



 TEDI ISO 9001:2015	TÔNG CÔNG TY TƯ VẤN THIẾT KẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI - CTCP	
	TÀI LIỆU SỐ : TEDI-ISO-QT08 NGÀY HIỆU LỰC: 01/6/2017	TRANG : 1/9 LẦN BAN HÀNH: 1

KIỂM SOÁT

QUY TRÌNH THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG TEDI-ISO-QT08

Trang	Lần, ngày ban hành sửa đổi		
	1	2	3
Toàn bộ	01/6/2017		

	Họ và tên	Chức vụ	Chữ ký
Người soạn thảo	Nguyễn Bắc Việt	Trưởng phòng QLKD	
Người phê duyệt	Phạm Hữu Sơn	Tổng Giám đốc	



TEDI
ISO 9001:2015

TỔNG CÔNG TY TƯ VẤN THIẾT KẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI - CTCP

TÀI LIỆU SỐ : TEDI-ISO-QT08
NGÀY HIỆU LỰC: 01 / 6 / 2017

TRANG : 2 / 9
LẦN BAN HÀNH: 1

1 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1.1 Mục đích

- Quy định cách thức thu thập và đánh giá sự thỏa mãn khách hàng nhằm cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ, nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.
- Quy định cách thức xử lý thông tin phản hồi của khách hàng, hỗ trợ khách hàng khi có ý kiến, khiếu nại một cách nhanh nhất đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

1.2 Phạm vi áp dụng

- Quy trình này áp dụng cho Tổng công ty/ Công ty.

2 TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- 2.1 Các tài liệu liên quan đến sản phẩm dịch vụ;
- 2.2 Các quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật áp dụng trong hoạt động xây dựng;
- 2.3 Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin hiện hành của Tổng công ty;
- 2.4 Tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng TEDI;
- 2.5 Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

3 TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

3.1 Tổng Giám đốc/ Giám đốc (TGD/ GD)

Chỉ đạo và phê duyệt biện pháp giải quyết khiếu nại của Khách hàng hoặc ủy quyền cho Người được ủy quyền (NĐUQ) chỉ đạo và phê duyệt biện pháp giải quyết khiếu nại của Khách hàng.

3.2 Người được ủy quyền (NĐUQ)

Thực hiện các công việc liên quan đến giải quyết khiếu nại của Khách hàng theo ủy quyền của TGD /GD.

3.3 Đơn vị quản lý hợp đồng (Đơn vị QLHD)

Tiếp nhận những thông tin phản hồi từ Khách hàng về mức độ thỏa mãn của Khách hàng về sản phẩm dịch vụ của Tổng công ty/ Công ty để báo cáo TGD/ GD chỉ đạo giải quyết;

Tiếp nhận nội dung khiếu nại của Khách hàng liên quan đến Hợp đồng (HD) và thủ tục xây dựng cơ bản (XDCB) để báo cáo và đề xuất biện pháp giải quyết khiếu nại với TGD/GD/NĐUQ;

Phối hợp với Đơn vị Quản lý chất lượng (Đơn vị QLCL) giải quyết những nội dung khiếu nại của Khách hàng liên quan đến Hợp đồng và thủ tục XDCB theo các biện pháp đã được TGD/ GD/ NĐUQ phê duyệt;

Theo dõi và tổng hợp những thông tin phản hồi của Khách hàng về sản phẩm dịch vụ và việc giải quyết khiếu nại của Khách hàng liên quan đến Hợp đồng và thủ tục XDCB trong Tổng công ty/ Công ty;

3.4 Đơn vị quản lý chất lượng (Đơn vị QLCL)

Tập hợp nội dung khiếu nại của Khách hàng liên quan đến các vấn đề kỹ thuật của dự án để báo cáo và đề xuất biện pháp giải quyết khiếu nại với TGD/ GD/ NĐUQ.

 TEDI ISO 9001:2015	TỔNG CÔNG TY TƯ VẤN THIẾT KẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI - CTCP	
	TÀI LIỆU SỐ : TEDI-ISO-QT08 NGÀY HIỆU LỰC: 01 / 6 / 2017	TRANG : 3/ 9 LẦN BAN HÀNH: 1

Theo dõi và tổng hợp việc giải quyết khiếu nại của Khách hàng liên quan đến các vấn đề kỹ thuật của dự án trong Tổng công ty/ Công ty.

3.5 Đơn vị giải quyết khiếu nại của Khách hàng (Đơn vị giải quyết khiếu nại)

Tiếp nhận khiếu nại của Khách hàng, chủ động nghiên cứu và đề xuất biện pháp giải quyết trình TGD/ GD/ NĐUQ phê duyệt.

Phối hợp với Đơn vị QLCL/ Đơn vị QLHD thực hiện các công việc cụ thể để giải quyết khiếu nại của Khách hàng theo những biện pháp đã được TGD/ GD/NĐUQ phê duyệt.

3.6 Cán bộ công nhân viên (CBCNV) trong Tổng công ty/ Công ty

Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin và khiếu nại của Khách hàng từ những nguồn thông tin khác nhau để báo cáo TGD/ GD/ NĐUQ chỉ đạo giải quyết theo chức năng nhiệm vụ được phân công.

4 MÔ TẢ

4.1 Định nghĩa

4.1.1 Thông tin phản hồi từ Khách hàng

Thông tin phản hồi từ Khách hàng là những ý kiến nhận xét của Khách hàng về mức độ thỏa mãn của dịch vụ do Tổng công ty/ Công ty cung cấp theo thỏa thuận hợp đồng.

4.1.2 Khiếu nại của Khách hàng

Khiếu nại của Khách hàng là những yêu cầu của Khách hàng về việc sửa đổi, bổ sung, làm lại hoặc rút kinh nghiệm liên quan đến:

- Những sai sót, tồn tại hoặc chậm trễ của sản phẩm dịch vụ;
- Những vi phạm hoặc sự không phù hợp về Hợp đồng hoặc thủ tục XD/CB.

Khiếu nại của Khách hàng có thể được thể hiện bằng văn bản chính thức hoặc không chính thức (trao đổi qua điện thoại, trao đổi trực tiếp hoặc gián tiếp, ...)

4.1.3 Người được ủy quyền (NĐUQ)

Người được ủy quyền (NĐUQ) là Phó Tổng Giám đốc/ Phó Giám đốc hoặc một cá nhân được TGD/ GD ủy quyền giải quyết khiếu nại của Khách hàng.

4.1.4 Đơn vị giải quyết khiếu nại

Đơn vị giải quyết khiếu nại là Đơn vị hoặc cá nhân trong Tổng công ty/ Công ty trực tiếp liên quan đến khiếu nại của Khách hàng và tiếp nhận khiếu nại để giải quyết hoặc được TGD/ GD/ NĐUQ chỉ định thực hiện các công việc cụ thể giải quyết khiếu nại của Khách hàng theo biện pháp đã được phê duyệt.

 TEDI ISO 9001:2015	TỔNG CÔNG TY TƯ VẤN THIẾT KẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI - CTCP	
	TÀI LIỆU SỐ : TEDI-ISO-QT08 NGÀY HIỆU LỰC: 01 / 6 / 2017	TRANG : 4/9 LẦN BAN HÀNH: 1

4.1.5 Đơn vị quản lý chất lượng (Đơn vị QLCL)

Đơn vị QLCL là Đơn vị hoặc các chuyên gia do TGD/ GD/ NĐUQ giao nhiệm vụ kiểm tra chất lượng dịch vụ tư vấn của Tổng công ty/ Công ty.

4.2 Thực hiện

4.2.1 Thu thập và xử lý thông tin phản hồi của Khách hàng

a) Thu thập thông tin

Vào thời điểm kết thúc hợp đồng hoặc một phần công việc của hợp đồng hoặc vào thời điểm nghiệm thu thanh toán hợp đồng, Đơn vị QLHD chủ động lập Phiếu xin ý kiến Khách hàng về sản phẩm dịch vụ của Tổng công ty/ Công ty. Nội dung Phiếu xin ý kiến (*tham khảo BM QT08/1*) để thu thập các thông tin cả phản hồi tích cực và tiêu cực của khách hàng bao gồm những nội dung chủ yếu sau:

- Sự đáp ứng yêu cầu tiến độ;
- Sự đáp ứng yêu cầu về chất lượng sản phẩm;
- Hình thức sản phẩm;
- Tinh thần, thái độ hợp tác với Khách hàng;
- Các vấn đề khác liên quan đến quá trình thực hiện Hợp đồng.

Thông thường một số nội dung của Phiếu xin ý kiến được thể hiện trong Biên bản nghiệm thu khối lượng công việc hoàn thành ký kết với Khách hàng.

b) Xử lý thông tin thu thập

Trên cơ sở những thông tin phản hồi, nhận xét thu thập được từ Khách hàng, hàng năm hoặc khi TGD/GD/NĐUQ yêu cầu, Đơn vị QLHD lập báo cáo tổng hợp, phân tích và đánh giá, rút kinh nghiệm. Các kết quả thống kê, phân tích này được báo cáo trong Hội nghị xem xét của Lãnh đạo hàng năm (TEDI-ISO-QT 16).

4.2.2 Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Khách hàng

(Xem Phụ lục 1 - Sơ đồ dòng chảy Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Khách hàng)

a) Tiếp nhận khiếu nại

Khi khiếu nại của Khách hàng bằng lời nói (trao đổi qua điện thoại, trao đổi trực tiếp hoặc gián tiếp, ...) thì Đơn vị/ cá nhân tiếp nhận thông tin ghi lại những thông tin cần thiết để báo cáo TGD/ GD/ NĐUQ chỉ đạo giải quyết. Khiếu nại của Khách hàng thể hiện bằng văn bản được tiếp nhận chính thức theo Quy trình Kiểm soát công văn giấy tờ (TEDI-ISO-QT 05) của Tổng công ty/ Công ty.

Ngoài ra, toàn thể CBCNV của Tổng công ty/ Công ty có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại của Khách hàng từ những nguồn thông tin không chính thức khác nhau, báo cáo TGD/ GD/ NĐUQ chỉ đạo kiểm tra tính xác thực của thông tin và giải quyết khiếu nại theo trình tự.

 TEDI ISO 9001:2015	TỔNG CÔNG TY TƯ VẤN THIẾT KẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI - CTCP	
	TÀI LIỆU SỐ : TEDI-ISO-QT08 NGÀY HIỆU LỰC: 01 / 6 / 2017	TRANG : 5/ 9 LẦN BAN HÀNH: 1

b) Giải quyết khiếu nại

Theo nội dung khiếu nại của Khách hàng, TGD/ GD/ NĐUQ chỉ đạo và giao nhiệm vụ cho Đơn vị giải quyết khiếu nại nghiên cứu và đề xuất biện pháp giải quyết đồng thời thông báo cho Đơn vị QLHD/ Đơn vị QLCL biết để phối hợp và theo dõi, đôn đốc ngay từ đầu quá trình giải quyết khiếu nại.

Đơn vị giải quyết khiếu nại nghiên cứu, phân tích, đề xuất biện pháp giải quyết (hoặc trường hợp cần thiết có thể phối hợp với Đơn vị QLCL/ Đơn vị QLHD) trình TGD/ GD/ NĐUQ và thực hiện theo biện pháp được phê duyệt và gửi kết quả giải quyết cho Khách hàng.

Nếu kết quả giải quyết khiếu nại chưa thoả mãn yêu cầu của Khách hàng, quá trình giải quyết được lặp lại như trên cho đến khi Khách hàng hoàn toàn thoả mãn yêu cầu.

Nếu kết quả giải quyết khiếu nại đã đáp ứng yêu cầu của Khách hàng, đơn vị giải quyết khiếu nại báo cáo kết quả lên TGD/ GD/ NĐUQ, đồng thời ghi chép kết quả giải quyết vào Báo cáo giải quyết khiếu nại của khách hàng (TEDI-ISO-QT17).

Hàng quý (thời điểm đầu mỗi quý tiếp theo) đơn vị gửi Báo cáo giải quyết khiếu nại của khách hàng về Đơn vị QLCL/Đơn vị QLHD để tổng hợp.

(Xem Phụ lục 2 – Báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại của Khách hàng)

Đơn vị QLCL/Đơn vị QLHD tổng hợp lập Sổ theo dõi thông tin giải quyết khiếu nại. Hàng năm (định kỳ vào cuối tháng 12) hoặc khi TGD/ GD/ NĐUQ yêu cầu, Đơn vị QLCL/ Đơn vị QLHD lập báo cáo tổng hợp, phân tích và đánh giá kết quả giải quyết khiếu nại của Khách hàng theo nhiệm vụ được phân công, trình TGD/ GD.

Báo cáo tổng hợp về kết quả giải quyết khiếu nại của Khách hàng là một nội dung quan trọng được TGD/ GD đưa ra phân tích tại Hội nghị xem xét của Lãnh đạo hàng năm (TEDI-ISO-QT16).

5 LƯU TRỮ

5.1 Đơn vị QLCL/ Đơn vị QLHD lưu trữ các tài liệu sau:

- Phiếu xin ý kiến Khách hàng về sản phẩm dịch vụ (Đơn vị QLHD);
- Sổ theo dõi khiếu nại của Khách hàng (Đơn vị QLCL và Đơn vị QLHD);
- Các Báo cáo hoặc Tài liệu liên quan.

5.2 Đơn vị giải quyết khiếu nại

- Báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại của Khách hàng;
- Các Văn bản hoặc Tài liệu liên quan.

5.3 Thời hạn lưu trữ:

Các tài liệu ở Mục 5.1 và 5.2 nêu trên phải được lưu trữ tối thiểu cho đến khi kết thúc hợp đồng.

 TEDI ISO 9001:2015	TỔNG CÔNG TY TƯ VẤN THIẾT KẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI - CTCP	
	TÀI LIỆU SỐ: TEDI-ISO-QT08 NGÀY HIỆU LỰC: 01/6/2017	TRANG: 6/9 LẦN BAN HÀNH: 1

6 PHỤ LỤC

- Phụ lục 1: Phiếu xin ý kiến Khách hàng về sản phẩm dịch vụ – BM QT08-1 (dùng để tham khảo).
- Phụ lục 2: Báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại của Khách hàng (BM QT08-2)
- Phụ lục 3: Sơ đồ dòng chảy Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Khách hàng (BM QT08-3).

Ghi chú:

Đơn vị QLCL/ Đơn vị QLHĐ tự lập “Sổ theo dõi khiếu nại của Khách hàng”.



TEDI
ISO 9001:2015

TỔNG CÔNG TY TƯ VẤN THIẾT KẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI - CTCP

TÀI LIỆU SỐ : TEDI-ISO-QT08
NGÀY HIỆU LỰC: 01/6/2017

TRANG : 7/9
LẦN BAN HÀNH: 1

PHỤ LỤC 1
BM QT08-1

**TÊN TỔNG CÔNG TY /
CÔNG TY**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**PHIẾU XIN Ý KIẾN KHÁCH HÀNG
VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ**

[Tổng công ty / Công ty] xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý Khách hàng trong thời gian qua. Với phương châm chỉ cung cấp những sản phẩm dịch vụ tư vấn có chất lượng phù hợp với yêu cầu đã đặt ra và không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ tư vấn nhằm thoả mãn yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, *[Tổng công ty / Công ty]* rất mong muốn được Quý Khách hàng đóng góp ý kiến vào phiếu dưới đây:

Tên công trình, dự án:

Giai đoạn thực hiện:

1. Tiến độ thực hiện:

Đáp ứng tiến độ Chậm tiến độ Rất chậm tiến độ

Nguyên nhân của sự chậm tiến độ:

2. Chất lượng sản phẩm:

Thoả mãn yêu cầu Cần phải cải tiến Chưa đạt

Điểm nổi bật trong chất lượng sản phẩm của TEDI cần phát huy

.....

Điểm chưa đạt trong chất lượng sản phẩm của TEDI cần khắc phục

.....

3. Hình thức sản phẩm:

Thoả mãn yêu cầu Cần phải cải tiến Chưa đạt

Đặc điểm nổi bật về hình thức sản phẩm TEDI

.....

Đặc điểm cần khắc phục về hình thức sản phẩm TEDI

.....

4. Tinh thần, thái độ hợp tác của Tổng công ty/Công ty:

Chuyên nghiệp Cần phải cải tiến Chưa tốt

Những điểm chưa tốt cần cải thiện trong tinh thần hợp tác

.....

Cá nhân/Đơn vị nào cần điều chỉnh thái độ hợp tác

.....

5. Các ý kiến góp ý khác liên quan đến quá trình thực hiện Hợp đồng:

.....

ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG
(Ký và ghi rõ họ tên, chức vụ)



TEDI
ISO 9001:2015

TỔNG CÔNG TY TƯ VẤN THIẾT KẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI - CTCP

TÀI LIỆU SỐ : TEDI-ISO-QT08
NGÀY HIỆU LỰC: 01 / 6 / 2017

TRANG : 9/9
LẦN BAN HÀNH: 1

PHỤ LỤC 3
BM QT08-3

SƠ ĐỒ DÒNG CHẢY
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

Trách nhiệm	Sơ đồ dòng chảy	Tài liệu tham chiếu
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Chỉ đạo:</i> TGD/ GD/NĐUQ - <i>Thực hiện:</i> VP, các Đơn vị liên quan, CBCNV 	<p>Flowchart step 1: Tiếp nhận thông tin (Oval)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tin liên quan
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Chỉ đạo:</i> TGD/GD/NĐUQ - <i>Thực hiện:</i> Đơn vị giải quyết khiếu nại; - <i>Phối hợp:</i> Đơn vị QLCL/ Đơn vị QLHĐ. 	<p>Flowchart step 2: Phân tích và đề xuất biện pháp giải quyết (BPGQ) (Rectangle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu Hợp đồng; - Khiếu nại của Khách hàng. - Các tài liệu liên quan
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Phê duyệt:</i> TGD/GD/NĐUQ - <i>Đơn vị trình:</i> Đơn vị giải quyết khiếu nại; - <i>Tham mưu:</i> Đơn vị QLCL/ Đơn vị QLHĐ. 	<p>Flowchart step 3: Phê duyệt biện pháp giải quyết (Diamond)</p> <p>Labels: Không đạt (loop back to step 2), Đạt (down to step 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu Hợp đồng; - Khiếu nại của Khách hàng. - Các tài liệu liên quan .
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Chỉ đạo:</i> TGD/ GD/NĐUQ - <i>Thực hiện:</i> Đơn vị giải quyết khiếu nại; - <i>Phối hợp:</i> Đơn vị QLCL/ Đơn vị QLHĐ. 	<p>Flowchart step 4: Giải quyết khiếu nại của Khách hàng (Rectangle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu Hợp đồng; - Khiếu nại của Khách hàng - Các tài liệu liên quan; - Ý kiến chỉ đạo của TGD/GD/NĐUQ
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Thực hiện:</i> Khách hàng 	<p>Flowchart step 5: Chấp thuận của Khách hàng (Diamond)</p> <p>Labels: Không đạt (loop back to step 2), Đạt (down to step 6)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Thực hiện:</i> Đơn vị giải quyết KN, Đơn vị QLCL, Đơn vị QLHĐ; 	<p>Flowchart step 6: Tổng hợp phân tích, Lưu trữ và kết thúc (Rectangle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu Hợp đồng; - QT 6, QT 7, QT 16, QT 17