**TỔNG CÔNG TY MÁY ĐỘNG LỰC**

**VÀ MÁY NÔNG NGHIỆP VIỆT NAM - CTCP**

****

**ISO 9001:2015**

**QUY TRÌNH**

**PHẢN HỒI KHIẾU NẠI & ĐO LƯỜNG**

**SỰ THOẢ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG**

**MÃ SỐ: QT-14**

***Lần ban hành: 6***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NGƯỜI SOẠN THẢO** | **NGƯỜI SOÁT XÉT 1** | **NGƯỜI SOÁT XÉT 2** | **NGƯỜI PHÊ DUYỆT** |
| Họ và tên: **Nguyễn V. Anh**  Chức danh: **Thư kí ISO**  Ngày: . . ./ . . . / 2022 | Họ và tên:  Chức danh: **PTGĐ phụ trách**  Ngày: . . ./ . . . / 2022 | Họ và tên: **Hồ Mạnh Tuấn**  Chức danh: **PTGĐ, QMR**  Ngày: . . ./ . . . / 2022 | Họ và tên: **Phan Phạm Hà**  Chức danh: **Tổng Giám đốc**  Ngày: . . ./ . . . / 2022 |

**PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Bộ phận được phân phối tài liệu | S.lg | Ghi chú |
| 1 | Tổng Giám đốc (TGĐ) và các Phó TGĐ | M | *“M” là phân phối ở* |
| 2 | Văn phòng (VP) | M | *dạng bản mềm* |
| 3 | Ban Kinh tế Kế hoạch (KTKH) | M |  |
| 4 | Ban Đầu tư phát triển (ĐTPT | M |  |
| 5 | Ban Kỹ thuật – Nghiên cứu phát triển (KT-NCPT | M |  |
| 6 | Ban Tài chính Kế toán (TCKT) | M |  |
| 7 | Ban Pháp chế (PC) | M |  |
| 8 | Ban Kinh doanh và Phát triển thị trường (KD&PTTT) | M |  |
| 9 | Ban Tổ chức Nhân sự (TCNS) | M |  |
| 10 | VP HĐQT | M |  |
| 11 | Lưu ban ISO | 1 |  |
| 12 | Lưu QMR | 1 |  |

* *Trường hợp tài liệu ở dạng bản mềm (soft copy), thì cá nhân, đơn vị được phân phối tài liệu sử dụng tài liệu tại CƠ SỞ DỮ LIỆU của VEAM (mục Hệ thống QLCL ISO).*

**TÌNH TRẠNG BAN HÀNH, SỬA ĐỔI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nội dung sửa đổi | Lần ban hành/ sửa đổi | Ngày  có hiệu lực | Phê duyệt | |
| Ký tên | Chức danh |
|  |  |  |  |  |
| Ban hành lần 1 | 1 | 02/05/2012 |  | TGĐ |
| Ban hành lần 2 | 2 | 25/02/2013 |  | TGĐ |
| Ban hành lần 3 | 3 | 20/05/2015 |  | TGĐ |
| Ban hành lần 4 | 4 | 01/05/2017 |  | TGĐ |
| Ban hành lần 5 – Bổ sung các định nghĩa về khách hàng và chỉnh sửa liên quan | 5 | 01/09/2019 |  | Q.TGĐ |
| Ban hành lần 6 – Chỉnh sửa, cập nhật theo các yêu cầu quản lý. Nội dung chi tiết tại hồ sơ BM-01-05 kèm theo | 6 |  |  | TGĐ |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**1. MỤC ĐÍCH**

Quy trình này quy định các bước thực hiện các quá trình:

+ Tiếp nhận và ý kiến phản hồi, xử lý khiếu nại của khách hàng và các bên quan tâm (sau đây gọi tắt là “Khách hàng”).

+ Tiếp nhận và đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với các hoạt động của cơ quan VEAM.

**2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

+ Áp dụng cho các hoạt động triển khai xử lý các phản hồi, khiếu nại và đo lường mức độ thỏa mãn của khách hàng và các bên quan tâm liên quan đến các hoạt động của cơ quan VEAM trong phạm vi của Hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO9001.

**3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

+ Sổ tay quản lý;

+ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống QLCL – Các yêu cầu: Điều khoản 9.1.2; 10.2.

+ Tiêu chuẩn TCVN ISO9000:2015 – Từ vựng;

+ QT-04 – Quy trình kiểm soát sự Không phù hợp và hành động khắc phục, cải tiến;

+ QT-23 – Quy trình quản lý rủi ro.

**4. ĐỊNH NGHĨA**

4.1. **Bên quan tâm:**

Cá nhân hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc tự cảm thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hoạt động. *(Theo điều khoản 3.2.3 – TCVN ISO9000:2015)*

VÍ DỤ: Khách hàng chủ sở hữu, nhân sự của tổ chức, nhà cung cấp, ngân hàng, cơ quan quản lý, liên minh, đối tác hoặc xã hội, có thể bao gồm cả đối thủ cạnh tranh hoặc các nhóm đối lập gây áp lực.,

Khái niệm về bên quan tâm mở rộng hơn so với khách hàng.

Một phần trong quá trình hiểu bối cảnh của Công ty là nhận biết các bên quan tâm của VEAM (tham khảo tại Sổ tay quản lý);

4.2. Khách hàng:

Cá nhân hoặc tổ chức có thể được nhận hay tiếp nhận sản phẩm hoặc dịch vụ nhằm cho mình hoặc theo yêu cầu của cá nhân hay tổ chức đó. *(Theo điều khoản 3.2.4 – TCVN ISO9000:2015).*

VÍ DỤ: Người tiêu dùng, khách hàng, người sử dụng cuối cùng, người bán lẻ, người nhận sản phẩm hoặc dịch vụ từ một quá trình nội bộ, người hưởng lợi và người mua.

CHÚ THÍCH 1: Khách hàng có thể là nội bộ hoặc bên ngoài tổ chức .

VEAM xác định khách hàng và các bên quan tâm của bao gồm nhưng không hạn chế:

- Các chủ sở hữu: Cổ đông góp vốn, Đại diện vốn;

- Khách hàng nội bộ: các phòng /ban, đơn vị thành viên;

- Khách hàng bên ngoài: tổ chức, cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ của VEAM.

4.3. Sự thỏa mãn của khách hàng:

Cảm nhận của *khách hàng* về mức độ đáp ứng các mong đợi của khách hàng. *(Theo điều khoản 3.9.2 – TCVN ISO9000:2015).*

4.4. Khiếu nại

Việc thể hiện sự không hài lòng đối với VEAM, liên quan đến *sản phẩm*hoặc *dịch vụ* hay chính *quá trình*xử lý khiếu nại của VEAM, trong đó việc trả lời hoặc giải quyết được mong đợi một cách rõ ràng hoặc ngầm hiểu. *(Theo điều khoản 3.9.3 – TCVN ISO9000:2015).*

**4.5. Các chữ viết tắt khác**: theo **PL-00-01**.

**5. TRÁCH NHIỆM**

+ Tổng giám đốc phân công các đơn vị chức năng xác định rõ các khách hàng, các bên quan tâm của từng đơn vị để có cơ sở đánh giá mức độ thỏa mãn khách hàng theo **Sổ tay quản lý** và **PL-00-07**;

+ Tổng giám đốc chủ trì hoặc phân công/ ủy quyền người xem xét, phê duyệt Báo cáo tổng hợp sự thỏa mãn khách hàng của toàn bộ cơ quan VEAM theo **BM-14-04**;

**+** Trưởng các phòng/ ban chịu trách nhiệm lập kế hoạch, phân công người đảm nhiệm thực hiện quy trình này, định kỳ báo cáo TGĐ xem xét, đánh giá và chỉ đạo khi cần thiết.

**6. NỘI DUNG**

**6.1. Đo lường sự thỏa mãn khách hàng**

+ Định kỳ hoặc khi cần thiết, căn cứ vào phân công của Tổng Giám đốc tại **PL-00-07,** các Trưởng đơn vị triển khai khảo sát mức độ thỏa mãn của khách hàng theo BM-14-03;

+ Kết quả thu thập mức độ thỏa mãn của khách hàng được tổng hợp theo BM-14-04.

**6.2. Xử lý phản hồi, khiếu nại khách hàng:**

**6.2.1. Lưu đồ** *(Xem lưu đồ trang cuối)*

**6.2.2. Giải thích lưu đồ**

**Bước 1. Tiếp nhận phản hồi:**

+ Tất cả các hình thức tiếp nhận mọi phản hồi của khách hàng thông qua các hình thức fax, điện thoại, trực tiếp, thư, email… đều được chấp nhận. Định kỳ hoặc khi phát sinh, các thông tin phản hồi gồm:

- Các thông tin phản hồi của các bên quan tâm về tiến độ, chất lượng các báo cáo;

- Các thông tin của cổ đông;

- Các thông tin từ khách hàng sử dụng bất kì sản phẩm/dịch vụ nào của VEAM;

- Các thông tin nội bộ giữa các phòng ban;

+ Đơn vị nhận thông tin phản hồi cập nhật vào biểu **BM-14-01** hoặc từ thông tin của biểu **BM-14-03**.

**Bước 2. Kiểm tra, xem xét:**

+ Các Trưởng đơn vị căn cứ các thông tin nhận được, tiến hành đánh giá rủi ro/ cơ hội, đề xuất hành động kiểm soát và ứng phó khiếu nại kịp thời, đồng thời liên lạc/ báo cáo các bên liên quan.

+ Việc đánh giá mức độ ảnh hưởng của các khiếu nại (Rủi ro/ cơ hội) có thể được phân tích theo **QT-23 – Quy trình quản lý rủi ro;**

+ Trường hợp phản hồi, khiếu nại không rõ ràng, các trưởng phòng, bộ phận tổ chức xem xét và chỉ đạo thực hiện làm rõ.

+ Trường hợp các thông tin phản hồi, khiếu nại không rõ ràng, các phòng, bộ phận có trách nhiệm báo cáo Ban TGĐ xem xét và chỉ đạo xử lý.

**Bước 3. Thực hiện hành động ứng phó khắc phục các phản hồi, khiếu nại:**

+ Tất cả các khiếu nại của khách hàng đều được coi là sự Không phù hợp hoặc cơ hội cải tiến;

+ Căn cứ các quyết định ở Bước 2, Trưởng phòng phân công người thực hiện hành động kiểm soát và ứng phó khiếu nại, xử lý các hệ quả kịp thời theo **QT-04 – Quy trình kiểm soát sự Không phù hợp và hành động khắc phục, cải tiến**.

+ Kết quả thực hiện các hành động ứng phó phải được lưu giữ thông tin dạng văn bản và thông báo cho các bên liên quan.

**Bước 4. Đánh giá nhu cầu đối với hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác:**

+ Các Trưởng bộ phận phát sinh khiếu nại của khách hàng phải thực hiện Đánh giá nhu cầu đối với hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác theo quy định tại **QT-04.**

+ Trường hợp góp ý, khuyến nghị nhỏ... dù được giải quyết ngay, vẫn phải được cập nhật vào **BM-14-01** nhằm định kỳ xem xét, phân tích, nhận định những trường hợp nào lặp đi lặp lại nhiều lần, để có hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân;

+ Trường hợp phản hồi có tính nghiêm trọng, thực hiện lập phiếu yêu cầu xử lý theo **BM-14-02**, tổ chức phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý phù hợp;

+ Các vấn đề có liên quan đến hệ thống quản lý chung, có thể áp dụng “**QT-04** – Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và cải tiến” để giải quyết và hoặc theo các phê duyệt của Tổng Giám đốc/ Người được ủy quyền.

+ Có thể áp dụng **QT-23 – Quy trình quản lý rủi ro** để đánh giá mức độ tác động của các biện pháp xử lý;

**Bước 5. Thực hiện các hành động loại bỏ (các) nguyên nhân:**

+ Sau khi xác định nguyên nhân và đề ra hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân, cần phải thông tin cho khách hàng về hướng xử lí và báo cáo TGĐ.

+ Kết quả thực hiện các hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân phải được lưu giữ thông tin dạng văn bản và thông báo cho các bên liên quan.

**Bước 6. Đánh giá kết quả thực hiện:**

Căn cứ các nội dung từ Bước 1 đến Bước 5, Trưởng các đơn vị chủ trì xem xét hiệu lực của mọi hành động khắc phục được thực hiện;

+ Cập nhật rủi ro và cơ hội được xác định trong quá trình thực hiện, nếu cần;

+ Thực hiện những thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng nếu cần.

**Bước 7. Báo cáo, lưu hồ sơ:**

+ Trưởng các đơn vị thực hiện kiểm tra kết quả thực hiện. Nếu việc phản hồi vẫn tiếp tục xuất hiện, thì phải mở tiếp phiếu BM-14-02 để xử lí.

+ Cập nhật trạng thái xử lý trên BM-14-01 và lưu hồ sơ theo quy định.

**7. LƯU HỒ SƠ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TT | Tên hồ sơ | Nơi lưu | Thời gian lưu |
| 1 | Các thông tin dạng văn bản liên quan phản hồi | VP và các phòng liên quan | 3 năm |
| 2 | Biểu theo dõi phản hồi, khiếu nại của khách hàng | 2 năm |
| 3 | Phiếu yêu cầu xử lý phản hồi khiếu nại | 2 năm |
| 4 | Phiếu đánh giá của khách hàng | 3 năm |
| 5 | Báo cáo tổng hợp sự thoả mãn khách hàng | 3 năm |

**8. TÀI LIỆU KÈM THEO**

|  |  |
| --- | --- |
| [**BM-14-01**](file:///D:\ISO9001-VEAM\QT-14\BM-14-01.DOC) | Biểu theo dõi phản hồi của khách hàng |
| [**BM-14-02**](file:///D:\ISO9001-VEAM\QT-14\BM-14-02.DOC) | Phiếu yêu cầu xử lý phản hồi của khách hàng |
| [**BM-14-03**](file:///D:\ISO9001-VEAM\QT-14\BM-14-03.DOC) | Phiếu đánh giá của khách hàng |
| [**BM-14-04**](file:///D:\ISO9001-VEAM\QT-14\BM-14-04.DOC) | Báo cáo tổng hợp sự thỏa mãn khách hàng |
|  |  |

**Lưu đồ 6.2.1:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bước | Trách nhiệm | Nội dung | Tài liệu |
| 1 | Các đơn vị/ Cá nhân | Ứng phó, khắc phục  Thực hiện hành động  loại bỏ nguyên nhân  Xem xét  Đánh giá nhu cầu đối với hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân  Báo cáo, lưu hồ sơ  Đánh giá  Tiếp nhận phản hồi | BM-14-01  BM-14-03  BM-14-04 |
| 2 | Trưởng đơn vị | *Không*  *Đạt* | QT-23  BM-14-01  BM-14-03  BM-14-04 |
| 3 | Các đơn vị |  | QT-04 |
| 4.a | Các đơn vị |  | BM-14-02  QT-04  QT-23 |
| 4.b | Tổng Giám đốc/ QMR | Phê duyệt | QT-04 |
| 5 | Các đơn vị |  | QT-04 |
| 6 | Trưởng đơn vị,  QMR | Đánh giá | BM-14-02  QT-23 |
| 7 | Các đơn vị |  | BM-14-01  BM-14-02  BM-14-03  BM-14-04 |