đóng góp của khách hàng:

..... ngày.....tháng..... năm
Người góp ý

Ngày.... Tháng...năm ...

**TỔNG KẾT THĂM DÒ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG
NĂM**

I- ĐÁNH GIÁ TẠI TRUNG TÂM

Thời gian thực hiện :

Tổng số phiếu phát đi :

Số phiếu nhận lại :

Kết quả :

II- TAI CÁC CHI NHÁNH

III- KIẾN NGHỊ:

GIÁM ĐỐC BAN ID

BÁO CÁO TIẾP THỊ, CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Đơn Vị:.....

Quý ... năm 20...

STT	Khách Hàng	Đại diện Khách hàng	Thông tin liên hệ	Dịch Vụ đang thực hiện & Có thể thực hiện)	Ngày thực hiện	Người thực hiện	Nội dung tiếp thị	Đề Xuất - Kiến Nghị	Ghi chú
1									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

KẾ HOẠCH TIẾP THỊ, CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG QUÝ SAU

STT	TÊN KHÁCH HÀNG	Đại diện khách hàng	Ngày tiếp thị (Dự kiến)	Dịch vụ đang thực hiện & Có thể thực hiện)	Kế Hoạch Tiếp Thị- Phát triển	Khả năng tiếp thị thành công	Ghi Chú
1							
2							
3							
4							

Trưởng Đơn Vị