



INTIMEX GROUP

## YÊU CẦU LẬP MỚI/ SỬA ĐỔI VĂN BẢN

Mẫu: VB01

Soát xét: 01

Hiệu lực: 01/07/2018

Phòng yêu cầu: Ban ISO

Ngày :20/08/2018

Stt	Tên tài liệu/ biểu mẫu	Mã số	Soát xét	Lý do
1	Quy trình theo dõi đánh giá sự hài lòng của khách hàng	06/QT-ISO	01	Thêm tỷ lệ phản hồi của Khách hàng phải tối thiểu 70% trên tổng phiếu gửi khách hàng.
2	Kế hoạch và kết quả khảo sát thỏa mãn khách hàng	TMKH01	01	Bỏ khung
3	Phiếu khảo sát sự hài lòng của khách hàng	TMKH02	01	Bỏ khung
4	Báo cáo phản hồi của khách hàng	TMKH03	01	Bỏ khung

Người yêu cầu

Phê duyệt

Nguyễn Bá Nhuận

Ngày 20 Tháng 08 năm 2018

Đỗ Hà Nam

Ngày 20 Tháng 08 năm 2018



INTIMEX GROUP

## QUY TRÌNH THEO DÕI ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số: 06/QT-ISO

Soát xét: 01

Hiệu lực: 20/08/2018

### 1. Mục đích:

Nhằm đánh giá mức độ thỏa mãn khách hàng với những sản phẩm Công ty cung cấp, đồng thời cũng đánh giá được hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng đang áp dụng và thực hiện các hành động nhằm cải tiến hệ thống để nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.

### 2. Phạm vi:

Áp dụng trong hoạt động thu thập và xử lý các thông tin phản hồi từ phía khách hàng, đo lường sự thỏa mãn khách hàng.

### 3. Lịch sử sửa đổi tài liệu

Stt	Nội dung thay đổi	Soát xét	Ngày	Biên soạn	Kiểm tra	Duyệt
1	Ban hành lần đầu	00	25/08/'17	Nguyễn Bá Nhuận	Đỗ Hà Phương	Đỗ Hà Nam
2	Thêm tỷ lệ phản hồi của khách hàng phải tối thiểu 70% trên tổng phiếu gửi khách hàng	01	20/08/'18	Nguyễn Bá Nhuận	Đỗ Hà Phương	Đỗ Hà Nam





INTIMEX GROUP

## QUY TRÌNH THEO DÕI ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số: 06/QT-ISO

Soát xét: 01

Hiệu lực: 20/08/2018

### 4. Nội dung:

#### 4.1 Đối tượng khách hàng:

Phòng ban/ Đơn vị	Đối tượng khách hàng cần khảo sát định kỳ	Tần suất khảo sát	Phương pháp khảo sát
Phòng Xuất nhập khẩu	Khách hàng trên 5 năm	1 lần/ năm	Phiếu khảo sát TMKH02
Phòng kinh doanh gạo	Khách hàng trên 3 năm	1 lần/ năm	Phiếu khảo sát TMKH02
Phòng Trung tâm thương mại- Văn phòng	Khách hàng đang kinh doanh	1 lần/ năm	Gặp mặt, điện thoại Báo cáo phản hồi của khách hàng TMKH03
Trung tâm thương mại – Buôn Ma Thuột	Khách hàng đang kinh doanh – Nông sản	1 lần/ năm	Phiếu khảo sát TMKH02
	Khách hàng đang kinh doanh	Trong vòng 30 ngày sau khi khách hàng mua hàng	Điện thoại Bảng kết quả khảo sát
Chi nhánh Tây Ninh, Thăng long	Khách hàng đang kinh doanh	1 lần/ năm	Phiếu khảo sát TMKH02
Bình chuẩn	Khách hàng đang kinh doanh	1 lần/ năm	Phiếu khảo sát TMKH02
Chi Nhánh Đắk Mil/ Buôn Ma Thuột	Khách hàng trên 3 năm	1 lần/ năm	Phiếu khảo sát TMKH02

#### 4.2 Phương pháp thực hiện:

Tùy theo loại hình và tình trạng các Phòng ban; Đơn vị phụ trách kinh doanh tiến hành lựa chọn phương pháp khảo sát với khách hàng: liên hệ gặp gỡ khách hàng, điện thoại, email.



INTIMEX GROUP

## QUY TRÌNH THEO DÕI ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số: 06/QT-ISO

Soát xét: 01

Hiệu lực: 20/08/2018

### 4.3 Lưu đồ thực hiện:

#### a. Lưu đồ

STT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Tài liệu liên quan
1	Phòng ban; Đơn vị kinh doanh	Kế hoạch thực hiện khảo sát	Kế hoạch gửi phiếu khảo sát
2	Phòng ban; Đơn vị kinh doanh	Gửi phiếu khảo sát	Bảng câu hỏi khảo sát
3	Phòng ban; Đơn vị kinh doanh	Thu thập và xử lý thông tin	Bảng tổng hợp khảo sát
4	Lãnh đạo phòng ban; Đơn vị kinh doanh	Đánh giá kết quả	Phiếu hành động khắc phục
5	Phòng ban, đơn vị liên quan	Thực hiện hành động khắc phục	Phiếu hành động khắc phục
6	Phòng ban; Đơn vị liên quan	Cải tiến	Phiếu hành động khắc phục
7	Phòng ban; Đơn vị phụ trách kinh doanh	Lưu hồ sơ	Phiếu hành động khắc phục

#### b. Diễn giải

Bước	Công việc thực hiện	Diễn giải chi tiết
1	Kế hoạch thực hiện khảo sát	Hàng năm phòng ban phụ trách kinh doanh lên kế hoạch khảo sát sự thỏa mãn của khách hàng
2	Gửi phiếu khảo sát	Lãnh đạo, nhân viên làm việc trực tiếp với khách hàng sẽ gửi phiếu khảo sát sự thỏa mãn của khách hàng.
3	Thu thập và xử lý thông tin	Lãnh đạo Phòng ban; Đơn vị phụ trách kinh doanh sẽ thu thập và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng.





INTIMEX GROUP

**QUY TRÌNH THEO DÕI ĐÁNH GIÁ SỰ  
HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG**

Mã số: 06/QT-ISO

Soát xét: 01

Hiệu lực: 20/08/2018



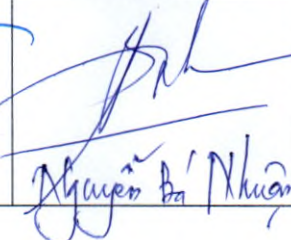
4	Đánh giá kết quả	Mục tiêu sự thỏa mãn của khách hàng là đạt trung bình 3 điểm. Nếu có nội dung nào dưới 3 điểm sẽ có hành động cải tiến.  ※ Tỷ lệ phản hồi phải tối thiểu 70% trên tổng số phiếu gửi đến khách hàng.
5	Thực hiện hành động khắc phục	Tùy vào các nội dung khách hàng phản hồi lãnh đạo các Phòng ban; Đơn vị trực thuộc sẽ xem xét và thông tin đến các Phòng ban; Đơn vị; Bộ phận để cải tiến.
6	Cải tiến	Sau khi có hành động cải tiến sẽ gửi phiếu khảo sát lại để khảo sát sự thỏa mãn khách hàng.
7	Lưu hồ sơ	Tất cả hồ sơ thỏa mãn khách hàng sẽ lưu lại theo qui định

**5. Tài liệu/ hồ sơ liên quan**

TMKH01: kế hoạch và kết quả khảo sát sự thỏa mãn của khách hàng

TMKH02: phiếu khảo sát sự hài lòng của khách hàng

TMKH03: báo cáo phản hồi của khách hàng

Ngày: ...20.../...08.../...2018.....		
Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo
		 Nguyễn Bá Thuận





Tên công ty khách hàng *Customer's company name:*.....

Bạn đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý của chúng tôi như thế nào? Vui lòng khoanh tròn điểm thích hợp cho từng nội dung.

*How would you rate the quality of our administrative services? Please circle appropriate number for the each aspect.*

Nội dung <i>Contents</i>	Rất tốt <i>Very good</i>	Tốt <i>Good</i>	Trung bình <i>Average</i>	Tệ <i>Bad</i>
<b>Phần 1 Section 1: Quản lý <i>Administration</i></b>				
Thân thiện, lịch sự và hỗ trợ nhanh chóng. <i>Friendly, courteous and helpful administrative support</i>	4	3	2	1
Luôn theo sát các cuộc gọi <i>Follow up calls</i>	4	3	2	1
Hóa đơn chính xác và rõ ràng <i>Accurate and clear invoicing</i>	4	3	2	1
Ý kiến khác, vui lòng ghi rõ <i>Any other aspects, please specify</i>	.....			
<b>Phần 2 Section 2: người kinh doanh <i>Sales personnel</i></b>				
Nhanh chóng đáp ứng yêu cầu và giải đáp thắc mắc của khách hàng <i>Quick response to your requests and queries</i>	4	3	2	1
Thân thiện, lịch sự và hỗ trợ nhanh chóng. <i>Friendly, courteous and helpful sales support</i>	4	3	2	1
Nhanh chóng giải quyết khiếu nại của khách hàng <i>Fast and response to your complaint</i>	4	3	2	1
Khả năng giao tiếp hiệu quả <i>Ability to communicate affectively</i>	4	3	2	1
Đáp ứng yêu cầu giao hàng đúng hạn <i>Be able to meet your required delivery date</i>	4	3	2	1
Ý kiến khác, vui lòng ghi rõ <i>Any other aspects, please specify</i>	.....			
<b>Phần 3 Section 3: Sản phẩm <i>Product(s)</i></b>				
Giá cả sản phẩm cung cấp với giá cạnh tranh <i>How competitive is our offer price of products.</i>	4	3	2	1



**INTIMEX GROUP**

# PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

*Customer Satisfaction Survey Sheet*

Mã số: TMKH 02

Soát xét: 00

Hiệu lực 25/08/2017

Chất lượng sản phẩm đáp ứng yêu cầu khách hàng <i>Quality of Product(s) meet your requirement</i>	4	3	2	1
Quy trình đóng hàng, kiểm hàng đáp ứng yêu cầu khách hàng <i>Cargo Stuffing and quality inspection meets your instruction.</i>	4	3	2	1
Giao hàng đúng hạn <i>Delivery on time</i>	4	3	2	1
Chứng từ xuất khẩu lập kịp thời và chính xác theo yêu cầu của khách hàng (nếu có). <i>Documents presentation is on time and precisely as your requirement (if any)</i>	4	3	2	1
Nhanh chóng giải quyết khiếu nại của khách hàng <i>Quick response to your quality complaint</i>	4	3	2	1
Ý kiến khác, vui lòng ghi rõ <i>Any other aspects, please specify</i>				
Tổng quan Overall				
Tổng quan, chúng tôi đáp ứng mong đợi của bạn như thế nào? Vui lòng khoanh tròn điểm thích hợp. <i>Overall, how well have we met your expectations? Please circle appropriate number for the each aspect.</i>	4	3	2	1

Ký tên/ Signature

Tên/Name:.....

Ngày/ Date:...../...../.....

**CẢM ƠN BẠN ĐÃ HOÀN TẤT BẢNG CÂU HỎI NÀY!**

**THANK YOU VERY MUCH FOR COMPLETION OF THIS QUESTIONNAIRE!**





INTIMEX GROUP

**BÁO CÁO PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG**  
**NĂM:.....**

Mã số: TMKH03

Soát xét 00

Hiệu lực: 25/08/2017

**Phòng ban/ Đơn vị:.....**

**Tiêu chí:** 4 điểm: rất tốt, 3 điểm: tốt, 2 điểm: trung bình, 1 điểm: tệ

Stt	Khách hàng	Chất lượng hàng hóa	Giá cả	Uy tín	Hỗ trợ khách hàng nhận hàng và làm thủ tục thú y nhanh chóng	Chứng từ và hóa đơn chính xác rõ ràng	Khác

Ngày:...../...../.....

Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo